

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
PRISCILLA GONZALEZ**

**TURISMO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE: O
PROJETO CANCÚN, MÉXICO.**

São Paulo
2010

PRISCILLA GONZALEZ

**TURISMO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE: O
PROJETO CANCÚN, MÉXICO.**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade, área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Prof^a Dra. Maria do Rosário Rolfsen Salles.

São Paulo
2010

PRISCILLA GONZALEZ

**TURISMO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE: O
PROJETO CANCÚN, MÉXICO.**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade, área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Prof^a Dra. Maria do Rosário Rolfsen Salles.

Aprovado em

Nome do orientador/titulação/IES

Nome do convidado/ titulação/IES

Nome do convidado/IES

AGRADECIMENTOS

Aos meus queridos pais, minhas irmãs e meu sobrinho, Rafael, por participarem e apoiarem integralmente todos os meus projetos de vida, inclusive a realização deste mestrado; sem o incentivo de vocês jamais me acharia capaz de todas estas realizações.

Aos meus primos, Marcelo, pelo apoio e suporte “técnico” em áreas das quais não tenho nenhum domínio; e Rodrigo, pelo incentivo e encorajamento em toda esta jornada. E à amiga Luciana Marinho, pela importante contribuição na finalização deste trabalho.

À todos meus amigos que, pacientemente, aceitaram e compreenderam minhas ausências e meus momentos de tensão.

À minha “irmã de Cancún”, Dorotéia, por participar ativamente desta pesquisa, além de me acolher em sua casa, como se minha fosse.

À Prof^a. Dr^a. Elizabeth Wada, pelo constante exercício de hospitalidade em suas disciplinas; agradeço em especial a homenagem de final de ano com os “Trovadores Urbanos”, jamais esquecerei este momento. À Prof^a. Dr^a. Marielys Siqueira Bueno, que em sua disciplina, ampliou minha percepção e forma de ver o cinema.

Aos mestres do curso de hospitalidade que deram o suporte intelectual para que fosse possível uma simples idéia ser transcrita para as páginas desta pesquisa.

Aos colegas de mestrado pelo convívio e pela troca de experiências tão distintas e tão ricas, aumentando minha visão de mundo.

Agradeço em especial minha orientadora Prof^a Dr^a Rosário por sua infindável paciência e pela compreensão de todas as restrições que me acompanharam na elaboração desta pesquisa.

Finalmente e, ainda que de maneira simbólica, agradeço à cidade de Cancún, escolhida por mim como minha segunda casa, e onde criei raízes tão profundas que me fizeram desejar escrever sobre esta reflexão.

“Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim” (Chico Xavier).

RESUMO

Este trabalho é uma reflexão sobre os resultados decorrentes da implantação e desenvolvimento do projeto turístico da cidade de Cancún, estado de *Quintana Roo*, México, sob o ponto de vista da hospitalidade urbana. O objetivo é apresentar um panorama sobre o resultado da implantação e Crescimento do turismo nesta cidade e o impacto no cotidiano e forma de vida dos residentes e, também, na relação destes com a cidade. A pesquisa, de caráter qualitativo, baseia-se em observações diretas, resultado da experiência de trabalho da pesquisadora na hotelaria local e como residente na cidade de Cancún durante quase cinco anos, em pesquisa bibliográfica e produções acadêmicas e também fontes oficiais, especialmente no documento *Plan Maestro 2020* que serviu de base para a análise dos depoimentos colhidos em pesquisa de campo. Os resultados parciais da pesquisa permitem avaliar as relações entre o Crescimento rápido e descontrolado deste destino e suas consequências, tanto ambientais quanto econômicos e sociais, evidenciando, muitas vezes, um modelo de turismo pouco benéfico à população local. Pode-se identificar na fala dos moradores que o Crescimento turístico parece-lhes benéfico do ponto de vista econômico, porém, ainda é sentido como excludente quando falamos das áreas direcionadas aos turistas. A partir deste discurso, buscou-se refletir acerca dos entendimentos atuais sobre o ambiente urbano e da necessidade de se considerar a população local como prioridade em qualquer planejamento turístico.

Palavras-chaves: Cancún. Turismo. Projeto turístico. População Local. Hospitalidade Urbana.

ABSTRACT

This thesis is a reflection about the outcomes of implementation and development of the tourism project of the town named Cancun, in the state of Quintana Roo, Mexico, from the urban hospitality point of view. The goal is to present an overview about the results of the implementation and development of the tourism in this town and the impact on the daily life and way of living of the local population, and also, in the residents relationship with the town. The research, which is a qualitative analysis, was based on direct observations, in consequence of the work experience of the researcher in the local hospitality industry and also as a local resident in Cancun for five years; based on bibliography research and academic papers as well as government sources, especially the *Plan Maestro 2020* that was essential to the analysis of the testimonies heard during field research. The partial results of the research allows to evaluate the relationship between fast and uncontrolled development of the destination and its consequences, environment and social wise, showing that, in most cases, a tourist model with few benefits to local population. According to the testimonies, the tourist development brings economic benefits, but they feel excluded when talking about the tourist only areas. From that discussion, we aim to reflect about the present understanding on urban environment and the necessity of considering the local population as a priority in any tourism plan.

Key words: Cancun. Tourism. Local Population. Urban Hospitality

LISTA DE FIGURAS

Figura n.1: Mapa Político do México.....	34
Figura n.2: Ek Balam.....	35
Figura n.3: Cobá.....	35
Figura n.4: Mapa Península de Yucatán.....	36
Figura n.5: Mapa Político Quintana Roo.....	38
Figura n. 6: Mapa Geopolítico do Estado de Quintana Roo.....	39
Figura n.7: Cancún antes do início do projeto.....	47
Figura n.8: Cancún antes do início do projeto.....	48
Figura n.9: Cancún antes do início do projeto.....	49
Figura n.10: Furacão “Wilma”.....	54
Figura n.11: Construções que estão sendo realizadas no projeto Puerto Cancún.....	55
Figura n.12: Acesso à Playa Tortugas, um dentre os 5 acessos públicos disponíveis na zona hoteleira.....	63
Figura n.13: Casas populares em Puerto Juarez.....	71
Figura n.14: Anúncio de novo empreendimento em Puerto Juarez.....	71
Figura n.15: Contraste entre as casas populares e - ao fundo - a construção de novos empreendimentos em Puerto Juarez.....	72
Figura n.16: Construção de viaduto para desobstruir o trânsito na região de Puerto Juarez.....	72
Figura n. 17: Zona de grande comércio popular do centro da cidade, <i>El Crucero</i> , já foi uma zona de encontro entre os moradores.....	73
Figura n.18: Glorieta Del Ceviche (porta de entrada para a região central de Cancún para quem vem da zona hoteleira).....	74

Figura n. 19: Hotel <i>Gran Meliá Cancún</i>	74
Figuras n.20 e 21: Assentamento Irregular de 3 Reyes: uma das zonas mais pobres do Município.....	75/76
Figura n.22: Moradia de origem maya em 3 Reyes.....	79
Figura n.23: Em contraste com a zona hoteleira de Cancún.....	79
Figura n.24: Zona Hoteleira de Cancún, área de intensa vida noturna.....	82

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS
(ORDEM ALFABÉTICA)**

CONAPO – Consejo Nacional de Población

FONATUR – Fondo Nacional de Fomento al Turismo

GDSS – Group Decision Support System

INEGI – Instituto Nacional de Estadística y Geografía

IMPLAN – Instituto Municipal de Planeación

IMSS – Instituto Mexicano Del Seguro Social

INFRATUR – Fondo de Infraestructura Turística

ISSSTE – Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Los Trabajadores del Estado

PIB – Producto Interno Bruto

SECTUR – Secretaria de Turismo

SEDETUR – Secretaria de Turismo Del Estado de Quintana Rôo

SSA – Secretaria de Salud

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1. TURISMO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE.....	17
1.1 Espaço, Território e Cidade.....	21
1.2 A mercantilização dos destinos turísticos e a descaracterização do espaço.....	24
1.3 A dimensão da hospitalidade.....	30
2. CANCÚN, UM CASO DE PLANEJAMENTO TURÍSTICO.....	34
2.1 Cancún: Histórico e desenvolvimento desde a colonização Maya.....	34
2.2 A Península de Yucatán no Século XX e o Território Federal de Quintana Roo.....	38
2.3 O Planejamento de Cancún.....	42
3. ANÁLISE DO PLAN MAESTRO E DEPOIMENTOS SOBRE A CIDADE DE CANCÚN.....	58
3.1 O <i>plan maestro</i> e os depoimentos.....	59
3.2 A questão da acessibilidade, da legibilidade e da identidade na cidade de Cancún.....	62
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	91
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
BIBLIOGRAFIA.....	98
DOCUMENTOS ELETRÔNICOS.....	103
ANEXOS	
Planilha 1: Cobertura dos serviços em residências no ano de 2000.....	104
Planilha 2: População ano de 2000 e média de taxa de crescimento anual.....	104
Planilha 3: Projeção da população (2001-2010).....	105
Planilha 4: Relação de professores/alunos e entre alunos/escolas.....	105
Notícias de jornal e Mapa da cidade de Cancún.....	106
Planilha 5: População total e taxa de crescimento médio anual.....	113

INTRODUÇÃO

O Turismo como tema de estudo acadêmico é objeto de diferentes tipos de abordagem, dependendo do momento histórico em que se insere. Por exemplo, na década de 1960, como fenômeno emergente e em franco desenvolvimento, foi visto como “indústria” turística paralelamente ao desenvolvimento industrial que contrastava países desenvolvidos e não desenvolvidos ou “em desenvolvimento”. Nesse contexto, evidentemente, o turismo aparecia como uma das mais importantes atividades econômicas dentro da perspectiva do desenvolvimento e desencadeou visões de caráter economicistas do fenômeno turístico, desconsiderando as conseqüências sociais e ambientais que porventura fossem causadas pelo impacto da atividade turística.

Não obstante, o estudo do fenômeno turístico requer uma visão mais ampla e muito além de sua dimensão econômica; exigindo uma análise em dimensões políticas, sociais, ambientais e tantas outras que, conjuntamente, demonstram a complexidade que decorre do estudo desta área de conhecimento e a necessidade de análises e contribuições dos mais diferentes campos das Ciências Sociais, desde a história, a economia, a sociologia e a antropologia; até áreas mais diretamente ligadas à gestão e ao mercado. Assim, as críticas ao fenômeno turístico e suas conseqüências têm alimentado e enriquecido a discussão sobre as práticas e sobre a necessidade de conscientização e planejamento da atividade, além de apontar para a complexidade do fenômeno em todas as suas dimensões. Assim, autores como Krippendorf (2001, p.19), entendem o turismo como apenas mais um dos aspectos do desenvolvimento da sociedade industrial e que há muito “se tornou uma realidade mensurável e um estado de fato, social, econômico e político de grande alcance”.

As discussões sobre o turismo acompanharam, de certa forma, os discursos sobre o desenvolvimento. A não incorporação de todos aos benefícios do desenvolvimento econômico, a partir, sobretudo, das décadas de 70 e 80, quando se evidenciam as diferenças e o aprofundamento das desigualdades sociais, ao contrário do que se esperava. Segundo Barretto (2001), nessas décadas, havia uma grande euforia em relação ao crescimento de empreendimentos turísticos e às vantagens advindas deste fenômeno, tanto que o Banco Mundial e as Nações Unidas passaram a incentivar a implantação desses empreendimentos em todo o mundo, especialmente, nos países em desenvolvimento.

Assim,

Alguns especialistas em economia chegaram a defender a idéia de que ‘certos países no Terceiro Mundo poderiam, com o turismo, avançar de uma situação fundada no setor primário para uma baseada no setor de serviços em expansão, suprimindo a fase industrial do crescimento econômico (CRICK, 1989, *apud* BANDUCCI, 2001, p. 25).

Nesse contexto, começam a ser confrontados o turista e o morador; salientados os impactos do turismo sobre as populações locais, etc., além da evolução dos estudos antropológicos sobre as culturas locais, sobre a necessidade da preservação do patrimônio e o papel transformador que o turismo pode assumir. Anne Gotman¹ salientou que o turismo pode ter conseqüências ambivalentes sobre os lugares e as populações locais, uma vez que pode ter caráter transformador ou aniquilador das culturas, dos hábitos e das possibilidades de crescimento das populações locais.

De acordo com Nash (1996, *apud* BANDUCCI, 2001, p. 28), “[...] a primeira preocupação dos antropólogos foi demonstrar o modo como o turismo interfere nas culturas locais e no ambiente em que ele opera, impondo mudanças significativas à vida da população nativa”.¹

A partir dos anos 80, acompanhando as análises sociais e ambientais, desenvolve-se “a questão ambiental” como novo paradigma para o chamado “desenvolvimento sustentável”, frente ao desenvolvimento “selvagem” do capitalismo dentro do fenômeno da globalização.

A globalização, ainda que possa ser entendida como um fenômeno que historicamente acompanha as transformações da sociedade ocidental desde o século XV, com os descobrimentos e as viagens marítimas, a colonização e o imperialismo; acirra-se a partir dos anos 80 aprofundando as diferenças entre os países, e propiciando a criação de um novo modelo global, em que os países menos desenvolvidos acabam por seguir os modelos de desenvolvimento dos países centrais, aprofundando as desigualdades e mudando radicalmente a perspectiva das culturas locais.

A perspectiva criada pela globalização leva a um turismo de tipo massivo, o turismo de massas, que evidentemente muda o caráter dessa atividade frente às populações locais.

Assim, o foco de interesse ao desenvolver esse trabalho, é tentar entender, a partir da vivência de cinco anos dessa pesquisadora, como trabalhadora na hotelaria e turismo local da cidade de Cancún, México, o desenvolvimento de um projeto turístico da magnitude do Projeto implantado em Cancún a partir da década de 1970, e todas as conseqüências positivas e ou negativas sobre a economia, a região e os moradores, por um lado e, por outro, apontar

¹ Em palestra na cidade de São Paulo, em 2004.

os impactos do crescimento da atividade turística sobre a população, tentando entender formas de hospitalidade e acolhimento ao turista e ao habitante local. Salienta-se que a criação deste destino turístico atraiu, além dos investidores, grande quantidade de migrantes internos e internacionais, interessados na expansão do mercado de trabalho turístico. Essa população é, na maioria dos casos, formada por migrantes regionais internos, sem qualificação, em contraposição a uma mão de obra qualificada, em geral estrangeira, que se integra ao projeto turístico e à hotelaria local.

O projeto inicial apresentado para o ingresso no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi referia-se à inclusão da mão de obra local no *trade* turístico da cidade de Cancún, focalizado num estudo de caso, em um dos hotéis da região, o *Hotel Maroma Resort*, localizado na *Riviera Maya*, onde essa pesquisadora trabalhou como *conciérge* pelo período de um ano, e que representa um modelo alternativo ao modelo de hotelaria local, na medida em que propõe a preservação da cultura *maya* e prioriza a contratação de mão de obra local com intuito de integrá-la ao projeto de desenvolvimento turístico local.

O hotel está localizado na *Riviera Maya*, distante aproximadamente a 40km da cidade de Cancún, em uma região chamada *Costa Maya*, atualmente considerada a zona de maior desenvolvimento turístico da região, tendo ultrapassado em muito a quantidade de quartos disponíveis de Cancún, segundo dados da *Secretaria de Turismo do Estado de Quintana Roo*, onde se localiza Cancún. Face à dinâmica de locomoção, que dificultaria o trabalho de campo e face às novas perspectivas surgidas através de leituras e também da participação nas disciplinas do curso, optou-se por estudar a evolução do processo de implantação do plano integral de turismo da cidade de Cancún, até a atualidade.

Contribuíram para a proposta do presente trabalho, a oportunidade de ter morado tanto na zona hoteleira da cidade, onde vivem menos de 10% da população, segundo o INEGI - *Instituto Nacional de Estadística y Geografía* – e, também, no centro da cidade, onde reside a maior parte dos moradores, o que intensificou a percepção das diferenças entre estes dois lados da cidade.

Uma das questões centrais, então, passou a ser o entendimento do conceito de hospitalidade urbana desenvolvida por alguns autores como Grinover (2007), Baptista (2008), entre outros.

A pesquisa organizou-se, inicialmente, como uma pesquisa bibliográfica e documental sobre o desenvolvimento do projeto turístico que implantou Cancún como o mais importante destino turístico do México, e um dos mais importantes do mundo. E caracteriza-se como uma

pesquisa descritiva, num primeiro momento, e explicativa, num segundo momento, baseando-se no próprio texto do projeto de implantação e também de avaliação do destino após 30 anos de implantação, e em alguns depoimentos colhidos no local nos meses de julho e agosto de 2009.

Assim, numa primeira fase, buscou-se localizar os estudos acadêmicos sobre a experiência de Cancún. Verificou-se que a maioria dos estudos refere-se ao planejamento turístico, e não são trabalhos específicos sobre o local, mas Cancún aparece entre os diversos modelos possíveis, como em Molina (2001), Schlületer (2002), Boullón (2002).e finalmente, Dachary (2006, 2008, 2009), Burne (2006, 2008, 2000) e Arnaiz (2007). A característica desses últimos autores é que apresentam uma visão bastante crítica do Plano de Desenvolvimento de Cancún, quanto às conseqüências negativas do projeto, porém, são estudiosos que se aprofundaram bastante no levantamento de dados sobre este destino, segundo informações de pessoas ligadas ao meio acadêmico.

Estes autores possuem grandes opositores no meio acadêmico de Cancún e perante a administração pública; fator identificado pela pesquisadora durante as entrevistas, quando se comentava a referência a esses autores na pesquisa. Porém, não é objetivo desta investigação a formação de um juízo de valor a respeito do projeto de desenvolvimento turístico de Cancún, mas, sim, o levantamento dos pontos positivos e negativos que poderão caracterizar o nível de hospitalidade ofertado na cidade, em relação a seus moradores.

Sem pretender adentrar em uma discussão teórica sobre planejamento turístico e globalização, e sobre a polêmica discussão em relação aos benefícios do turismo para a população local, este trabalho busca apresentar uma trajetória do local a partir da implantação do projeto turístico em 1971, fundamentando-se em informações oficiais de um lado, e em depoimentos de pessoas representativas dos órgãos de planejamento turístico local, intelectuais e pessoas comuns, moradores de bairros mais distantes do centro hoteleiro, na tentativa de alcançar e abranger localidades que apresentassem uma realidade desconhecida para a pesquisadora. Espera-se, assim, utilizando o conceito de hospitalidade urbana, poder confrontar vivências diferentes, do ponto de vista dos depoimentos.

Essa dissertação está organizada em três capítulos, sendo que o 1º. Capítulo procura realizar uma discussão mais conceitual sobre Turismo, planejamento e hospitalidade. Um segundo capítulo, mais histórico sobre o Crescimento da região onde está localizada a cidade de Cancún, bem como todo seu processo evolutivo, que nos pareceu fundamental para a caracterização do lugar e a formação de sua população; tendo em vista ser esta uma cidade de apenas 39 anos que partiu “do nada” para se transformar em uma das mais importantes

idades do México, em grande parte devido ao Turismo e ao planejamento proposto e efetivado. Foi de grande importância acompanhar as transformações advindas da implantação de seu Plano de Desenvolvimento Turístico e das conseqüências sobre a atração de mão-de-obra de diferentes ordens. O terceiro capítulo trata da análise propriamente dita do chamado *Plan Maestro* - documento de pesquisa realizada pelo poder público em parceria com o setor privado e que contou com a participação da comunidade local para retratar a realidade do destino - onde podemos encontrar os dados mais atualizados deste destino turístico, em comparação com os depoimentos colhidos durante a pesquisa de campo, tendo como foco a evolução que nos propomos analisar.

Nos meses de julho e agosto de 2009, em pesquisa de campo, houve a possibilidade de consultas em bibliotecas das universidades locais e acervos públicos com documentos imprescindíveis para elucidação de alguns aspectos; bem como órgãos públicos como o “Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática” (INEGI), “*Fondo Nacional de Fomento al Turismo*” (Fonatur), “*Consejo Nacional de Población*” (CONAPO), “Cadastró Municipal de Cancún” e o “*Instituto Municipal de Planeación*” (IMPLAN). Também foram necessárias consultas a reportagens e inúmeros acessos a internet nas páginas de órgãos públicos que fornecem dados e informações precisas. Como medida complementar foram tiradas várias fotos dos lugares visitados que foram úteis como forma de ilustrar a análise e evidenciar transformações ao longo do tempo.

As dificuldades na busca de material bibliográfico e documentos oficiais para embasamento da pesquisa foram de diversas ordens. É certo que sem a ajuda de pessoas relacionadas à algumas das melhores universidades do México, esta pesquisa não teria sido possível. Da *Universidad de Guadalajara* os professores Alfredo César Dachary e Stella Maris Arnaiz Burne quem nos forneceram amplo material de suas mais atuais pesquisas sobre este destino turístico. Da *Universidad La Salle*, a coordenadora da *Escuela de Turismo*, Licenciada Aurora Leticia Negrete Ramos, quem gentilmente nos concedeu um depoimento, além de nos fornecer material de apoio - como a última palestra realizada pelo *Secretário Estatal de Turismo de Quintana Roo*, realizada nesta Universidade na data de 29 de agosto de 2008. Da *Universidad Anáhuac de Cancún*, a coordenadora da *Escuela de Turismo*, Licenciada Maricarmen Mendoza Ávila, quem nos atendeu para um depoimento, além de nos fornecer diversas indicações como fontes da pesquisa. A licenciada Marisol Vanegas Pérez, pesquisadora e proprietária de uma empresa (“*Redes Turismo, Investigación para el Desarrollo*”) que se dedica a levantamento de dados diversos para o setor público e privado

na região e também é ex-diretora da pós-graduação da *Universidad La Salle*, que nos permitiu participar de seu Colóquio sobre o desenvolvimento do turismo na cidade de Cancún e nos passou diversas informações, ainda que informalmente, sobre seu trabalho de pesquisa diretamente ligado ao problema das redes sociais na cidade de Cancún. E finalmente, ao Delegado Regional da Fonatur de Cancún, que forneceu vários dados de grande importância, dentre eles, o “Barômetro de Cancún”; uma pesquisa encomendada anualmente pela “*Asociación de Hoteles de Cancún*”, contendo os dados mais atuais em relação ao turismo neste destino.

Não obstante o apoio das pessoas ligadas ao meio acadêmico da cidade notou-se uma certa escassez de material acadêmico sobre o tema, talvez pelo fato de Cancún, e mesmo o *Estado de Quintana Roo* - onde se localiza a cidade - serem entidades politicamente muito jovens; e as Universidades apenas iniciam o desenvolvimento de cursos de pós-graduação.

O tema proposto na pesquisa parte do princípio de que a hospitalidade que emana de uma cidade e faz com que o turista se sinta realmente bem vindo a esta localidade também depende da qualidade de vida dos moradores locais (PRAXEDES, 2004).

Desta maneira, buscou-se apoio em literatura acadêmica com base nas relações urbanas e, especialmente, no conceito de hospitalidade urbana, desenvolvida no trabalho do Professor Lúcio Grinover, que em sua obra “*A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo (2007)*”, nos incita a uma reflexão a respeito da hospitalidade e o turismo nos aspectos econômicos, sociais e culturais da ocupação das cidades. E como as condições de acessibilidade, legibilidade e identidade são fundamentais para o entendimento de uma cidade hospitaleira.

Também procedemos esta análise a partir dos referenciais teóricos sugeridos por Luis Octávio de Lima Camargo, em seu livro “*Hospitalidade*” (2004), onde o autor faz um exame do conceito atual da hospitalidade em suas várias vertentes e amplia a perspectiva do termo incluindo o estudo do tema sob o ângulo do anfitrião, supostamente o elo mais frágil da cadeia turística.

E nas obras de Lashley & Morrison (2004); Célia Dias (2002), Dencker & Bueno (2003), Baptista (2008) e Krippendorff que em sua obra *Sociologia do Turismo*, (2001) aborda a questão de como a população autóctone vê o turismo; e levanta as questões de: “Como vivem eles a experiência do turismo? Quais são suas motivações, interesses e necessidade? O que lhes traz, de fato, o turismo?”.

Buscamos, com a pesquisa, entender as diversas dimensões da implantação de um projeto turístico e o reflexo do mesmo sobre a cidade. Utilizaram-se, especificamente sobre a

cidade de Cancún, vários trabalhos de referência histórica e também o documento oficial denominado “*Plan Maestro Cancún 2020*”, mais recente documento elaborado pelo Poder Público local em parceria com a iniciativa privada para avaliação dos resultados da implantação do projeto de desenvolvimento turístico desta região desde 1970 até o ano de 1995, bem como as perspectivas até o ano de 2020.

A cidade de Cancún apresenta-se como um estudo de caso singular, reconhecido como um dos mais importantes destinos turísticos do segmento de sol e praia, e um dos pioneiros na concepção de “lugares turísticos integralmente projetados”.

Assim, considerou-se para a elaboração da hipótese central na pesquisa, a criação de um projeto de Crescimento turístico que começou “do nada” e criou o maior destino de turismo do México e um dos mais conhecidos do mundo e que teve como consequência de seu desenvolvimento, reflexos econômicos, sociais e culturais que afetam a população residente e influenciam na imagem que estes possuem de sua cidade.

A hipótese é de que os reflexos da implantação do Plano fazem-se sentir diferentemente, para os envolvidos economicamente com o Plano e para a população residente, moradores descendentes de migrantes e estrangeiros, atraídos pelo mercado hoteleiro.

Nos anos 60 houve uma grande euforia em relação ao desenvolvimento do turismo e, para todos, este novo “produto” representava uma infinidade de benefícios econômicos. Porém, no início dos anos 70, as pessoas passaram a perceber que, não obstante a visão lucrativa do turismo, o desenvolvimento de certas regiões acabava por deteriorar a paisagem e trazer consequências irreversíveis para as comunidades (KRIPPENDORF, 2001). Para Krippendorf:

Foi apenas muito recentemente que a opinião pública tomou, enfim, consciência de um problema que, na realidade, deveria ter sido estudado antes de qualquer outro: as consequências psicológicas e sociológicas do turismo (...) (2001, p.95).

Sabe-se que na literatura relacionada com o desenvolvimento do turismo os dois enfoques principais referem-se à produção do espaço turístico e o que analisa o consumo da paisagem, do território e do espaço (Rodrigues, 2002). Embora estejam intimamente ligados os dois focos de análise, a produção do espaço turístico estará relacionada com os aspectos físicos e estruturais do destino; enquanto que o consumo terá mais relação com os atores que compõem o fenômeno turístico e suas relações com o meio.

Para Magnani (2002, p.14) a maioria dos estudos relacionados a questões urbanas exclui os atores sociais, “colocando a cidade como uma entidade à parte de seus moradores”.

Não podemos desconsiderar o fato de que quem dá vida à cidade são os moradores; é a população quem produz toda a dinâmica social e constitui as redes sociais que movem a vida urbana.

No caso de Cancún, temos uma cidade que surgiu do vazio de um espaço e atraiu pessoas das mais variadas procedências.

Se for certo que antes mesmo de nos depararmos com a população de um local, é o próprio local quem nos recebe e nos transmite sensações a respeito do lugar (GRINOVER, 2007), então, a questão da hospitalidade do lugar, as cidades hospitaleiras serão lidas através de sua acessibilidade, segurança e muitos outros fatores que estão diretamente ligados à qualidade de vida de seus moradores.

Neste sentido, houve uma grande identificação com a teoria proposta por Magnani (2002, pg. 25) que segue uma estratégia denominada “Um olhar de perto e de dentro”:

Ao partir dos próprios arranjos desenvolvidos pelos atores sociais em seus múltiplos contextos de atuação e uso do espaço e das estruturas urbanas, este olhar vai além da fragmentação que, à primeira vista, parece caracterizar a dinâmica das grandes cidades e procura identificar as regularidades, os padrões que presidem o comportamento dos atores sociais. Supõe recortes bem delimitados que possibilitam o costumeiro exercício da cuidadosa descrição etnográfica

Embora o método utilizado nesta pesquisa não possa se caracterizar como etnográfico no sentido estrito, é interessante ressaltar esse olhar “de perto e de dentro”, uma vez que trabalhamos com dados fornecidos pelos órgãos públicos e principalmente com a análise do *Plan Maestro de Cancún 2020* utilizado como fonte na pesquisa, mas procuramos recorrer ao olhar dos depoentes - moradores e profissionais do turismo - procurando confrontar informações sobre o Plano e sobre a vivência de pessoas próximas a realidade turística e à realidade e cotidiano vivenciado na cidade.

1. TURISMO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE

O objetivo deste capítulo é refletir sobre as possibilidades do turismo e do planejamento, no contexto dos desdobramentos colocados pela globalização, dentro de uma aproximação com a hospitalidade; considerando-se a reflexão proposta neste trabalho, sobre a cidade de Cancún, México, comumente apresentado como um dos mais bem sucedidos projetos turísticos da América Latina. Para tanto, discorre-se aqui sobre a relação entre o turismo, o planejamento e a hospitalidade como conceitos definidores da análise proposta.

Percorrer largas distâncias sempre foi uma atividade inerente ao ser humano e a verdade é que, desde os primórdios, o homem sempre viajou e pelas mais variadas motivações. Viajar para realizar atividades comerciais; por motivos religiosos; em virtude de guerras; migrações e tantos outros motivos não menos importantes.

A evolução dos meios de transporte facilitou a locomoção das pessoas e foi um dos fatores que mais contribuíram para o desenvolvimento do setor que é hoje um fenômeno mundial: o turismo. Não há dúvida de que o turismo é hoje um dos setores da economia mundial que mais cresce, e “[...] é o que mais contribui mundialmente para a atividade econômica em geral (THEOBALD, 2002)”.

A globalização “aproximou” as distâncias e pôs em contato as mais diversas culturas, costumes e idiomas; ao mesmo tempo proporcionou a todos a oportunidade de vivenciar experiências até então impensáveis. E o turismo surge como facilitador deste processo.

As últimas análises apontam o turismo como o setor mais globalizado, perdendo apenas para o setor de serviços financeiros. A globalização do turismo é resultante principalmente dos seguintes fatores: aumento da liberalização do comércio mundial, incorporação de novas tecnologias como a informática e as telecomunicações, integração horizontal e vertical das empresas de turismo, difusão territorial do consumo e flexibilização do trabalho nos diversos setores produtivos, incluindo o próprio setor do turismo (BENI, 2003, p.15).

Segundo Beni (2003), neste processo, foram incluídos países que, até então, não eram conhecidos tradicionalmente como destinos turísticos, permitindo até mesmo às nações mais pobres uma inserção na economia mundial.

Como bem coloca Fonteles (2004, p.71), “Em certo sentido, a globalização reelabora e amplia as contradições, construindo novas formas de relações sociais, ocupando novos espaços, envolvendo diversos atores sociais, ora convergindo, ora contrapondo-se”.

O conceito de turismo atual está ligado ao tempo livre das pessoas e a necessidade do ser humano em preencher este tempo com alguma atividade prazerosa. Esta atividade proporcionou o desenvolvimento de diversas outras atividades que surgiram com o intuito de suprir as necessidades dos viajantes.

A cadeia de serviços que envolvem a atividade da viagem de turismo é muito grande e cada vez mais especializada. Fazem parte dela não só o transporte e o hotel, mas, também, restaurantes, bares, comércio em geral e todo tipo de serviço, tanto de caráter privado quanto público. Beni (2000, p.24) nos explica que “[...] o produto turístico é o resultado da soma de recursos naturais e culturais e serviços produzidos por uma pluralidade de empresas, algumas das quais operam a transformação da matéria-prima em produto acabado, enquanto outras oferecem seus bens e serviços já existentes”.

Todas estas atividades relacionadas formam um sistema que caracteriza o funcionamento da atividade turística e que pode ser estudado sob os mais diversos prismas.

Segundo Boullón (2002, p.38), a análise dos aspectos relacionados à atividade turística possui, tradicionalmente, três modelos:

O modelo oferta-demanda centra seu interesse no funcionamento do chamado turismo comercial. O antropológico social ocupa-se das manifestações do ócio e do tempo livre nas diferentes sociedades e analisa suas repercussões nas condutas individuais e coletivas; e ao modelo turismo industrial interessa a produção em massa, a comercialização e o lucro.

Os primeiros estudos registrados sobre os impactos do turismo consistiam em análises econômicas (THEOBALD, 2002); hoje, os estudos levam em conta a análise dos impactos causados pelo desenvolvimento turístico, inserindo, obrigatoriamente, não somente os aspectos econômicos mas, também, os impactos políticos, sociais, culturais, ambientais e ecológicos. Assim, é dentro dessa perspectiva do turismo como um processo social, não apenas econômico, que se insere essa proposta de trabalho.

Todos estes aspectos analisados conjuntamente determinarão os pontos positivos e negativos do desenvolvimento turístico em um destino. Atualmente, a necessidade de um planejamento integrado do turismo, como proposto por Molina (2001), é amplamente discutida. A existência de um bom planejamento turístico muitas vezes é o que vai determinar

o êxito ou fracasso de um projeto de desenvolvimento turístico, embora seja a integração de políticas públicas, muitas vezes, o mais determinante para a sua manutenção.

A velocidade das mudanças impostas pela globalização implica que em qualquer tipo de mercado busca-se antecipar às inovações e atender as expectativas do consumidor antes mesmo que este sinta alguma necessidade, ou seja, criando novas necessidades. No turismo esta realidade também não é diferente e o intento é de se atender aos anseios do turista apresentando sempre novos serviços e produtos, o que de certa forma remete ao conceito de hospitalidade comercial.

O turismo também conhece um novo tempo de mudanças aceleradas:

O mundo está penetrando no alvorecer de um novo tempo do turismo, uma era de viagens em escala maciça, verdadeiramente global. Pessoas das mais variadas classes sociais e de todos os países viajam para todos os quadrantes do planeta (BENI, 2003, p. 24).

As empresas que oferecem serviços e produtos ligados ao turismo possuem, hoje, um alto grau de especialização, disponibilizando ao turista, múltiplas opções que personificam o interesse do consumidor e criam nichos de mercado, como por exemplo, o turismo de negócios, ou o turismo de saúde, da terceira idade, e tantos outros (BENI, 2003). Na ânsia de suprir a crescente demanda do mercado turístico atual, muitos destinos são “lançados” e passam a desenvolver-se sem um projeto que os sustente e, em longo prazo, resultam em prejuízo não somente econômico, mas, também, físicos e ambientais.

Nas últimas décadas, com o aprofundamento do processo conhecido como globalização, alteraram-se as relações entre tempo e espaço, como afirma Ianni (1998). Ou seja, há um crescente movimento das comunicações, mercados, fluxos de capitais, idéias, costumes etc, dissolvendo as antigas fronteiras entre nações, transformando realidades, abrindo-se novos horizontes. O autor observa que as forças produtivas fundamentais, o capital, a tecnologia, a força de trabalho e a divisão transnacional do trabalho, ultrapassam as fronteiras geográficas, históricas e culturais multiplicando suas articulações. Trata-se de um processo civilizatório que rompe, subordina, destrói ou recria formas sociais de trabalho, implicando em novas maneiras de pensar, agir e ser.

A globalização é um fenômeno multidimensional que se expande no final deste século em um processo irreversível. Todas as sociedades, desenvolvidas e subdesenvolvidas, convivem com o fenômeno, embora de forma diferenciada (FONTELES, 2004, p. 65).

Este novo paradigma trouxe à tona o conceito da desterritorialização que está diretamente ligado à idéia de inconstância, de movimento e transposição de fronteiras, intercâmbio de idéias, costumes e muito mais. Para Ianni (1998), a velocidade dessas transformações para o mundo dos negócios, provocou a desterritorialização de coisas, pessoas e idéias, proporcionando uma acumulação acentuada do capital que se expande cada vez mais, em função da ampliação dos mercados em âmbito mundial, transformando também o local e o regional.

Dentro desse contexto, o turismo reflete as contradições do momento, sobretudo nas relações entre “turismo e espaço”, exigindo uma reflexão sobre a melhor forma de se adequar estas duas realidades dentro de um planejamento integrado e uma adequação às políticas sociais e econômicas mais amplas.

Alem disso, “qualquer projeto de cunho econômico, político, social ou cultural deve levar em conta o impacto ambiental e os seus reflexos na qualidade de vida das populações” (FONTELES, 2004, p.39). Para o autor, a globalização altera a composição social dos lugares e, no caso específico de lugares turísticos, ainda com maior influência, incluindo em sua realidade elementos culturais até então estranhos ao seu cotidiano.

Este aspecto da globalização relacionada ao turismo, em muitos casos concretos, gera um sentimento de “invasão” à comunidade local que busca meios de preservar e manter não só seus costumes e cultura local, como também sua posição de “comando” em relação ao lugar onde vivem. O caso de Jericoacoara², que detectou que a comunidade local deste destino, na tentativa de manter sua voz ativa, criou o Conselho Comunitário; “(...) não dando oportunidade para os moradores adventícios assumirem posições de comando; e com isto, (...) preservar o espaço social dos moradores nativos frente aos que vêm de fora”.

Gastal (2002, p.15), reportando-se a Krippendorf, lembra que existe uma mudança no mercado de trabalho, e a população residente movimenta-se de acordo com ela e que a adaptação às novas estruturas comerciais e turísticas promove uma confusa migração de vai-e-vem. Para o autor, o crescimento do turismo, quando analisado de maneira inter e multidisciplinar, demonstra claramente “(...) não apenas as oportunidades, mas também os riscos que são inerentes a seu crescimento”.

A avaliação de um projeto turístico deve sempre pressupor a diversidade e dimensão que o envolvem, evitando-se definições exclusivamente fundamentadas em fatores econômicos (MOLINA, 2001). É muito importante que os modelos de planejamento

² Foi estudado por Fonteles (2004, p.71).

utilizados nos destinos turísticos levem em consideração as especificidades de cada local, adequando-o à sua realidade. Referimo-nos, por exemplo, aos estudos que chamam a atenção para a população local, suas expectativas com relação ao turismo, o respeito à cultura local, a necessidade de se atender às demandas quanto à preservação do patrimônio e à cultura local e regional etc.

1.1 Espaço, Território e Cidade

A idéia de planejamento dentro do processo evolutivo dos países da América Latina surgiu após a Segunda Guerra Mundial, e foi efetivamente aceito durante a conferência celebrada na cidade uruguaia de *Punta del Este*, em 1961. Nessa ocasião ficou acertado que o planejamento seria uma das ferramentas básicas para qualquer política pública visando o desenvolvimento.

A primeira receita aplicada na América Latina compunha-se de “centros de turismo integrado”, cujo recurso privilegiado eram os três elementos sol, praia e mar. “Integrado” significava que tudo era previsto, inclusive o inesperado, levando em conta os fatores ambientais, econômicos, sociais e culturais da região. Os centros turísticos de Cancún (México) e Puerto Plata (República Dominicana) são os exemplos mais claros dessas estâncias turísticas na América Latina (SCHLÜTER, 2002, p.233).

O lugar é o produto principal do turismo, e o estudo das relações da paisagem com o turismo é tema nas mais variadas disciplinas, como a geografia, o urbanismo, a sociologia, antropologia, arquitetura, história e muitas outras.

A terminologia irá variar de acordo com o campo de estudo, cada pesquisador irá dar ênfase a um determinado aspecto dentro do significado de território, dependendo de sua linha de trabalho, seja o aspecto econômico, político e cultural ou até mesmo um estudo interdisciplinar, para entender conceitos e analisar a dinâmica do espaço, sempre em constantes alterações, como nos explica Santos:

A atual importância do território (para não falar de espaço) [...] na realização da história pode ser indicada pelo interesse crescente que lhe dedicam não somente os geógrafos, mas também, e cada vez mais, os urbanistas, planejadores, cientistas de horizontes tão diferentes como os economistas, sociólogos, etnólogos, politicólogos, historiadores, demógrafos etc. (SANTOS, 1997, p. 23).

O mesmo autor nos incita a considerar os três modos como o espaço pode ser entendido: primeiramente como uma coisa determinada, como o vê o cartógrafo através de referências pré-determinadas, como, por exemplo, medidas cartográficas. Em segundo lugar como um espaço relativo, que só existe em relação com outros objetos determinados, como por exemplo, o espaço onde está localizado uma cidade e a relação de distância que esta cidade tem com qualquer outra. E por último, há o espaço relacional, ou seja, o espaço representado como o ambiente onde ocorrem às relações humanas (SANTOS, 1997 *apud* A.L. MABOGUNJE, 1980, p. 52).

O conceito econômico é muito considerado nas pesquisas de desenvolvimento turístico, mormente em se tratando do turismo de massa que é considerado um grande gerador de fonte de renda e divisas. No entanto, na maioria das vezes, este mesmo fenômeno produz “(...) impactos igualmente relevantes, notadamente sobre a cultura e o espaço (natural e, ou, social) da área receptora dos turistas (SOUZA, 2002, p.17)”.

Uma outra leitura que se faz a respeito do conceito de território é o de caráter político. Um dos principais autores que aborda esta temática é Claude Raffestin, que entende que o espaço é anterior ao território. Em suas palavras:

É essencial compreender bem que o espaço é anterior ao território. O território se forma a partir do espaço, é o resultado de uma ação conduzida por um ator sintagmático (ator que realiza um programa) em qualquer nível. Ao se apropriar de um espaço, concreta ou abstratamente (...) o ator “territorializa” o espaço (RAFFESTIN, 1993, p.143).

E a formação do território se originará de relações de poder, que culminaram com as formações político-administrativas que constituem uma nação (RAFFESTIN, 1993).

Rogério Haesbaert (2007) vai mais além, e analisa o território em uma tríplice abordagem que inclui a jurídico-política, a econômica e a sociocultural.

Segundo o autor (2006), o estudo da metrópole moderna deve considerar não somente suas configurações físicas – como equipamentos e serviços – mas, também, a relação dos grupos sociais com o espaço que ocupam e os laços de identidade que os vincula ao mesmo.

Todo grupo se define essencialmente pelas ligações que estabelece no tempo, tecendo seus laços de identidade na história e no espaço, apropriando-se de um território (concreto e/ou simbólico), onde se distribuem os marcos que orientam suas práticas sociais (HAESBAERT, 2006, p. 93).

Desta maneira, o espaço significa não somente o ambiente natural onde interage socialmente o homem, mas, “[...] um conjunto indissociável de que participam de um lado, certo arranjo de objetos geográficos, objetos naturais e objetos sociais, e, de outro, a vida que os preenche e os anima, ou seja, a sociedade em movimento”. (SANTOS, 1997, p. 26).

O espaço habitado assume hoje conotações diferentes impulsionadas pela globalização. Este fenômeno vem alterando o perfil dos espaços e trazendo conseqüências sociais, econômicas, políticas, culturais, urbanísticas etc. Uma das formas de se analisar o espaço habitado é diretamente ligado ao fenômeno da globalização e entende o homem como um ser social por excelência (SANTOS, 1997).

A globalização alterou a concepção de cidade como conhecíamos e criou um novo paradigma, vinculado as mais diversas áreas de estudo, exigindo-nos um verdadeiro exercício de “multi” e interdisciplinaridade para sua configuração.

Em que medida pode subsistir as culturas urbanas definidas por tradições locais numa época em que a cultura se desterritorializa e as cidades se reordenam para formar sistemas transnacionais de informação, comunicação, comércio e turismo? (CANCLINI, 1999, p.95).

O conceito de “desterritorialização” citado por Canclini (1999) surge relacionado inevitavelmente ao processo de globalização e, trás a idéia de mobilidade atrelada ao seu conceito. A dinâmica dos tempos modernos que “encurtou” os espaços, o tempo e as distâncias, contribui para este fenômeno.

Desterritorializar poderia significar, então, diminuir ou enfraquecer o controle dessas fronteiras [...] aumentando, assim, a dinâmica, a fluidez, em suma, a mobilidade, seja ela de pessoas, bens materiais, capital ou informações (HAESBAERT, 2007, p.235).

Para Matheus (2002, p. 57):

A cidade sempre foi um lugar de liberdade, comunicação, criatividade e progresso. Para que continuem a desempenhar esse papel, as cidades devem ser capazes de receber e integrar seus moradores, sejam eles temporários ou não, desenvolvendo sentimentos de identidade, orgulho e cidadania, garantindo assim o bem-estar social, apoiado na segurança, na integração social, no desenvolvimento do emprego e no acesso diversificado a bens culturais e econômicos.

O homem no decorrer da história vem modificando e adaptando as cidades às suas próprias necessidades. O espaço urbanizado hoje não é tido somente como o ambiente

necessário e suporte das interações sociais da humanidade, mas, também, como reprodutor de estilos de vida diferenciados e objetos de cobiça e consumo do homem; como as cidades consideradas turísticas por excelência. Nestes casos, o problema pode surgir diante da cobiça e ansiedade dos que almejam desenvolver determinado destino turístico e para tanto, não recorrem a um planejamento em longo prazo.

Segundo Ruschmann (1997, p. 163),

O maior problema da ausência do planejamento em localidades turísticas reside no seu crescimento descontrolado, que leva à descaracterização e à perda da originalidade das destinações que motiva o fluxo dos turistas (...). Apenas um planejamento de longo prazo determinará medidas quantitativas que conduzirão à qualidade ideal do produto turístico, que interessa tanto à população residente como aos turistas.

1.2 A Mercantilização dos destinos turísticos e a descaracterização do espaço

A evolução da sociedade nos trouxe benefícios como a facilidade de locomoção através de meios de transportes cada vez mais sofisticados e mais rápidos; diminuindo as distâncias e gerando mais tempo à disposição do ser humano. A diminuição da carga horária de trabalho nos dias de hoje também contribuiu, juntamente com a evolução dos transportes num aumento do tempo livre do trabalhador e na possibilidade de que ele o desfrute de maneira prazerosa. Finalmente, a oferta cada vez maior na indústria do lazer fez com que os anseios da população se aprimorassem e se tornassem cada vez mais exigentes em relação aos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Visando acompanhar as tendências diversificadas dos consumidores, durante as décadas de 80 e 90 as organizações passaram a focar os clientes e a “segmentar” o mercado do Turismo com base nos anseios do consumidor, utilizando-se de estratégias de marketing para atingir os objetivos, como nos explica Beni (2000, p.206).

O marketing do turismo pode ser definido como um processo administrativo através do qual as empresas e outras organizações de turismo identificam seus clientes (turistas), reais e potenciais, e com eles se comunicam para conhecerem e influenciarem suas necessidades, desejos e motivações nos planos local, regional, nacional e internacional em que atuam, com o objetivo de formular e adaptar seus produtos para alcançar a satisfação ótima da demanda.

Por outro lado, o consumidor passou a buscar, cada vez mais, nos momentos de lazer, uma compensação para o cotidiano massacrante em que vivem e a oportunidade de viajar e conhecer novos destinos, novas culturas, vivenciar novas experiências como uma maneira de se afastar do stress cotidiano e relaxar, desfrutar agradavelmente da vida.

Na maioria das vezes, no entanto, o turista traz à tona um aspecto pouco agradável de sua personalidade quando já se encontra no destino turístico escolhido como “válvula de escape” para seus desejos e frustrações: o egoísmo. Muitas vezes, exteriorizando comportamentos inadequados que prejudicam o patrimônio local ou até mesmo podem interferir no cotidiano da população local.

Dentre as diversas motivações para se realizar uma viagem está a de se contrabalançar os déficits e as privações impostas pela monotonia da vida ordinária do ser humano. Como bem analisa Krippendorf (2001, pág. 46):

[...] a crescente socialização do ser humano obriga-o a evadir-se para passar as férias num mundo turístico relativamente liberado da dominação da sociedade e do Estado. Depois da fuga, ele volta de bom grado às condições estáveis e familiares do universo cotidiano. O turismo é uma válvula de escape que permite o relaxamento das tensões, a orientação das vias socialmente inofensivas e das esperanças não realizadas.

Diante deste contexto, a transformação das cidades em centros de consumo, adaptados às expectativas e anseios do consumidor, acaba por criar uma competição entre os diversos centros turísticos, todos buscando vender:

[...] um cenário urbano ou natural construído e idealizado (representado ou concebido) especificamente para esse fim. Frequentemente este cenário está em real oposição àquele real vivenciado por turistas e pela população local. Esta última, que deveria estabelecer os vínculos mais fortes com o lugar em questão, via de regra, é marginalizada por esse modelo de desenvolvimento. (MORAES, 2004, p. 280).

No caso de Cancún, o diferencial é constituído por suas características naturais e de certa forma, pela construção de uma imagem de “paraíso turístico”.

É inegável a importância da paisagem para a manutenção do turismo já que ela própria é o objeto a ser consumido. Mas a transformação da paisagem em mercadoria requer um planejamento intensivo e contínuo, baseado em levantamento socioeconômico e uma interação entre o poder público e o empresariado; sob pena de se produzir o fenômeno de

exclusão social e econômica de grande parcela da humanidade no acesso à paisagem (MENEZES, 2002). Para Yáziqi:

Os estudiosos já sabem que há uma infinidade de paisagens no espaço e no tempo, mutáveis, porque as configurações geográficas mudam com a história e com a própria dinâmica da natureza (2002, p. 11).

Uma das paisagens mais valorizadas pelo turismo atualmente são as “praias tropicais, rodeadas por palmeiras e banhadas por alguma porção de mar azulado ou esverdeado, de águas límpidas” (CRUZ, 2002, p. 110) exatamente como o cenário proposto na cidade de Cancún.

A cidade enquadra-se perfeitamente na definição de um produto turístico mercantilizado: um destino criado artificialmente pelo homem. Normalmente, nestes espaços turísticos a população local é deslocada para áreas afastadas do complexo turístico, onde o turista não pode vê-la com facilidade, nem se deparar com a realidade em que vivem. Esta mesma população, invariavelmente, não possui acesso aos equipamentos turísticos implantados neste complexo, ainda que seja do patrimônio natural do local, como é o caso de Cancún.

A mescla de memórias, representadas pelas ruínas da região e de características de “paraíso tropical”; somados a um estímulo visual totalmente direcionado ao consumo diante das tantas opções de lojas de *griffes* famosas e de ambientes luxuosos, acabam por mascarar a real dramaticidade dos conflitos vivenciados neste destino. Conflitos de natureza histórica como da conquista e imposição de outra cultura aos ancestrais indígenas desta população local e principalmente da situação social atual, onde nos deparamos com a pobreza das regiões ao redor (RIBEIRO e BARROS, 1997).

Esta forma de propagar o turismo pode refletir uma idéia de “cenário” onde o turista é o “espectador”, tragando passivamente tudo o que lhe é transmitido, sem questionar, sem interagir, entregue à manipulação do mercado e o que ele quer oferecer como espetáculo.

O espaço produzido pela indústria do turismo perde o sentido, é o presente sem espessura, quer dizer, sem história, sem identidade; neste sentido é o espaço vazio. Ausência. Não-lugares. Isso porque o lugar é, em sua sociedade, o que significa criação, estabelecimento de uma identidade entre comunidade e lugar, identidade essa que se dá por meio de formas de apropriação para a vida. O lugar é produto das relações humanas, entre homem e natureza, tecido por relações sociais que se realizam no plano do vivido, o que garante a construção de uma rede de significados e sentidos que são tecidos pela história e cultura

civilizadora produzindo a identidade. Aí o homem se reconhece porque aí vive (CARLOS, 1999, p. 33).

Diante do processo de globalização, o lugar assume importância estratégica, criando uma falsa idéia de que os espaços podem ser homogeneizados em detrimento das especificidades inerentes de cada um. Cada lugar possui sua própria história, sua própria cultura, e costumes que permeiam as relações humanas.

Segundo Fonteles (2004, p. 99), “O turismo dos ”não-lugares” reforça a tendência hegemônica, fazendo com que os turistas sintam-se em casa, como se estivessem em seu lugar de origem”. Isto porque os lugares acabam por se tornarem muito parecidos e, estando em qualquer parte do mundo, o turista sempre vivencia as mesmas experiências num cenário “homogêneo”.

Considerando a rapidez e a maneira como se desenvolvem os grandes destinos turísticos na atualidade; talvez seja necessário, reavaliar a forma de se pensar o desenvolvimento turístico, de modo que não agrida o entorno, considerando não só o meio ambiente, mas também a população local.

De acordo com Grinover em seu artigo “Hospitalidade: Um Tema a Ser Reestruturado e Pesquisado” (2002), a hospitalidade está diretamente ligada ao urbano, à cidade e suas estruturas e como estas podem ser lidas e interpretadas. Neste caso, a hospitalidade que emana de uma cidade e faz com que o turista se sinta realmente bem vindo a esta localidade também depende da qualidade de vida dos moradores locais e, talvez, este seja o grande dilema atual da hospitalidade: garantir prazer, bem estar e segurança para os turistas, mas também atender a população local proporcionando-lhes qualidade de vida suficiente para que não se sintam excluídos das benesses do mercado turístico.

No “*Coloquio Internacional sobre Gobiernos Regionales y Desarrollo Sustentable en Economias Basadas en el Turismo*”, ocorrido em Cancún na data de 21 de fevereiro de 2002, o então Secretário de Governo do Estado local, Dr. José Luis Pech Vázquez, declarou que a altíssima demanda por moradias e por espaços para urbanização, cada vez mais, exige uma posição do Governo local sob pena de se multiplicarem os problemas já bastante graves de assentamentos irregulares onde os moradores vivem em situações subumanas e as reservas ecológicas são afetadas por falta de saneamento básico. Segundo ele:

Desta Maneira, se é certo que a atividade Turística como fator de desenvolvimento econômico é altamente rentável, a polarização de seu desenvolvimento ocasiona uma forte pressão sobre o entorno social, cultural, ecológico, econômico e político. Esta pressão resulta de um

desenvolvimento opressivo, orientado de uma maneira exclusiva ao turismo, sem o apoio de um planejamento correto que contemple os cenários previsíveis, antecipe os problemas e as soluções, e também, que possibilite o desenvolvimento e a consolidação de opções diversas que possam manter a saúde das finanças desta região.

Na verdade, a relação entre hospitalidade e cidade está diretamente ligada a políticas de gestão urbana que refletirá na qualidade de vida nas cidades. “E para concluir-se o grau de hospitalidade de uma cidade devemos considerar algumas variáveis que passam pela: acessibilidade, legibilidade e a identidade (GRINOVER, 2007, p. 123)”, que devem refletir na impressão não somente do morador, mas, também, de todos que visitam a cidade.

Segundo o autor, as cidades devem proporcionar ao morador da cidade o fácil acesso a equipamentos e serviços, transporte, trabalho, segurança, limpeza etc. “A noção de território, assumido como um espaço passou a ter significado a partir dos ”atores que dele se utilizam”, no dizer de Milton Santos; portanto, pela leitura que dele pode ser realizada (GRINOVER, 2007, p. 82)”.

A idéia de se identificar um lugar como sendo hospitaleiro remonta, segundo Baptista (2008, s/n), “nas múltiplas implicações presentes na dupla relação humana do homem com o lugar e do homem com o outro”. Para a autora,

O local de residência, a paisagem envolvente, as cores, os sons e os cheiros da rua ou do bairro, as narrativas da “nossa gente”, as tradições e os hábitos da “nossa comunidade”, funcionam como nutrientes preciosos do caldo de humanidade que fecunda a singularidade subjetiva e faz a identidade dos lugares. (...) a verdadeira riqueza, ou identidade, dos lugares não está nas suas potencialidades materiais, mas, sim, na forma como são apropriados, percebidos, desfrutados, amados, e, sobretudo, partilhados (BAPTISTA, 2008, p. 14-15).

A experiência urbana passa por incontáveis diversidades dentro de sua dinâmica social e, para Batista (2008, s/n), nos dias de hoje, a hospitalidade dos lugares será medida “fundamentalmente pelo tipo de sociabilidade que instauram, pelo espírito humano que os anima, e não tanto pelos rituais de recepção [...]”.

Para Kevin Lynch (1980), a “imagem da cidade” está ligada a aspectos práticos como a legibilidade proporcionada por ela através de seus marcos e estrutura física, bem como de fontes não visuais, ligada a familiaridade das pessoas com o ambiente em que vivem.

As transformações ocorridas nas cidades, como explicado anteriormente, em muitos aspectos são acionadas pelo fenômeno da globalização. Como bem exposto por Grinover

(2007, p.115), “(...) a globalização é um processo sem retorno”. No campo da hospitalidade urbana, o processo de globalização nos obriga a interação com o desconhecido, com o “outro”.

A hospitalidade é, portanto, uma relação espacializada entre dois atores: aquele que recebe e aquele que é recebido; ela se refere à relação entre um, ou mais hóspedes, e uma instituição, uma organização social, isto é, uma organização integrada em um sistema, que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar (GRINOVER, 2007, p.125).

A tentativa de leitura da cidade de Cancún, objeto de estudo, foi realizada com a colaboração de alguns moradores, através de depoimentos a respeito das diversas categorias que compõem a imagem de uma cidade hospitaleira; além do documento oficial denominado “*Plan Maestro 2020*”, resultado de uma pesquisa realizada pelo poder público em parceria com o setor privado da cidade.

O espaço vivido também é identificado como espaço global e total que reúne três dimensões: o conjunto dos lugares freqüentados pelo sujeito (o próprio espaço da vida), as inter-relações sociais imbricadas e os valores psicológicos que são projetados e percebidos (GRINOVER, 2007, p.129).

A cidade de Cancún foi um projeto criado na esteira do *boom* turístico que incentivava a “mercantilização” das cidades. O fato de esta cidade ter sido criada a partir do zero justifica a diversidade de sua população local, vinda dos mais diferentes lugares. Logo, a identidade local foi criada a partir de seu surgimento, pois, antes não havia pessoas habitando este espaço.

Segundo Grinover (2007), este fator não impediria que se formasse um vínculo do habitante com o novo lugar. Para ele:

A relação do novo ambiente com o novo morador manifesta-se dialeticamente como territorialidade nova e cultura nova. Quando essa síntese é percebida, o processo de alienação vai cedendo lugar ao processo de integração e de entendimento, e o indivíduo recupera parte de seu ser que parecia perdida (GRINOVER, 2007 p. 158).

A cidade pode ser pensada de maneira concreta quando nos referimos ao seu patrimônio físico, mas, também, pode ser pensada sob outro prisma, que é a dos atores sociais

que interagem neste espaço. A imagem do lugar será, então, interpretada, diferentemente para cada um deles.

Este sentimento de identificação que um indivíduo possui em relação ao lugar onde habita é definido por Tuan (1980) como topofilia, traduzido como o sentimento de apreço, de identificação e vinculação que uma comunidade sente pelo lugar onde vive. Neste lugar os indivíduos vivem e deixam impressas estas experiências.

Através dos depoimentos foi possível evidenciar a relação dos depoentes com a cidade de Cancún, com base nas variáveis identificadas por Grinover (2007, p. 159), acessibilidade, identidade e legibilidade e que, segundo ele, estão relacionadas diretamente com a questão da hospitalidade nos ambientes urbanos. Estas variáveis encontram-se na facilidade para o habitante em possuir “[...] habitação; o acesso à água; a coleta dos resíduos sólidos e dos esgotos; o acesso aos serviços de saúde, educação e transporte; o sistema de comunicação, a ‘leitura’ do espaço urbano; a identidade do lugar urbano”.

1.3 A dimensão da hospitalidade

É evidente que, dentro dessa discussão, coloca-se a questão da hospitalidade entendida como acolhimento ao estrangeiro, ao de fora, na perspectiva tanto dos empreendimentos comerciais e dos hóspedes, como na perspectiva da relação entre a população local e o turista, e também da população local em relação ao espaço turístico, como gostaríamos de ressaltar no caso de Cancún. Assim, é preciso levantar alguns aspectos dessa relação.

O tema da hospitalidade na história da cultura ocidental confunde-se com a própria origem da civilização e particularmente, da civilização urbana. Tratando-se de um processo social complexo, remete-nos a registros de diferentes ordens: religiosos, morais e sociais, desde a idéia do dever sagrado de receber o estrangeiro que se encontra longe do seu local de domicílio, até sua dimensão mais coletiva, que associa esse conceito de estrangeiro ao domínio público dos serviços e da proteção social ou religiosa (caridade), e a instituições sociais como hospitais e ao domínio comercial (lugares de hospedagem) (SALLES, BUENO e BASTOS, 2010). A hospitalidade, assim, “deve ser entendida no seu sentido mais amplo de qualificar as relações sociais entre uma comunidade estabelecida e os ‘estrangeiros’ (ao lugar) que virão visitá-la ou simplesmente descansar” (GOTMAN, 2008, p.115).

A metáfora hospitaleira desta vez, não visa mais às obrigações daquele que acolhe; o hoteleiro que supostamente deve agir como um hospedeiro e não como um simples vendedor, mas às obrigações do acolhido, supondo que ele não se comporte como se fosse dono do lugar. (GOTMAN, 2008, p.115).

Essas são questões que, de diferentes maneiras, se colocam no cotidiano das cidades contemporâneas de modo particularmente agudo, como ficou evidenciado pela discussão sobre as implicações da globalização em relação ao turismo.

O tema hospitalidade não é recente, pelo contrário, a hospitalidade é uma prática institucionalizada desde a origem da civilização e atualmente é estudada sob os mais diversos recortes. Um dos conceitos mais antigos provém do pensamento político e social grego e latino, que influenciou as vertentes francesas e italianas; esta é uma posição:

[...] mais antiga, histórica, clássica, que ultrapassa o contexto claramente comercial para enfrentar o campo complexo da Sociologia e da Antropologia. Consiste ela em satisfazer as necessidades de base (fisiológicas) e as necessidades de segurança, de reconforto, de afeto, de pessoas que estejam se deslocando, por razões religiosas ou de saúde, por meio de uma relação gratuita (GRINOVER, 2007, p. 21).

Na linha anglo-saxônica aparecem os autores ingleses, Lashley & Morrison, com um enfoque nos aspectos da hospedagem, da alimentação, do entretenimento e dos eventos (GRINOVER, 2007). Para Lashley (2004), é importante haver uma definição ampla do conceito de hospitalidade para que sejam identificadas as atividades que estão relacionadas com o termo, e que, segundo o autor estão inseridas “nos domínios social, privado e comercial”.

O domínio social da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. O domínio privado considera o âmbito das questões associadas à oferta da “trindade” no lar, assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede. O domínio comercial diz respeito à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e inclui as atividades dos setores tanto privado quanto público (LASHLEY, 2004, p. 5-6).

Camargo (2005) salienta que o atual interesse pelo termo “hospitalidade” está relacionado diretamente com os problemas advindos da globalização; dentre eles o problema das migrações, a homogeneização de hábitos e costumes decorrentes desta proximidade de

fronteiras e também pelo fenômeno das migrações turísticas; este, sim, relacionado com o tema enfocado nesta pesquisa.

O estudo da hospitalidade pode ser identificado em dois grandes grupos de pesquisas: a escola americana, que privilegia a Hospitalidade comercial e os serviços ligados diretamente ao *trade* turístico; e a escola francesa:

[...] que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que tem na matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial (CAMARGO, 2005, p. 40).

“Ambas as iniciativas, ainda que motivadas pelas temáticas do turismo e da hotelaria, tentam integrá-las dentro da matriz maussiana (CAMARGO, 2005, p. 44)”, ou seja, dentro das contribuições de Marcel Mauss, no *Ensaio sobre o dom* (1974), texto originalmente escrito em 1923-24 e que tratava da circulação de prestações e contra-prestações (dons e contra-dons) nas sociedades arcaicas, e que enfatizava o caráter simbólico desses bens, para além do seu valor econômico.

Estas novas reflexões acerca do tema “hospitalidade” no turismo levaram a uma ampliação das linhas de pesquisa e trouxeram à tona um ângulo que até então não havia sido considerado: o morador dos destinos turísticos, lembrando que “[...] a qualidade da hospitalidade não diz respeito apenas àquele que recebe, mas também aquele que é recebido (CAMARGO, 2005, p. 42)”.

Segundo Silva (apud BARRETTO, 2001, p. 175), “até bem pouco tempo atrás, uma das maiores preocupações dos pesquisadores que atuam na área da atividade turística concentrava-se na figura do turista”. Porém, hoje, diante da iminente ameaça às pessoas, ambientes e as comunidades onde houve um forte desenvolvimento turístico através de impactos ambientais, socioculturais e a desestruturação social advinda da invasão dos turistas na comunidade, o foco lentamente volta-se à figura do morador local.

Buscando este enfoque - o do morador do local em estudo - é que iniciamos esta pesquisa e, embora este ainda não seja um tema comumente discutido, o referencial teórico é formado por um conjunto de autores como Grinover (2007), Silva (2001), Baptista (2002) e Krippendorff, que entende que (2001, p. 67-68):

[...] na realidade são os próprios autóctones que deveriam se expressar. Eu deveria basear-me em estudos e pesquisas que apresentassem o ponto de vista da população local, que descrevessem a situação em que vive e revelassem seus objetivos e as esperanças

que depositou no turismo, assim como suas exigências a esse respeito. Pois nada mais é como antes, quando a hospitalidade era uma questão de honra. Quando se recebia o pior inimigo como se fosse o melhor amigo do mundo. O advento do turismo transformou a bela virtude humana da hospitalidade espontânea e gratuita num ganha-pão e numa profissão. Mas nesta grande indústria que é o turismo, é evidente que prevalece a escala de valores dos turistas e dos promotores. Pouco importa o que a população local sente, pensa e quer. Como explicar, de outro modo, o fato de não existirem informações sobre suas necessidades? [...]

Além disso, podemos citar o próprio Camargo (2004, p. 51) que entende esta nova postura como uma “ousadia”:

Outra ousadia é acrescentar ao público da hospitalidade, além do turista, o residente. Quem sabe, essa ousadia auxilie na eliminação dessa abominável distinção que se estabelece em locais de forte afluxo turístico entre endereços de compras, de refeições para residentes (de boa relação custo/benefício) e para turistas (de baixa qualidade, alto preço e muita mise-en-scène).

“A urbanidade e a cidadania estão histórica, etimológica e culturalmente ligadas à cidade e, portanto, à essência da hospitalidade também (MATHEUS, 2002, p. 58)”. Esta análise passa pelas variáveis propostas por Grinover (2007), a respeito da legibilidade, acessibilidade e identidade de cada lugar.

“Falar de hospitalidade significa, justamente, ter em conta as múltiplas implicações presentes nessa dupla relação humana: a relação com o lugar e a relação com o outro (BAPTISTA, 2008, p.14)”.

2 CANCÚN, UM CASO DE PLANEJAMENTO TURÍSTICO

2.1 Cancún: Histórico e desenvolvimento desde a colonização *maya*



Figura n. 1: Mapa Político do México
 Fonte: www.mexicodiplomatico.org

A península de *Yucatán* está rodeada ao norte e oeste pelo Golfo do México; e ao leste pelo Mar do Caribe e é praticamente formada por planícies, variando sua altitude entre 100 e 170 metros sobre o nível do mar. Um fenômeno muito particular desta região é a formação dos *cenotes*, que são poços naturais formados pela água das chuvas que se infiltram nos mantos freáticos provocando este fenômeno.

Os vestígios dos primeiros *mayas* a chegarem à *Península de Yucatán* encontrados por pesquisadores, datam de aproximadamente 7000 a.C.; sendo que em 2000 a.C. este povo já controlava a produção de milho, feijão, abóbora e *chile*, convertendo-se em agricultores e dependendo diretamente da natureza para a realização de seus grandes feitos. Entre os anos de 2500-2000 a.C. os *Mayas* iniciaram seus grandes progressos tecnológicos, tendo seu máximo apogeu entre os anos de 300 a 1100 d.C.; durante todo este período levaram a cabo

construções bastante complexas, verdadeiras cidades de pedra, como *EkBalam*, *Tikal*, *Cobá* e dentre outras (QUEZADA, 2001).



Figura n. 2: Ek Balam
Fonte: www.world66.com



Figura n. 3: Cobá
Fonte: www.clubedakumal.com

Ao final do século VIII a sociedade *maya* entrou em lento declínio, abandonando paulatinamente seus grandes centros urbanos e começando a ocupar as zonas mais periféricas da região. Sua população levou quase 175 anos, após a chegada dos colonizadores espanhóis, para serem dominados, e este período foi dividido pelos historiadores em dois grandes

momentos; a primeira etapa foi iniciada em 1527 e depois de duas tentativas finalmente, em 1547, os espanhóis conseguiram estabelecer-se na parte noroeste da península. A segunda etapa iniciou-se ao final do século XVI e, apesar de vários fracassos, acabaram tendo um êxito, ainda que parcial, ao final do século XVII (QUEZADA, 2001).



Figura n. 4: Mapa Península de Yucatán
 Fonte: www.cancunpictures.net

Yucatán, durante a colônia, chegou a ser uma das áreas mais extensas do México, mas não era muito povoada e se encontrava totalmente isolada do centro do país. Motivo que pode ser considerado como o principal diferencial no seu Crescimento econômico e político em relação ao restante do país. A *Península de Yucatan* também foi palco de momentos marcantes da história do México, como quando apoiou o inimigo invasor fronteiriço, Estados Unidos, por duas ocasiões; em total afronta ao restante do país, que lutavam constantemente para manter as fronteiras do país intactas.

O projeto colonizador dos espanhóis encontrou grande dificuldade, principalmente, por parte da elite *maya* que se recusava a abandonar seus costumes religiosos e acabava afastando a população *maya* dos centros urbanos, em busca de localizações onde pudessem dar vazão à sua cultura livremente. Esta constante mobilização dos indígenas foi um problema grave enfrentado pelos espanhóis no último século colonial. Mas os “*juicios inquisitoriales*”(Tribunais da Inquisição criados pela Igreja Católica) acabaram convencendo a maior parte da população através de torturas e mortes. Porém, nunca puderam erradicar

totalmente as práticas e crenças dos indígenas que com o tempo acabaram se mesclando com as próprias práticas da religião cristã num processo de sincretismo religioso que perdura até hoje (BRACAMONTE, 1994).

Durante a segunda metade do século XVIII, um novo grupo social começou a formar-se e ter importância entre os colonizadores. Tratava-se de agricultores, uma classe social formada por donos de terras interessados em utilizar-se da mão de obra indígena para a produção agrícola e o trabalho com criação de gado; gerando uma importante modificação na forma de dominação e inserção da comunidade *maya* - até então controlada através da tributação de impostos cobrados pelos colonizadores - e iniciando um desregulado processo de ocupação e expropriação de terras. Este processo foi um dos fatores que contribuíram para que os territórios indígenas passassem às mãos de particulares.

A transição da propriedade territorial acabou por diminuir ainda mais a já frágil autoridade da elite *maya* dominante, que passou às mãos dos donos das terras e seus representantes legais. Esta usurpação de suas terras significou uma grande deterioração do nível de subsistência da comunidade *maya* e criou um novo modelo econômico, gerando uma total dependência da população indígena ao sistema agrário e o trabalho nas fazendas. E por outro lado, impulsionou a *Revolta Maya*, ou Guerra de Castas, ocorrida em 1847 e que culminou com uma sociedade indígena independente nas selvas do sul e oriente da península.

Uma das formas encontradas pelos colonizadores para manterem os indígenas sob certo controle foi incluir parte de sua elite dirigente na administração da colônia; este sistema conhecido como república de índios perdurou até finais da década de sessenta do século XIX. Segundo Bracamonte (1994), as repúblicas *mayas* mais do que uma exigência da comunidade *maya*, foi uma forma encontrada pelo governo de manter funcionando a arrecadação das contribuições tributárias, civis e religiosas e, ao mesmo tempo, conter a dispersão dos índios para áreas remotas e controlar sua maneira de viver. Para o povo *maya*, a permanência de suas autoridades étnicas participando do governo de alguma forma, foi um importante reforço de sua identidade, e uma maneira de permanecer parcialmente isolados da sociedade nacional em formação que postulavam igualdade entre os homens que falavam e pensavam diferentes linguagens.

Foi a guerra de castas que “mudou radicalmente o panorama da península de Yucatán e preparou um novo cenário regional, político, social e econômico que será ponto de partida para a existência de grande parte do Caribe Continental Ocidental e, especificamente, do Caribe mexicano (DACHARY, 2009, p. 109).

2.2 A Península de Yucatán no Século XX e o Território Federal de Quintana Rôo



Figura n. 5: Mapa Político Quintana Roo

Fonte: www.map-of-mexico.co.uk

No começo do século XX, a península de *Yucatán* estava dividida politicamente em dois estados, *Yucatán* e *Campeche*; e um território de administração federal que foi chamado *Quintana Roo*.

O surgimento do Território Federal de *Quintana Roo* foi efetivado através de um Decreto de 24 de novembro de 1902 e com este ato político administrativo, o Governo Federal dava uma estrutura legal a um território fronteiriço que durante meio século havia estado sob o domínio dos *mayas* rebeldes (FONATUR).

A atitude do Governo Federal na criação do Território Federal de *Quintana Roo*, mesmo indo contra aos interesses dos Governantes de *Yucatán*, mais do que uma forma de controlar os ataques dos *mayas* rebeldes concentrados nesta região da península - que permaneceram em rebeliões constantes até a segunda década do século XX - foi também uma forma de controlar a própria elite dominante de *Yucatán* que, neste momento histórico, passavam por um incrível desenvolvimento capitalista apontando nos primeiros lugares de riqueza nacional e com intenções de projetar-se sobre toda a península. “Esta burguesia estava, uma vez mais, aliada aos grandes monopólios dos Estados Unidos, seguindo a lógica de seus interesses (...) (DACHARY, 2009, p. 148)”. Tomando em consideração seus

anteriores – quando apoiaram às tentativas de invasões do inimigo fronteiriço - o governo federal atuou no intuito de proteger a integridade do território nacional.

A divisão do território constituiu-se de três grandes zonas: norte, central e sul, vigente até hoje. Que por sua vez foi subdividida em municípios, “*comisariás*” e prefeituras, esta divisão perdurou até o ano de 1917 (ARNAIZ, 1986 apud DACHARY, 2009). No ano de 1913 o Governo anexou o Território Federal de *Quintana Roo* ao Estado de *Yucatán*, situação que perdurou até o ano de 1915 quando foi novamente levado ao status de Território Federal. Já no ano de 1917 *Quintana Roo* foi dividido em três Municípios: *Cozumel*, *Isla Mujeres* e *Payo Obispo* – posteriormente denominada *Chetumal*, a capital do *Estado de Quintana Roo* (SEDETUR - *Secretaria de Turismo Del Estado de Quintana Roo*).

Atualmente, o Estado de *Quintana Roo* é constituído por nove Municípios: (1) *Cozumel*, (2) *Felipe Carrillo Puerto*, (3) *Isla Mujeres*, (4) *Óthon P. Blanco*, (5) *Benito Juarez*, (6) *José Maria Morelos*, (7) *Lázaro Cardenas*, (8) *Solidaridad* e (9) *Tulum*, último município a ser criado, em 2008.

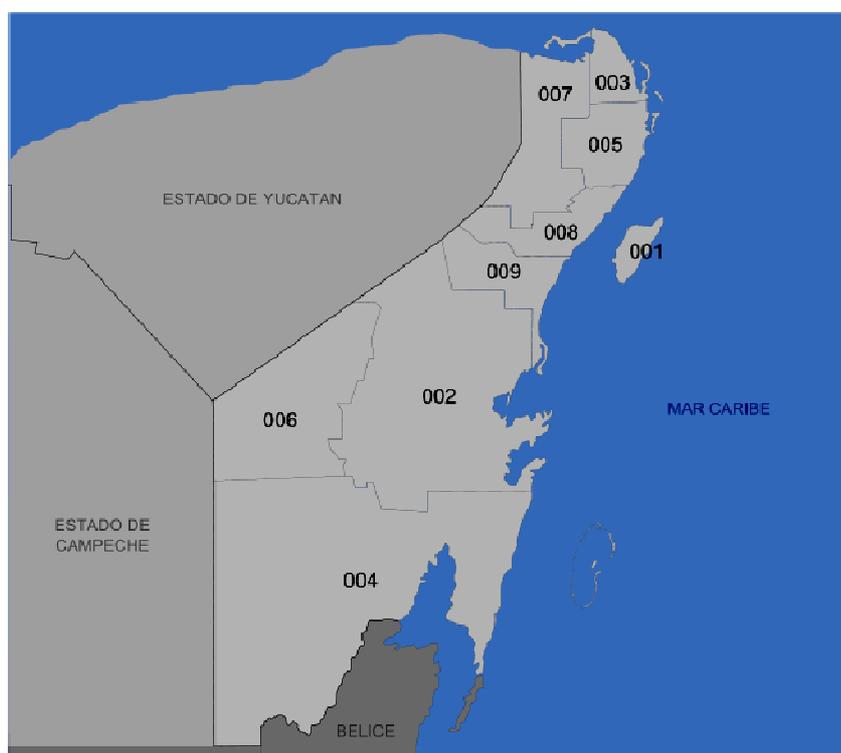


Figura n.6: Mapa Geo-político do Estado de *Quintana Roo*
Fonte: INEGI

Para Dachary (2009), a Guerra das Castas foi o que definiu os territórios e baseou a distribuição da população que de maneira geral ficou assim: a zona da selva com os *mayas* rebeldes e na costa os mestiços e brancos.

A costa oriental de *Yucatán*, onde está localizado o atual Estado de *Quintana Roo*, sempre foi considerado pelo governo central e local como um grande vazio demográfico. A falta de população nesta região proporcionou um bom refúgio para os *mayas* rebeldes que mesmo após o final da Guerra Das Castas, em 1902, incrivelmente, continuaram em alguns enfrentamentos com os “brancos” até meados dos anos sessenta.

O Território Federal de *Quintana Roo* foi dependente da Federação por sete décadas, com alguns períodos intermediários onde foi novamente anexado aos Estados de *Yucatán* e também de Campeche (INEGI – *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*).

Nas três primeiras décadas do Território Federal de *Quintana Roo* as principais atividades eram as explorações *chicleteras* e madeireiras; e a propriedade ficou limitada a arrendamentos, concessões e outorgas de propriedades privadas. Em meados do ano de 1925, logo após o triunfo da Revolução Mexicana, a exploração do *chicle* passa a ser motivo de discórdias e disputas nas regiões fronteiriças; motivos os quais, aliados á crise de 1929 acabam afetando sua produção na região de *Quintana Roo*, quase a ponto de extinguir-se.

Em dezembro de 1931, devido a pressões políticas, o Território Federal de *Quintana Roo* é reintegrado novamente. Situação que dura apenas quatro anos; já nas duas décadas seguintes, 1940 a 1960, terminará uma etapa fundamental na evolução do Território de *Quintana Roo*. A exploração de suas riquezas naturais dá origem a um processo de povoamento e desenvolvimento local criando suporte para a criação do que viria a ser o maio destino turístico do México (DACHARY, 2009).

O censo realizado no ano de 1910 declarou como característica da população da região que dentre os 9.109 habitantes registrados, 2.149 eram estrangeiros; um número alto se comparado com o censo anteriormente realizado no ano de 1895, quando ainda eram bem poucos; observa-se que a população *maya* ainda não era incluída na contagem realizada pelo censo visto que se encontravam escondidos em zonas remotas das selvas, sem nenhum contato com os brancos (INEGI).

O crescimento populacional desta região se deu de maneira esparsa, com o surgimento de vários pequenos povoados; sendo determinado pelo censo que de 1910 a 1930 o total de povoados registrados passaram de 48 a 150, respectivamente (DACHARY, 2009). A década que vai de 1930 a 1940 foi muito difícil devido ao desaparecimento do Território Federal e sua conseqüente reintegração. Porém, com a restituição do Território Federal de *Quintana Roo*, a população chega quase a duplicar-se em apenas 10 anos, passando de 10.966 habitantes no censo de 1930 para 18.752 no censo do ano de 1940, representando um incremento real de 80% (INEGI).

Esta explosão demográfica significou um reordenamento geográfico e estabeleceu as zonas dominantes do Território. A delegação de *Payo Obispo*, posteriormente denominada *Chetumal*, passou a concentrar quase 50% de toda a população e se consolidou como capital.

Segundo dados fornecidos pelo Inegi, no período de 1950 a 1960, a porcentagem de crescimento nacional foi de 3.1, enquanto que somente o estado de *Quintana Roo* registrou um total de 6.4

Até a metade do século XX a base da economia da região continuava sendo o *chicle*, cortes de madeiras preciosas e a extração da copra – fruto extraído do coco com importante valor comercial á época – somando-se a estas atividades estavam a pesca que abastecia o mercado local e o comércio de produtos para abastecimento da população do Território Federal que ainda sofria com a falta de meios e formas de comunicação com o restante do país.

A indústria seguiu marginalizada na região tendo participação incipiente na economia até 1950 quando o desenvolvimento do pós-guerra trouxe novas oportunidades.

No início dos anos 50 a dificuldade de acesso a esta zona agravava ainda mais a situação da população local, não havia caminhos que unissem o Território Federal de *Quintana Roo* a *Yucatán*. Porém, já ao final desta década, o Território havia sido contemplado com 546 km de caminhos, ainda que na maior parte em condições precárias.

Em 1959, o Território estava em condições de poder ascender a um novo patamar, já que sua incipiente infra-estrutura de comunicação havia conseguido romper com o longo período de isolamento, mas ainda era muito precária e necessitaria uma década mais para a consolidação do tão almejado progresso e, com ele, solidificar as bases do futuro Estado (DACHARY, 2009, p. 229).

O setor de serviços e a infra-estrutura para o serviço urbano foram lentos e puderam ser melhor vistos nas duas principais cidades à época, *Cozumel* e *Chetumal*. Mas na década de sessenta começa a ser acelerado o processo de cobertura dos serviços e infra-estrutura mínima para todo o território, respaldando a idéia do poder público em expandir e desenvolver toda a região.

2.3 O Planejamento de Cancún

Um dos casos mais conhecidos de planejamento turístico de um destino é a cidade de Cancún, no México; um destino que foi escolhido como prioridade em um projeto lançado pelo Governo local em parceria com a iniciativa privada.

O projeto surgiu em meio a uma grave crise, em meados do ano de 1968, pela qual passava o México. Havia uma forte instabilidade política e uma grande crise social que se via refletida nos diversos movimentos estudantis que assolavam, não só o México, como quase todos os países do mundo.

Esta situação atingiu seu cume no dia 2 de outubro de 1968, quando o então presidente à época dos acontecimentos, Gustavo Díaz Ordaz Bolaños, ordenou o massacre de milhares de estudantes que haviam invadido a “*Plaza de las Tres Culturas*”, em *Tlatelolco*, na cidade do México. Testemunhas sobreviventes do massacre atestaram que não somente manifestantes, mas diversos transeuntes e até mesmo crianças e idosos foram atingidos pelos disparos durante o conflito (PONIATOWSKA, 1971).

Foi diante deste panorama que o governo do México encarregou ao Banco do México o desenvolvimento de um Plano Nacional de Turismo. Como é sabido, no ano seguinte, em 22 de maio de 1969, o Banco do México criou a “INFRATUR” (*Fondo de Infraestructura Turística*), órgão competente para levar a cabo um Programa Integral de Centros Turísticos.

A partir de estudos identificadores das zonas apropriadas para a execução deste projeto de infra-estrutura turística e após a avaliação de várias localidades, sugeriu-se a criação de cinco centros turísticos integrais que começariam do zero: *Ixtapa, Los Cabos, Loreto, Bahias de Huatulco e Cancún*, sendo Cancún a localidade selecionada como prioridade para o investimento, por sua incrível diversidade e beleza natural e sua proximidade a grandes centros arqueológicos importantes da região (NERI, 1986 e MARTI, 1985; apud www.Cancúnlahistoria.com)

Há várias possibilidades de se avaliar o Crescimento de Cancún; do ponto de vista do empreendimento público e privado que consistiu na implantação do Projeto de Desenvolvimento Turístico ou, por outro lado, avaliar a relação entre o turismo, o planejamento e as relações de hospitalidade desenvolvidas com relação ao turista e à população local, ressaltando a visão do morador. Optamos pela segunda alternativa e, para tanto, iniciamos pela trajetória da implantação do Projeto e seus desdobramentos, sempre sob o enfoque do morador do lugar.

Segundo Dachary (2009), o projeto em questão foi criado com o intuito de contribuir com o crescimento econômico do país, gerar oportunidades de investimentos para o setor privado, criar mais empregos, alcançar a autonomia na comercialização da oferta turística nacional no exterior e, ainda, autonomia tecnológica nos serviços turísticos.

Segundo Molina (2001, p. 13), o Estado tem “tradicionalmente empreendido tarefas de planejamento do turismo, desenvolvendo um esforço de grande magnitude, como é o caso do México”. O país vem exercendo forte influência no mercado turístico desde o seu primeiro Plano Nacional de Desenvolvimento Turístico na década de 60, e o Governo vem servindo como norteador desta atividade no país.

Os estudos sobre Cancún seguem as vertentes de análise do *Plan Maestro*, muitas vezes sob um ângulo puramente mercadológico, ou são críticos à sua implantação e trajetória, como é o caso de Dachary (2009). Segundo esse autor, as razões que levaram o governo mexicano a recuperar a costa oriental de *Yucatán* por duas vezes foram muito semelhantes. Em ambas às vezes, a preocupação era de ordem geopolítica: na primeira vez decidiu-se por recuperar o território das mãos dos *mayas* rebeldes temendo-se que os ingleses pudessem ampliar seu território colonial avançando em terras mexicanas. Setenta anos depois, pelas mesmas razões geopolíticas – o controle do Canal de *Yucatán* e a influência da Revolução Cubana, ambas sobre pressão dos Estados Unidos – o governo aporta na região e ocupa massivamente a costa. Nos dois casos analisados o Estado investe enorme capital e rapidamente o transfere a particulares: no primeiro caso, transferiu às grandes companhias colonizadoras ou exploradoras da selva; no segundo caso, repassou às grandes corporações hoteleiras internacionais e nacionais.

Para a comunidade *maya*, a primeira intervenção do governo em princípios do ano de 1900, acarretou uma grande perseguição à população onde a maioria foi enviada a um campo de prisioneiros – conhecido como “*La leyenda negra*”. Na segunda intervenção, houve um processo conhecido como “descampenizacion” e a perda da identidade cultural mais acentuada desde a época da conquista, que afetou aproximadamente 500.000 *mayas* da Península e de *Chiapas*.

Este fator não foi um acontecimento isolado no México; na verdade, segundo Molina (2001), esta foi uma característica marcante dos países Latino- americanos após a Segunda Guerra Mundial, tendo havido o massacre, muitas vezes, dos pequenos agricultores devido a fatores referentes à implantação do capitalismo no campo e à industrialização, que acabaram gerando uma considerável migração da população rural em direção às cidades, como foi também bastante conhecido no Brasil.

No ano de 1974 surge e se constitui formalmente o Estado de *Quintana Roo*, onde se localiza a cidade de Cancún. Nesta época o perfil de ocupação do território já apresentava importantes mudanças, como o rápido aumento da população que em uma década quase duplicou e a redistribuição da população que até 1960 era predominantemente rural e para o censo de 1970 já concentrava 66% do total na zona urbana; demonstrando a substituição do modelo econômico de agricultura para um Crescimento mais diversificado e, posteriormente, liderado pelo turismo, conforme dados do INEGI.

Muito antes que se pensasse na criação de *Cancún*; as cidades de *Cozumel* e *Isla Mujeres* foram as pioneiras do Crescimento turísticos na região. No caso de *Cozumel*, favorecida por sua localização e por já possuir um aeroporto muitos anos antes que o resto do Estado, o processo foi rápido. No começo dos anos setenta, antes do início de *Cancún*, a capacidade hoteleira da ilha já era de 488 quartos, em cinco categorias, que proporcionavam emprego para um total de 518 trabalhadores (CÉSAR *apud* ARNAIZ, 1985).

Entre 1974 e 1977 começam a desembarcar os primeiros cruzeiros na ilha de *Cozumel*, tornando-se, com o passar dos anos, o meio mais utilizado para se visitar a ilha, traduzindo-se em 50% dos turistas que visitam a ilha anualmente.

O caso de *Cancún*, enquanto projeto, não foi somente uma estratégia turística, mas, sim, uma junção de vários fatores. Dentre eles o de povoar, controlar e fazer-se presente em uma região de fundamental importância geopolítica e, como esclarecido anteriormente, uma região disputada por varias nações.

Devemos ressaltar também a importância histórica do momento, com a tensão da guerra fria que dividiu o mundo e também com a Revolução Cubana, vizinha ao Golfo do México, resultando numa forte pressão por parte do também vizinho, mas muito mais poderoso, Estados Unidos da América.

Alem disso, havia no período, a agravante da crise da agricultura local que impulsionou a economia desde a colonização, como a produção do “*henequén*” - uma planta muito resistente utilizada, principalmente, na fabricação de cordas para barco, sacos, tapetes dentre outros - que foi substituído pelas fibras sintéticas; o final do chicle, substituído a partir dos anos sessenta por produtos sintéticos e a exploração desregulada de madeiras preciosas na região que levou à sua quase total extinção, segundo Dachary, (2009).

A migração rural-urbana e a fraca infra-estrutura das cidades assim como a baixa capacidade de absorver a demanda por trabalho motivou a busca de saídas para a integração da região no conjunto da economia e, entre os programas propostos pelo estado mexicano, surge o CIP- Centros Integralmente Planejados - visando o desenvolvimento turístico de

determinadas regiões, dentre elas, Cancún, escolhida como o centro prioritário de desenvolvimento.

[...] Quando um sistema de planejamento nacional começa a operar, a primeira coisa que se deve fazer é definir seu âmbito de ação em função da regionalização do país. (...) O objetivo é que, ao menos teoricamente, cada plano setorial seja dividido por regiões, para que os planos regionais compatibilizem interesses e problemas diversos (BOULLÓN, 2002, p.71).

Apesar do inegável potencial turístico da região do Estado de *Quintana Roo*, outra importante intervenção ocorrida durante o período de 1959 a 1975, quando o projeto de Cancún já estava em andamento, contribuiu para o aumento de investimentos em infraestrutura por parte do Governo para seguir com a modernização turística da região: a reforma agrária; que gerou um grande movimento em direção às cidades da região.

As principais modificações introduzidas durante o período, que vai, aproximadamente, de 1960 a 1970 foram em relação à agricultura e reforma agrária, com a mecanização dos sistemas e o equilíbrio nos cultivos de temporada e anuais, a criação de um projeto florestal visando impulsionar a industrialização da produção de madeiras da região de maneira controlada e sustentável, o desenvolvimento da pesca, com a criação de associações e cooperativas e também a construção do porto em *Puerto Juarez* – principal região portuária na cidade de Cancún - que beneficiou a pesca através da infra-estrutura e captação de mercado cativo. E ainda a criação de uma zona de livre comércio em todo o território federal, buscando massificar o Crescimento da região que se via sempre em posição desfavorável se comparada às outras regiões do país (DARCHARY, 2009). Esta descrição é importante para caracterizar o crescimento da região e da cidade de Cancún, baseado na migração, em grande parte.

Todos estes esforços visavam garantir o rendimento em diversas áreas da economia já que o objetivo não era centralizar economicamente a região em um único setor, embora o turismo fosse a prioridade.

O ponto mais importante para o fomento do turismo na região foi, sem dúvida, a implantação da infra-estrutura básica neste local, com a abertura das comunicações e opções de serviços disponíveis à população, atendendo a necessidade da mão de obra que se deslocou para a região e ajudou a dar forma ao complexo turístico.

O empreendimento turístico é integrado por dois elementos: os equipamentos, que são os requisitos básicos que permitem que o turista se instale e desfrute sua estadia – hospedagem, alimentação, entretenimento e todo tipo de serviços – e as instalações, que

devem permitir e dar condições para que o turista realize todas as atividades relacionadas ao motivo de sua viagem para o destino escolhido (BOULLÓN, 2002).

Na realidade, o projeto foi iniciado muito antes da data oficial declarada, pois, como a intenção do Governo já era a de fomentar o Crescimento da região onde está localizada Cancún, quando o projeto foi iniciado havia pessoas trabalhando e construindo na região. De acordo com Dachary (2009), já nos anos cinquenta começaram a chegar trabalhadores para a construção da estrada que ligaria *Valladolid* – situada a 159 km de Cancún - a *Puerto Juarez* e com isso, a população começa a fixar residência próxima à região do futuro empreendimento.

Entretanto, o município de Benito Juarez, onde está localizada Cancún, é bem pequeno se relacionado com a extensão do Estado, representando apenas 3,27% deste. Nos anos sessenta, a única zona onde poderiam ser encontrados alguns habitantes era na zona de *Puerto Juarez*, o restante era completamente desabitado (FONATUR).

Em 1970 havia na zona de *Puerto Juarez* um pequeno grupo de pessoas, aproximadamente uns 367 habitantes, distribuídos no que seria a periferia rural do projeto, ou os habitantes locais antes do *boom* que trouxe o turismo para região. No entanto, não poderíamos dizer que estes eram os nativos da região, já que esta zona povoava-se e despovoava-se de acordo com as safras dos produtos cultivados na região (CASTILLO, 2002).

Para Dachary (2009), as condições que propiciaram a implantação do projeto para o Crescimento turístico da região foram, principalmente, uma população muito dispersa e incomunicável e longe da zona costeira, por isto o projeto contemplava como prioridade o povoamento desta região. Não havia problemas graves de distribuição da terra, nem mesmo os mayas reivindicavam as zonas costeiras, pois eram terras sem valor econômico para eles. E ainda, a crise que exterminou com a produção do *henequén*, da *copra*, da *caoba* e do *chicle*, os principais produtos produzidos e comercializados na região.

Porém, o resultado desta crise nos outros setores econômicos da região, desde um princípio, agravaram a situação da população residente, pois, houve uma concentração no setor econômico do turismo. Segundo Molina (2001), este tipo de modelo de desenvolvimento é predominante em muitos países da América Latina, predominantemente nos destinos turísticos. O autor entende que:

Em virtude deste fato, o resultado foi o contrário do esperado, pois tais pólos de desenvolvimento converteram-se em pólos de subdesenvolvimento, ou seja, enclaves onde alguns enriquecem como

resultado do auge de um determinado produto, enquanto o restante da população permanece à margem da atividade econômica, política, social e cultural, pelo menos no que se refere às tomadas de decisões (MOLINA, 2001, p. 35).

Mas o projeto de Cancún seguia e no ano de 1970, foi instalado o primeiro acampamento para os trabalhadores, que foi crescendo juntamente com a cidade; sendo que as primeiras casas foram entregues aos engenheiros técnicos, oficinas da Infratur e outras entidades envolvidas no planejamento. Neste momento começa a divisão social do que seria a futura cidade turística mais importante do México (FONATUR).

Após a instalação do primeiro acampamento iniciou-se o desenvolvimento paralelo de duas cidades muito diferentes: a projetada com todos os serviços e que estava reservada para os que estavam a serviço da zona hoteleira e o acampamento precário em Puerto Juarez, zona que hoje abarca mais de 60% da cidade e é considerada uma das mais pobres e marginalizadas (DARCHARY, 2009, p. 362).

Cancún foi projetada para ser um repartidor de águas na região onde está localizado, trazendo um desenvolvimento econômico, social e estrutural para esta área do país, porém, a realidade vivenciada nos dias de hoje está longe do projeto inicial.

A visão parcial do fenômeno turístico se justifica com base em argumentos pouco sólidos e não necessariamente comprovados. O que conduziu numerosos países a experimentar erros com um custo muito alto nos âmbitos cultura, econômico e social (MOLINA, 2001, p.41).



Figura n.7: Cancún antes do início do projeto
Fonte: Secretaria de Turismo de Quintana Roo/México

Antes da implantação do projeto, Cancún era uma ilha de aproximadamente 27 km, separada do continente pela *Lagoa Nichupté* e dois canais onde foram construídas duas pontes para que houvesse uma ligação da ilha ao continente.



Figura n.8: Cancún antes do início do projeto
Fonte: Asociación Civil Pioneros de Cancún

O *Plan Maestro* que originou a construção de Cancún foi dividido em cinco subprojetos que serviriam de base para a formação e desenvolvimento da futura cidade e sua zona turística. O primeiro subprojeto visava a criação de uma infra-estrutura de transporte, sendo o aeroporto a prioridade, além da construção de duas pontes que uniriam a ilha de Cancún ao continente. O segundo subprojeto visava o desenvolvimento da infra-estrutura sanitária. O terceiro subprojeto era o da eletricidade. O quarto subprojeto era complementar ao primeiro e tratava-se dos serviços de comunicação via telefone. E finalmente, o quinto subprojeto era o da urbanização das partes básicas da zona hoteleira e da futura cidade (*Plan Maestro Cancún 2020*).

A estratégia beneficiava principalmente aos investidores privados já que toda a infra-estrutura foi montada pelo Estado para que estes chegassem quando tudo já estivesse funcionando. “Porém, esta estratégia gera um investimento eterno para o Poder Público já que o crescimento geométrico do destino o obriga a sempre a custear as dívidas sociais”. O projeto foi financiado em mais de 60% pelo Estado, por meio de empréstimos junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento e também através da venda de terrenos na região (DACHARY, 2009).



Figura n.9: Cancún antes do início do projeto
Fonte: Asociación Civil Pioneros de Cancún

O projeto, de fato, apoiou-se em investidores privados, basicamente de capital estrangeiro, isentando, na maioria dos casos, do pagamento de impostos visando incentivar a entrada de capital. Os padrões de qualidade dos serviços e produtos oferecidos também foram estipulados por estes investidores; empresários das maiores redes hoteleiras do mundo que, prezando pela sua excelência, necessitavam de mão-de-obra altamente qualificada, na maioria das vezes, trazidas do exterior.

Em 1971 começa a construção da estrada que uniria *Tulum* a *Felipe Carrillo Puerto*, abrindo as portas para o caminho de toda zona *maya*, que viria a ser a principal consumidora da força de trabalho para indústria da construção. No ano de 1972 acontece a primeira crise de abastecimento porque a oferta não suportava a demanda, fruto de uma migração massiva na região em busca de trabalho. Nesta época o Aeroporto Internacional de Cancún ainda estava sendo construído, e os aviões eram obrigados a pousar em uma pista improvisada (SEDETUR).

Em 1974, desconsiderando toda a carência na infra-estrutura que ainda refletia este destino, a cidade já contava com 332 quartos disponíveis. O acelerado processo de construção dos hotéis aumentou o processo migratório e a Infratur não teve êxito em construir casas na mesma velocidade, o que ocasionou uma forte especulação por um lado, e a precariedade de moradias do outro (DACHARY, 2009).

Neste mesmo ano, em 24 de março, a Secretaria da Fazenda Nacional cria um novo *fideicomiso*³ para fomentar o turismo no México e extingue-se a Infratur para a criação da Fonatur (FONATUR).

No ano de 1975 o Território Federal de *Quintana Roo* foi elevado a Estado de *Quintana Roo*, e cria-se o Município de *Benito Juarez*, sendo Cancún a principal cidade. Também é inaugurado o aeroporto internacional de Cancún.

Segundo Dachary, (2009), ao finalizar o ano de 1975, Cancún já contava com um total de 1.332 quartos em quinze hotéis, dentre eles o *Hyatt Cancún Caribe*, o *Camino Real* e o Presidente Intercontinental, gerando empregos diretos para 2.555 pessoas apenas no *trade* hoteleiro, pois na construção havia muito mais. O aumento massivo da população forçou o Poder Público a investir em casas e lotes, e foram adquiridos 264 hectares na estrada de Puerto Juarez – Leonardo Vicário, nascendo formalmente a colônia de Puerto Juarez, a grande cidade dormitório de Cancún. Mas a falta de verbas paralisou as obras e foi criado um *fideicomiso* para desenvolver e operar esta nova zona urbana.

Este foi todo o trajeto da primeira etapa de Cancún, até o ano de 1976, quando uma obra adiantou o início da segunda etapa do projeto - foi a construção do *Club Mediterranée Hotel* - e por conta disto, é construída a ponte *Punta Nizuc*, que integrou e prolongou a ilha até ao continente. Ainda segundo Dachary, no ano de 1977 os hotéis já somavam 30 com capacidade para 2.494 quartos e no ano de 1978 eram mais de 47 hotéis com aproximadamente 4.165 quartos. Gerando um total de 6.200 empregos diretos. No ano de 1979 o aeroporto internacional de Cancún já operava um total de 5.639 voos, e também começavam a chegar os *Charters*. Enquanto a zona hoteleira seguia seu Crescimento em ritmo acelerado, a zona urbana da cidade apenas inaugurava seu primeiro cinema e iniciou-se a construção do Hospital Geral. O custo de vida, juntamente com a questão da moradia, eram os problemas principais da nova cidade (FONATUR).

Em 1980 é oficialmente iniciada a construção da segunda etapa do projeto, direcionada ao investimento de mega hotéis visando uma massificação do destino.

No ano de 1981 é anunciado pela Fonatur o começo de uma nova etapa do *Boulevard Kukulcan* – toda a zona hoteleira de Cancún - que chegaria até *Punta Nizuc*, limite para a

³*Fideicomiso es la transmisión de uno o más bienes, cantidades de dinero o derechos, presentes o futuros, a una persona natural o persona jurídica llamada fiduciario, para que sean administrados o invertidos de acuerdo con un contrato, a favor del propio fideicomitente o de un tercero, llamado beneficiario.*

segunda etapa da ilha. Localizado no quilômetro 21 do *Boulevard*; *Punta Nizuc* está localizada na parte sul da ilha e bem próxima ao aeroporto.

Segundo dados do INEGI, do ano de 1970 ao ano de 1980 a população do Estado de *Quintana Roo* passou de 88.150 a 225.985, respectivamente, segundo os censos realizados em janeiro do ano de 1970 e junho do ano de 1980, com uma taxa de crescimento populacional anual de 9.5, bastante acima da média anual nacional, que é de 3.2.

O crescimento deste destino turístico é considerado descontrolado, pois, não foi exatamente previsto no planejamento e, suas conseqüências são sentidas até a presente data. Este fator afetou e continua afetando diretamente a população moradora, que não foi tomada como prioridade durante a administração do projeto.

Para Molina (2001, p. 99) este tipo de planejamento “(...) define suas prioridades em função das exigências específicas do setor econômico dominante”. Neste sentido, a prioridade acaba sendo o crescimento de uma atividade produtiva de acordo com os interesses de determinado grupo; e não se busca adequar o Crescimento desta atividade às necessidades e expectativas da sociedade.

Segundo Dachary (2008), o resultado para esta falta de planejamento em relação ao crescimento vertiginoso da população foi que a moradia na cidade de Cancún tornou-se a mais cara do sudeste do país, não somente para comprar, mas também para alugar, produzindo uma diferença de 50% a 200% em relação a outras regiões do país.

Visando sanar esta discrepância, no ano de 1985 realizou-se o Plano de Desenvolvimento Urbano de Cancún na tentativa de fomentar a construção de moradia na zona urbana da cidade. Nesta época a população da cidade de Cancún contava com aproximadamente 100.000 habitantes (FONATUR, 1986).

As pessoas que chegaram na primeira etapa esforçavam-se para sobreviver e adequar-se à vida urbana e a uma cidade turística, mas o processo foi penoso, tendo em vista trataram-se de pessoas, na maioria dos casos, provenientes de zonas rurais e, principalmente, de outras regiões do país, onde haviam deixado famílias e amigos. Agravava-se a situação a falta de lazer, em virtude da alta carga de horária de trabalho. Segundo Dachary (2009), estes fatores levaram a uma insatisfação de pelo menos metade da população que achava muito alto o preço do isolamento familiar.

No final dos anos oitenta uma catástrofe natural altera o percurso de Crescimento do projeto, o furacão Gilberto. Nesta época não havia nenhum planejamento e o poder público não estava preparado; o resultado foram danos de 150 milhões de pesos na infra-estrutura da cidade e aproximadamente cinco mil famílias sem teto, além da perda de grande faixa de praia

na zona hoteleira, situação que permanece, até hoje, como um problema sem solução para os investidores (FONATUR).

No ano de 1994 o panorama do país era muito negativo, tendo a economia sofrido uma grande queda. Este quadro afetou também o turismo na região, obrigando aos empresários reavaliarem suas estratégias. Esta mudança de estratégia trouxe os “*spring breakers*” – estudantes do ensino médio dos Estados Unidos que viajavam em sua época de férias para este destino turístico (CASTILLO, 2002).

Este fator foi o pontapé inicial para uma “popularização” deste destino que, inicialmente, fora projetado para atingir um público estrangeiro de alta renda (SEDETUR). Atualmente, é visível o direcionamento do mercado para a especulação imobiliária com o desenvolvimento das chamadas “segundas residências”, segundo informações da Coordenadora do curso de turismo na *Universidad Anahuac de Cancún*, Sra. Maricarmen Mendoza, este mercado está sendo impulsionado pela implantação da última fase do projeto turístico de Cancún, como será demonstrado na análise do *Plan Maestro*.

No ano de 1997 a Fonatur entrega o *Boulevard Kukulcan* e dois anos depois começa a terceira etapa de Cancún, fechando o circuito de quatro pistas que dá a volta em toda a ilha e que hoje já se tornou obsoleto pelo grande número de veículos existentes na cidade (FONATUR).

No ano de 1998, a cidade contava com um total de 137 hotéis com 23.393 quartos e uma afluência de turistas de 2.664.199 milhões ao ano, segundo dados fornecidos pela Fonatur. Na década de noventa, segundo Dachary, (1990), o crescimento de número de quartos foi mais lento por vários motivos, dentre eles, o desenvolvimento do corredor Cancún-Tulum à *Riviera Maya*. Este fator provocou um fenômeno inverso ao do início do projeto; o Crescimento passou à zona do centro da cidade, não mais da Zona Hoteleira, já que a mão de obra que apoiava a construção da *Riviera Maya* ocupava Cancún como cidade dormitório. Este movimento segue forte até a atualidade e o corredor Cancún-Tulum recebe hoje os maiores investidores internacionais que chegam à *Riviera Maya* para literalmente “fincar” suas bandeiras junto a tantas outras grandes redes hoteleiras.

Este desenvolvimento vem sendo incentivado pelo governo estadual sendo, inclusive, tema de uma palestra apresentada pelo Secretário Estatal de Turismo de *Quintana Roo*, Sr. Carlos M. Joaquín González, em 29 de agosto de 2008 na Universidade *La Salle de Cancún*, a qual nos disponibilizou todo o material utilizado pelo Secretário.

Neste material fica claro o intuito do governo estadual em incentivar o Crescimento destas regiões, estendendo a área de atuação até mais ao sul da península, em direção aos

municípios de Felipe Carrillo Puerto e Othón P. Blanco. O projeto se chama “*Una mirada hacia el Sur*”. Através deste projeto o governo estadual pretende prover de infra-estrutura turística, urbana e de transporte de qualidade estas áreas para apoiar as propostas de investimentos turísticos do setor privado que tem demonstrado muito interesse na região. Segundo palavras do próprio secretário do turismo, na palestra por ele ministrada, o objetivo do projeto é:

Um Quintana Roo que mantém sua liderança nacional e na região do Caribe, com base na competitividade de todos os atores que participam neste setor e na certeza que se proporciona ao investimento privado, o qual mantém vigente a oferta turística mediante a geração de novos produtos que atendam a mercados e segmentos de maior rentabilidade, com um desenvolvimento harmônico na área social, econômica e natural.

Para Cancún, não deixa de ser uma nova concorrência, a somar-se com tantos problemas que surgiram a partir da década de 2000.

Segundo dados apresentados pela Fonatur, do ano de 1999 até o ano de 2005, Cancún passou de 24.610 quartos para 27.518; para uma afluência de turista de 2.818.326 milhões para 3.074.432 milhões, respectivamente. Sua população passou de 297.183 mil no *conteo de población y vivienda 1995*, para inimagináveis 526.701 mil pessoas, apresentando um índice de crescimento de 4,7 ao ano, quando a média nacional perfazia um montante de 1.1 no mesmo período (INEGI).

Porém, esta realidade seria modificada pela segunda maior catástrofe natural que se abateu na cidade de Cancún durante os dias de 21 a 23 de Outubro de 2005. Nestes dias, o furacão “Wilma” ficou parado sobre as cidades de *Cozumel, Playa del Carmen, Cancún e Isla Mujeres* destruindo tudo que encontrava pela frente; foi o furacão mais poderoso que sem tem conhecimento nesta região, o mais intenso registrado no Atlântico e o décimo ciclone tropical mais intenso registrado no mundo todo (DURÁN, 2006).

Este fenômeno natural afetou todas as camadas sociais de Cancún e aproximadamente 70% de toda infra-estrutura social e hoteleira, segundo dados da Fonatur. Traduzindo-se em uma perda de 12 a 13 milhões de dólares pela inoperância do destino.



Figura n.10: Furacão “Wilma”

Fonte: Acervo pessoal

A recuperação demorou entre oito e 12 meses para que houvesse possibilidade de reiniciar a operação turística. “Wilma” foi o reflexo de um novo ciclo na cidade; pois, com Gilberto, a cidade ainda estava em fase de crescimento e havia solidariedade. Com “Wilma” a situação foi diferente, o abismo entre as classes sociais se viu refletido nos saques e na violência; expondo uma face até então desconhecida deste destino turístico. O fenômeno demonstrou as conseqüências da má administração do projeto anteriormente delineado.

O reflexo no fluxo turístico foi imediato e os dados apresentados pela Fonatur constam que no ano de 2006, ano seguinte ao da tragédia, a afluência de turistas no destino caiu para 2.431.748 milhões; e muitos dos hotéis que foram afetados de maneira grave não puderam reabrir neste ano, havendo, então, um total de 23.854 quartos para 130 hotéis.

Este imprevisto afetou mais uma vez de maneira grave o projeto inicialmente elaborado já que, por conseqüência do fechamento de vários hotéis muitos trabalhadores perderam seus empregos; e muitos regressaram a seus lugares de origem. Mas por outro lado, a reconstrução do destino atraiu muita gente para o setor de construção e aumentou ainda mais o índice demográfico da cidade.

Esta expansão criou um cinturão de ocupação irregular ao redor do centro de Cancún, inclusive em áreas preservadas pela Secretaria do Meio Ambiente. São bairros que surgiram em regiões isoladas e afastadas do centro urbano e que, quase em sua totalidade, não são abastecidos pelos serviços básicos de água, luz e saneamento; gerando não só um aumento na

marginalização, mas, também, uma ameaça latente às áreas de mangue, *cenotes* e lagoas locais (Plan Gran Vision – 2000 a 2025 - Documento Oficial).

Mas não são só as áreas de ocupação irregular que ameaçam o meio ambiente na atualidade em Cancún; o desenvolvimento da 3ª etapa deste destino turístico – em processo de concluir-se na metade da primeira década do século XXI – também apresenta pontos delicados já que, abarca a zona das lagoas.

Os projetos da terceira etapa de Cancún já estavam delimitados desde os anos 80, trata-se de Puerto Cancún e o malecón San Buenaventura, que são as zonas que reduzem ao máximo a área de amortecimento entre a zona turística e a cidade (DACHARY, 2009, p. 349).

Para o projeto de *Puerto Cancún* foram devastadas grandes áreas de manguezais, além da necessidade de se dragar a lagoa e serem abertos vários canais para a construção das marinas previstas no projeto. O projeto prevê a criação de 12.000 empregos diretos e 33.000 indiretos com o aporte de mais 90.000 novos habitantes que consomem 250 litros de água por segundo, tratamento de 175 litros das águas negras por segundo e 3.000 linhas telefônicas; dados que, hoje, já foram superados amplamente; e a construção de 5.000 a 6.000 quartos de hotéis, quase 20% de todo Cancún, segundo dados da Fonatur.



Figura n.11: Construções que estão sendo realizadas no projeto *Puerto Cancún*
Fonte: Acervo pessoal (julho/2009)

O *malecón San Buenaventura* é um projeto turístico que implantará um calçadão na cidade e também ampliará a capacidade de moradias na zona urbana em aproximadamente 300.000 metros quadrados, além das zonas para obras públicas e recreação (CARDIN apud

DACHARY, 1990). Os impactos ambientais são evidentes, já que implica a destruição de ampla área de mangues, dragado da lagoa, entre outras.

A terceira e última etapa de Cancún acabou se transformando em uma grande polêmica e uma contradição em relação ao projeto original que foi planejado para um desenvolvimento de maneira sustentável.

Como já explicitado, o sucesso de um planejamento turístico parte de uma visão multifacetada, que englobe todos os desdobramentos que acarretam o desenvolvimento turístico de uma localidade; e não uma visão exclusivamente econômica, como normalmente é pensado um projeto.

Segundo o Professor Trigo (2003), esta visão exclusivamente econômica foi muito difundida durante a década de 1990 e, diante desta filosofia de “mercado”, foram desenvolvidos projetos fadados ao fracasso; como o complexo hoteleiro de Costa do Sauípe, que desconsiderou estudos técnicos realizados por especialistas acadêmicos e levou adiante a implantação de um projeto ignorando pontos imprescindíveis para seu sucesso como as exigências sociais, ambientais e culturais da localidade. Para o autor (2003, p. 108):

A globalização precisa acentuar seus aspectos positivos e deter suas perversões típicas de poder desmedido e falta de visão social. As novas sociedades precisam ser fundamentadas no humanismo e no conhecimento científico direcionado ao pleno desenvolvimento de nossos recursos humanos, naturais e tecnológicos.

Em síntese, acreditamos que Cancún é o resultado de um planejamento de Crescimento turístico que ultrapassou todas as previsões estabelecidas inicialmente, com um crescimento populacional de magnitudes não imaginadas aos finais dos anos 80; gerando conseqüências graves e inesperadas para este destino turístico e, principalmente, para os moradores.

Junte-se a todos estes fatores os últimos acontecimentos depois dos atentados de 11 de setembro de 2001; a crise econômica mundial e a popularmente conhecida “gripe suína, que assolou o México transformando-se em uma das maiores pandemias dos últimos tempos. Uma situação difícil para um destino que já foi capaz de gerar um total de 35% das divisas de todo setor turístico do México - segundo dados fornecidos pelo sub-secretário de promoção turística do SEDETUR.

Os dados constantes na mais atual pesquisa anual elaborada pela iniciativa privada da cidade de Cancún e a associação de hotéis de Cancún, denominada “O Barômetro” - cedida à pesquisadora pela Sra. Alicia Mateos Guzmán, *Analista da Delegación Regional de Cancún* -

nos indica um cenário um pouco pessimista em relação aos outros anos, provavelmente em decorrência de tudo que já foi exposto.

De acordo com este estudo, a ocupação hoteleira de 2009, nos meses de janeiro à maio, em comparação com o ano anterior no mesmo período, sofreu um declínio de 10.6%; um número considerável para este destino. Em relação aos vôos recebidos pelo aeroporto internacional de Cancún, a média também apresenta um grande declínio, tendo recebido de janeiro até maio deste ano um total de 24.512 vôos, contra 27.134 do ano anterior no mesmo período.

Este é o cenário atual deste que ainda é o destino turístico de maior popularidade do México e um dos mais famosos do mundo. Um lugar que foi inicialmente projetado para ser um centro de férias destinado ao turismo de alto poder aquisitivo, mas que, atualmente, atrai um turismo de baixa renda principalmente de seu país vizinho – os Estados Unidos – e sofre com um processo de degradação ambiental, social e econômico justificado, talvez, por todos os fatores anteriormente apontados.

3 ANÁLISE DO PLAN MAESTRO E DEPOIMENTOS SOBRE A CIDADE DE CANCÚN

Este capítulo consiste basicamente numa análise do desempenho do plano de implantação do Projeto Cancún tendo como base a pesquisa denominada *Plan Maestro 2020*, pesquisa do poder público, em conjunto com a iniciativa privada que analisa os resultados decorrentes da implantação do projeto em 1970 até o ano de 1995; e traça metas a serem alcançadas até o ano de 2020. Procurando realizar uma comparação sobre os resultados fornecidos por este documento público - que já se apresenta defasado em relação à realidade deste destino - e alguns depoimentos, no intuito de traçar o perfil da cidade de Cancún e a hospitalidade oferecida a turistas e moradores dentro do contexto da implantação e desenvolvimento do destino turístico; embasando-nos nas categorias de análises desenvolvidas por Grinover (2007), e que levam em conta as dimensões para identificação de uma cidade hospitaleira. São elas: acessibilidade, legibilidade e identidade. Embora, para o mesmo autor, não se possa entender uma cidade como um todo hospitaleiro ou não, mas, sim, como fragmentos de hospitalidade; a cidade pode ser entendida de maneira diferente por cada um e, ainda, em cada parte desta; podendo apresentar diferentes níveis de cada uma das citadas dimensões em cada parte da cidade. Além disso, é importante considerar que a cidade e a vida urbana expressam as desigualdades sociais, fazendo com que a hospitalidade não possa ser generalizada para o conjunto dos habitantes e classes sociais como um processo homogêneo. Trata-se da hospitalidade possível em cada caso, por assim dizer. As dimensões acima referidas também diferem “Uma dimensão poderá ter sua presença mais marcante do que a outra, o que poderia sugerir uma necessidade de adequação, ou seja, um certo equilíbrio entre as categorias de análise da cidade, à luz dos princípios e das regras da hospitalidade” (GRINOVER, 2007, p.123). Para o autor, é muito importante que o planejamento das cidades tenham em conta os princípios e os conceitos da hospitalidade em sua formatação, e para a identificação do grau de hospitalidade de uma cidade foram criadas as citadas categorias de análise que “(...) são consideradas essenciais para enfrentar os resultados concretos das ações sobre a cidade”.

Assim, estudar a cidade é procurar quais elementos e estruturas podem lhe conferir o estado de hospitaleira ou, ao contrário, inospitaleira, isto é, as categorias que já mencionamos, a saber, as categorias sociais, culturais, históricas, econômicas e ambientais, consubstanciadas na acessibilidade, legibilidade e identidade desse espaço que

denominamos cidade, amarradas pela distância geográfica e pela distância temporal, isto é, as medidas urbanas (GRINOVER, 2007, p. 133).

No caso estudado, para se aproximar de uma leitura da hospitalidade ofertada na cidade de Cancún, foram colhidos depoimentos nos meses de julho e agosto de 2009 com o seguinte critério de seleção: procurou-se ouvir pessoas diretamente ligadas à atividade turística como o delegado da Fonatur, a empresária na área de pesquisa de redes sociais e intelectuais acostumados a um olhar mais crítico com relação ao sucesso do Plano turístico, como as coordenadoras dos cursos de turismo das duas principais universidades de Cancún. Além disso, procurou-se entrevistar pessoas comuns, trabalhadores residentes em zonas afastadas do centro hoteleiro, de diferentes idades, sexo e profissão, mas que em comum tinham o fato de terem migrado de outras regiões do país e alguns até mesmo da própria região estudada.

3.1 O *Plan Maestro* e os depoimentos

De acordo com o Delegado Regional da Fonatur, mesmo estando ultrapassado diante do incontrolável crescimento deste destino turístico, o estudo denominado Plan Maestro ainda é usado como parâmetro para o cumprimento das metas a serem seguidas.

O plano está dividido por capítulos onde é apresentado um diagnóstico que contém todos os problemas observados e, posteriormente, é apresentada uma lista com as recomendações estratégicas a serem seguidas para solucionar as deficiências encontradas.

O “*Plan Maestro de Cancún 2020*” foi totalmente embasado na teoria de Kotler para o marketing de lugares (Kotler, P.; Gertner, D.; Rein, I.; Bahr, R.. “Marketing de Lugares – como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe”) e na teoria do Ciclo de Vida de Destinos Turísticos do Dr. Stanley Plog, investigador e consultor reconhecido mundialmente em matéria de turismo. Sua teoria permite estabelecer as situações pelas quais o destino passou, assim como reconhecer a fase em que se encontra a cidade de Cancún dentro de seu ciclo de vida.

O primeiro “*Plan Maestro*” de Cancún foi realizado a partir Cidade do México, simplesmente porque não existia a comunidade de Cancún. Porém, o “*Plan Maestro de Cancún 2020*”, realizado pelo Governo local, seguiu um planejamento considerado

democrático, pois, contou com a participação ativa da comunidade *Cancúnense*, na coleta dos dados que embasaram a pesquisa.

O sistema utilizado neste processo foi o GDSS (para sua sigla em inglês) - Group Decision Support Systems - que é um método que permite aos participantes interagirem de maneira simultânea e anônima para proporem idéias e expressar opiniões através de conexão em uma rede de computadores.

Os temas propostos foram variados e basicamente divididos em três grandes tópicos: Desenvolvimento Econômico, Social e Político e dentro destes grandes tópicos foram incluídos sub-temas.

O resultado desta grande pesquisa foi o traçado do perfil deste destino após 25 anos de existência, ou seja, de 1970 a 1995, e a prospecção de como deverá ser até o ano de 2020.

Assim, segundo o relatório, nos primeiros 25 anos, os resultados esperados do projeto foram alcançados, os objetivos de captação de divisas e geração de empregos foram amplamente superados. Cancún gera mais de 9 milhões de dólares com um investimento inicial de 3.300 milhões de dólares; o investimento público já se multiplicou mais de seis vezes em investimentos privados. A cidade possui o segundo mais importante aeroporto do país, recebendo mais de dois milhões de turistas e aportando um terço das divisas turísticas geradas no país.

Desse ponto de vista, Cancún constituiu-se numa das mais importantes cidades do país e, segundo dados fornecidos pelo estudo “*Plan Gran Visión 2000 a 2025 – Quintana Roo*”, realizado por várias entidades do setor público, com a colaboração do setor privado e acadêmico - no intuito de elaborar um prognóstico para o destino até 2025 – este destino ocupa o quarto lugar em PIB *per capita* mais alto do país.

Todo este perfil foi confirmado pelos depoimentos dos que ocupam cargos em organismos públicos ou universidades, durante a pesquisa de campo, especialmente pelo Delegado Regional da Fonatur, Licenciado Eduardo Muñoz Urquiza, que declarou que embora tenha sido criado “do nada”, Cancún, como destino turístico, segue sendo o mais importante do país até os dias de hoje e seus investidores já recuperaram seus investimentos e já os aumentaram muitíssimas vezes, segundo ele:

Aquí é o lugar do país que mais recebe turistas, o que tem o aeroporto com mais vôos internacionais do país, mais ainda que na Cidade do México, pois... é um êxito tremendo...

E também pela Coordenadora da *Universidade Anahúac* de Cancún, Sra. Maricarmen:

Como você sabe, chegam no México 21 milhões de turistas e 11 milhões somente em Quintana Roo. Então, não se pode encontrar em nenhum outro lugar a diversidade que temos em relação a categorias, estrutura, níveis de hotéis, etc.

Seu diagnóstico enquanto destino turístico, não obstante o incontestável êxito, é que seu “Ciclo de Vida”, por diversos fatores, foi muito acelerado; e um destes principais fatores foi a permissão dada pela Fonatur para aumentar drasticamente a oferta hoteleira nos anos de 1986 e 1987 sem que houvesse uma estratégia para combater o previsível desequilíbrio de mercado que ocasionou a guerra de preços e a queda das tarifas, bem como a mudança nos padrões da demanda do destino. Seu desenvolvimento não se realizou na maneira prevista no “*Plan Maestro 1970-1995*”; e os impactos são agora sentidos de diversas formas.

A questão do crescimento incontrolável de Cancún, hoje, é entendido como sendo o causador dos diversos problemas que a cidade tem enfrentado. Como bem colocado por Grinover (2007, p.119), “(...) a rápida urbanização e a intensa concentração de indústrias, serviços e pessoas têm transformado as cidades num desejado lugar para viver bem”. Nos depoimentos, durante a pesquisa de campo, o crescimento foi citado como o precursor dos assentamentos irregulares, da violência, da falta de emprego, entre outros, que serão citados durante esta análise. Como se sabe o crescimento se deveu à forte atração populacional em busca de empregos, basicamente.

Os problemas identificados na cidade de Cancún não diferem muito dos problemas existentes na maioria das cidades de desenvolvimento rápido e descontrolado. Na realidade, considerando alguns problemas que podem ser detectados nas cidades, cria-se um panorama geral que abarca:

“desintegração social: na maioria dos casos a solidariedade é substituída por um profundo antagonismo entre diferentes grupos sociais. Com essa desintegração registra-se crescente violência (...). A desintegração apresenta componentes sociais e físico-espaciais, refletidos na existência de bairros periféricos, favelas e cortiços; Agravamento das condições de transporte: o sistema viário urbano disponível tem ocasionado insolúveis congestionamentos nas áreas centrais mais densas e nos corredores de transporte. Por outro lado, são muito precárias as condições de mobilidade para as populações de baixa renda, que vivem em áreas distantes dos locais de trabalho e lazer; A questão ambiental: (...) concentração da população e das atividades industriais e o grave desconhecimento da repercussão e os impactos provocados pela atividades humanas no ambiente; Abastecimento de água, a eliminação dos esgotos e dos resíduos sólidos. (...) descargas poluidoras nos locais onde estão localizados os mananciais. (...) coleta de resíduos sólidos residenciais (...), pressões

fundiárias, (...) a degradação da qualidade de vida urbana, a degradação da paisagem urbana.” (GRINOVER, 2007, p.107-108).

3.2 A questão da acessibilidade, da legibilidade e da identidade na cidade de Cancún

A acessibilidade está ligada diretamente à possibilidade de passagem, ingresso, fruição dos moradores ou visitantes às facilidades e serviços oferecidos na cidade (GRINOVER, 2007). Para o autor, a cidade deve disponibilizar a todos, entre outras coisas, equipamentos urbanos adequados e suficientes, meios de transporte, correto uso do solo e, ainda, uma justa distribuição de renda; todos estes fatores contribuem para a questão da acessibilidade na cidade e influem diretamente no nível de hospitalidade ofertado por esta. A acessibilidade vai muito além, pois trata de assuntos tangíveis, como o trânsito, a infra-estrutura da cidade, esgoto, água encanada, drenagem, saúde, lazer etc., como também assuntos intangíveis ligados a cultura e informação, por exemplo (GRINOVER, 2007). Para o autor, a imagem do que seria uma cidade hospitaleira acaba ligada diretamente ao poder público aos serviços ofertados por este, além dos próprios espaços públicos, “pois, sua adequada solução contribui amplamente para dar uma imagem hospitaleira à cidade e para favorecer a coesão das práticas sociais e culturais (2007, p. 87).

No caso de Cancún, uma cidade de praia, a acessibilidade já se vê prejudicada de várias formas para quem deseja usufruir sua beleza natural. De acordo com as respostas dadas pelos participantes do projeto – *Plan Maestro 2020* - embora a infra-estrutura em relação às praias do destino esteja adequada nos trechos de cada hotel; as praias tidas como “públicas”, apresentam descuido e descaso do poder público, apresentando falta de sanitários, duchas, salva-vidas, sinalizações sobre as condições do mar e pouquíssimas lixeiras.



Figura n.12: Acesso à *Playa Tortugas*, um dentre os 5 acessos públicos disponíveis na zona hoteleira

Fonte: Acervo pessoal (julho/09)

Ainda sobre a questão das praias, foi levantado o tema de que embora haja um forte investimento por parte dos hoteleiros para conservar suas condições, a maioria dos hotéis desconsidera que a zona de praia é uma zona federal e impede o acesso de pessoas que não estão hospedadas no hotel.

Segundo declarou o Delegado da Fonatur, Sr. Eduardo Muñiz, em seu depoimento, esta situação do acesso livre as praias de Cancún teve início logo na construção dos primeiros hotéis na Zona Hoteleira, quando os investidores alegaram que por uma questão puramente “estética” fariam os hotéis um ao lado do outro e sem passagens públicas entre eles. Porém, a passagem de outras pessoas - não somente hóspedes do hotel – seria permitida pelo *Lobby* de cada um deles. No entanto, esta realidade é absolutamente inexistente neste destino, tendo sido vivenciado por diversas vezes por esta pesquisadora a proibição de acesso às praias pelo lobby dos hotéis, principalmente ao se tratarem de pessoas da comunidade *maya*, que possuem traços e características marcantes e de fácil identificação. Curiosamente, por diversas vezes, a pesquisadora conseguiu acesso quando se encontrava sozinha, sem a companhia de colegas mexicanos.

Para Grinover, acolher o outro é uma das principais regras da hospitalidade, ou seja, “(...) assegurar a todos os cidadãos o acesso a equipamentos e serviços, transportes públicos, trabalho, etc... (2007, p.125)”. Como se vê, esta não é uma prática que tem sido aplicada na cidade de Cancún.

Este tema foi confirmado por alguns dos depoentes, porém, espantosamente, a maioria dos depoentes afirmou não costumar ir à praia por falta de tempo ou, simplesmente, porque não gostam. Porém, para a pesquisadora, permaneceu a dúvida se estas respostas seriam as

mesmas caso houvesse mais acesso, mais transportes e facilidades para que se chegasse à praia?

No caso dos depoimentos de residentes em bairros fora do circuito hoteleiro, principalmente os moradores das regiões irregulares, a questão do acesso às praias é conectado à falta de transporte. O tema do transporte foi muito discutido com o depoente que participa de uma cooperativa de transporte urbano, Sr. José Tamal, para estas regiões e que atribuiu única e exclusivamente à falta de transporte, o fato dos moradores não frequentarem as praias.

De qualquer maneira, a acessibilidade se vê prejudicada neste contexto, tanto de maneira tangível, pela falta, principalmente, de transporte para os moradores chegarem às praias, além da falta de passagens públicas para que tenham acesso a estas; quanto de maneira intangível pelo tolhimento da possibilidade de convívio e lazer da sociedade local; como defende Grinover:

A essência da cidade é justamente o estímulo à aproximação entre seus habitantes, o que cria as condições para a interação social e define o espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade. Uma boa qualidade de vida e, portanto, de hospitalidade é condição para o desenvolvimento urbano, além de uma condição estratégica da cidade (2007, p.140).

E podemos identificar claramente esta falta de lazer nas palavras dos depoentes:

Quais são suas atividades nos momentos de lazer? Vocês tem disponibilidade para fazer algo? O que fazem?

Bom, não temos como sair porque não há transporte... antes tínhamos algumas linhas de ônibus para a praia, para Puerto Juarez. Mas agora já cancelaram estas linhas. Estamos isolados do resto. Por isso estamos aqui no centro, para ver se resolvemos isto (Sr. José Tamal, Coord. de Cooperativa e morador do assentamento irregular de Valle Verde).

Que costumam fazer nos dias de descanso?

Bom, eu limpo minha casa, lavo minha roupa...

Não faz anda para aproveitar o dia? Não vai a nenhum lugar?

Não, nada disto! Não me dá tempo de sair para passear e deixar minha roupa suja porque no outro dia vou ter que trabalhar e tenho que adiantar meu serviço de casa....Clarita, Faxineira, moradora da zona central da cidade de Cancún).

Que costumam fazer nos dias de descanso?

Nada, às vezes saímos para fazer compras

E não passeiam, não vão a praia?

Não, não gosto muito da praia, não gosto muito de tomar sol (Sra. Diva, do lar, moradora do assentamento irregular de Três Reyes)

E no dia de descanso, que fazem? Como se divertem?

Eu no meu dia de descanso costumo limpar minha casa, ver o que necessito comprar... e nada mais...

Não aproveita de toda beleza de Cancún?

Não, quase não tenho tempo. Levanto todos os dias às 4 da manhã...e.. fico meio cansada, também com tantos anos de trabalho... (Sra. Eugenia, moradora do assentamento irregular de Três Reyes)

Embora seja residente da “Playa de Los Niños”, região onde está localizado o principal porto de Cancún, *Puerto Juarez*, a pessoa que mais diretamente manifestou-se a respeito deste tema foi o Sr. Luiz, pescador:

E as pessoas desta região, vocês costumam sair daqui? Frequentar outras áreas da cidade, como o centro ou a zona hoteleira?

Não, para quê? Em primeiro lugar as praias que deveriam estar com acesso aos mexicanos, todas estão privatizadas...não tem...bom, enquanto não tenha muitos dólares para entrar e comer aí, não se tem acesso as praias...

Vocês não tem acesso às praias?

Não temos passagem, nós somos proibidos de pisar em uma praia da zona hoteleira... proibido porque, em primeiro lugar se vamos tentando entrar... a primeira coisa que nos perguntam é “quantos dólares tem? aqui é somente para os hóspedes do hotel!”

Em relação ao transporte público, no *Plan Maestro 2020*, foi dito que embora haja um número suficiente de unidades disponíveis tanto para o turista quanto para os locais; os táxis e ônibus da zona hoteleira se apresentam em muito melhor estado do que os do centro, utilizados pela população local.

A situação do transporte público demonstrou-se claramente desfavorável às pessoas que vivem nos assentamentos irregulares. Em visita de campo a dois destes lugares a pesquisadora pôde reparar que os terminais de ônibus tinham como limite o fim do asfalto nas ruas. Quando começavam as ruas de terras somente podiam ser vistas as “kombis” circulando. Mesmo assim, a única moradora de uma das regiões invadidas que chegou a comentar algo, ainda que não em tom de reclamação, foi a Sra. Diva, que mora em uma parte do assentamento onde ainda não há rua asfaltada e somente chegam as “kombis” e não os ônibus.

Existe transporte?

Sim

Então o ônibus chega até aqui?

Sim, passa todos os dias, mas não o ônibus, até aqui só chega a “Kombi”. O ônibus só passa até lá embaixo, onde há uma parada de ônibus.

No entanto, este foi o tema principal abordado pelo José Tamal, coordenador da cooperativa de transporte público, que nos disse que o Governo Municipal não tem interesse em lhes conceder a autorização para que trabalhem legalmente por motivos de favorecimento aos empresários ligados aos transportes locais e que até a pouco tempo atrás, nestas regiões, o único transporte disponível eram as “ciclo-táxis” – bicicletas que continham um carrinho atrás onde eram levadas as pessoas até a avenida para tomarem o ônibus público; para Luiz:

(...) os que têm a solução são os Regidores Municipales, os que fazem os acordos e o Presidente Municipal que tem que acatar o que eles decidam. Nós estamos vendo claramente que os Regidores que temos já formaram um grupo com interesses privados... como gente que está ligada com os empresários do transporte público. Tudo isto é pela concorrência, pelo dinheiro...

Outro grave problema levantado é o desrespeito ao uso do solo, contrariando todo o especificado no plano original para Cancún. A imagem urbana da cidade é desprovida de qualquer estilo arquitetônico e também faltam árvores pela cidade. A sujeira também é evidente em muitos trechos da zona central e no caminho que vai do aeroporto até o centro da cidade.

Este fato foi comprovado pela pesquisadora durante a pesquisa de campo quando teve conhecimento de que a pequena área do clube de Golf localizado na zona hoteleira da cidade – *Pok Ta Pok* – onde residiu por três anos, estava sendo oferecido pelo Poder Público à iniciativa privada, com a intenção de se construírem condomínios verticais no campo.

Os moradores deste pequeno condomínio estavam promovendo um abaixo assinado para pressionar ao Poder Público a desistir do projeto, pois o mesmo poderia acarretar danos irreversíveis, não somente ao meio ambiente, pois o campo de golf está localizado em uma pequena ilha que avança dentro da *Laguna Nichupté*, mas, também, à qualidade de vida dos moradores desta área, já que a construção de prédios no condomínio geraria um aumento considerável de moradores e conseqüentes aumentos de carros em ruas estreitas onde não há forma de se expandir a via pública e também aumento na produção de lixo do condomínio.

Em termos econômicos, a análise comprovou que após quase quatro décadas de crescimento, Cancún, promoveu a transferência da população rural para os centros urbanos e criou uma dependência direta da população com o desenvolvimento turístico.

A ênfase no turismo provoca uma concentração de recursos nesta atividade, deixando de lado outros setores econômicos. A falta de provedores locais propicia a importação de grande quantidade de bens e insumos, situação que motiva a saída de recursos da praça e, em certos casos, o aumento do custo de vida.

Segundo Dachary (2009), o projeto de produção de hortaliças para o abastecimento de Cancún, motivo pelo qual foi criado o bairro de Alfredo V. Bonfil, não deu o resultado esperado, tampouco a infra-estrutura avícola desenvolveu-se. Atualmente, esta comunidade gera uma insignificante produção de pedras utilizadas na construção, bem como plantas ornamentais. As regiões de vocação *chiclera* e madeireira atravessaram uma decadência na produção florestal; e *Puerto Juarez* e *Puerto Morelos* ainda possuem um incipiente Crescimento turístico e pesqueiro.

O fato de que mais de 40% da população do Estado e aproximadamente $\frac{3}{4}$ da geração do PIB do Estado de *Quintana Roo* se concentrem no Município de *Benito Juarez*, e ademais que todo o investimento seja concentrado somente na atividade turística provoca um alto risco econômico não só para Cancún, senão para todo o Estado.

Entre os vários motivos levantados para a ocorrência deste fenômeno salienta-se a falta de informações estatísticas e regulamentares confiáveis que contribuam para o surgimento de investidores dispostos a desenvolverem outros setores econômicos na região. Além disto, destacou-se a lentidão burocrática e os excessivos tramites para a regularização de uma empresa.

A concentração econômica que dependente exclusivamente do turismo se vê refletida no Crescimento em termos municipais, que não se apresenta equânime, pois, os destinos turísticos – *Benito Juarez, Cozumel y Solidariedad* – apresentam um índice de Crescimento muito maior se comparado com os outros Municípios – *Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, José M. Morelos e Lázaro Cardenas* – ou seja, em quase quatro décadas de implantação do projeto de desenvolvimento da região, o Estado de *Quintana Roo* segue mantendo o mesmo perfil: a região norte como centro turístico; o centro do Estado como a região *Maya*, apresentando o maior índice de pobreza e o sul como uma zona de baixo crescimento, porém, com grandes perspectivas de expansão.

Esta tendência é facilmente verificável através dos dados levantados pelo INEGI, constatando que *Benito Juarez* é o Município de melhor infra-estrutura se comparado aos

outros; estando os Municípios de *Felipe Carrillo Puerto*, *José Maria Morelos* e *Lázaro Cárdenas* muito abaixo do nível aceitável.

Segundo os dados apresentados em planilha (anexo- Planilha 1) pelo INEGI no *XII Censo General Censo General de Población y Vivienda del año 2000. del estado de QuintanaRoo*, no Município de *Benito Juarez*, das 105.530 moradias habitadas, 95% possuem água encanada, 96,5% possuem sistema de esgoto e 98,6% possuem energia elétrica. Enquanto que no Município de *Felipe Carrillo Puerto*, dentre as 12.046 moradias habitadas, apenas 80.5% dispõe de água encanada, 34,7% dispões de sistema de esgoto e 87,5 dispões de energia elétrica.

Este foi um dos pontos levantados durante a pesquisa *Plan Maestro* e para o qual, hoje, já existe um projeto em andamento a cargo do Secretario Estatal de Turismo de *Quintana Roo*, o qual apresentou tal projeto em um Congresso realizado na *Universidad La Salle* de Cancún no dia 29 de agosto de 2008. Pela análise do material apresentado pelo Secretário, pudemos verificar que o objetivo é justamente o de promover a expansão e o desenvolvimento do turismo até mais ao sul do Estado, envolvendo principalmente os Municípios de *Felipe Carrillo Puerto* e *Othón P. Blanco* (GONZÁLEZ, 2008).

Pelos depoimentos colhidos, pode-se comprovar que a dependência econômica de Cancún, exclusivamente no setor turístico, é percebida e entendida pelos moradores da cidade, até mesmo pelas pessoas mais simples, e todos entendem que o turismo está diretamente ligado á sua qualidade de vida e ao futuro do destino.

O turismo afeta o negócio que você possui no centro?

Claro que sim! Aqui em Cancún tudo é ligado ao turismo, então, se não há turismo, não há nada!!!

Então o turismo afeta a todos? Ainda que não trabalhe direto com o turismo?

Mesmo que não trabalhe diretamente! Digo, meu negócio não tem nada a ver com o turismo da zona hoteleira, mas, se as pessoas não tem trabalho, vão comer o que Deus quiser que comam, e não o que eles gostariam e deveriam comer... (Sra. Eugenia, comerciante)

Aonde trabalha a maioria das pessoas que você conhece, como seus vizinhos, seus familiares?

Muitos trabalham em hotéis, muitos em casas particulares, como eu e, muitos trabalham na construção...(Clarita, faxineira)

Quanto tempo faz que começou a crise? Foi pela gripe “influenza”, pela crise dos Estados Unidos, o que foi que afetou vocês?

Todas estas coisas afetaram muito, a situação ficou bem difícil... não há turismo, e Cancún não tem nenhuma industria, aqui vivemos

somente do turismo e da pesca. Não há outro setor de desenvolvimento econômico...

E a pesca necessita do turismo?

Sim, claro!!! Pois, se não há quem coma o peixe para quem vamos pescar? As pessoas agora estão trabalhando somente dois dias na semana simplesmente porque não há para quem vender o que pescam...

Aqui ninguém trabalha com o turismo diretamente, mas todos precisamos dele para viver. (Sr. Luiz, pescador).

Os “intelectuais” entrevistados comentaram a importância do turismo para esta cidade e sugeriram caminhos para o futuro enfatizando o valor de se dar prioridade à qualidade dos serviços turísticos oferecidos no destino para a manutenção de seu sucesso.

Segundo a coordenadora Maricarmen, Cancún já não tem mais para onde crescer, e o enfoque agora seria na manutenção do destino:

Para nós é muito importante a carreira de turismo porque é ela o setor econômico que mantém nosso Estado.[...] Onde chegamos em termos de construção de hotéis já deveria ser o limite, porque não temos mais terrenos disponíveis. Então, neste caso, deveríamos nos concentrar em te uma verdadeira vocação para o serviço aos turistas, nacionais e internacionais, para que as pessoas venham a Cancún e prolongue sua média de estadia, porque estamos com uma média de 4 noites e necessitamos de 5 noites no mínimo para que seja um turista que mantenha uma alta ocupação.

E para coordenadora Aurora Negrete, o enfoque também está em trabalhar para promover a melhora enquanto destino turístico e também para a população:

[...] temos a infra-estrutura, temos atrativos, temos uma indústria turística consolidada, acredito que somente nos falte trabalhar mais com a parte da cidadania, com nossos governantes, e me encantaria que refletíssemos mais estabilidade, segurança e confiança. Isto é o que eu gostaria de ver em Cancún.

Nós estamos trabalhando muito com os estudantes para que vejam e tenham esta visão, para que sejam mais empreendedores, para que não sejam simples empregados e, sim, que aportem idéias e façam crescer nosso destino. Nossa concorrência somos nós mesmos, isto é o que eu digo, há muitos destinos importantes que são nossa concorrência, que tem o mesmo tipo de produto, mesmo preço...mas nossa principal concorrência somos nós mesmos e somos muito bons, se há mil destinos vão escolher-te porque você é bom, seguro, sobretudo porque você é confiável.

E finalmente, o Delegado da Fonatur fala claramente que o destino depende integralmente do turismo, comentando o dano causado ao destino pela crise dos Estados Unidos e também pela gripe *Influenza*:

Sim, estamos conscientes de que Cancún é muito dependente da indústria do turismo, diretamente. Então, qualquer parte do ciclo normal que leva a atividade turística em Cancún chega a ser afetado pois, sim, o impacto é muito grave...

Este é um dos pontos levantados pelo “*Plan Maestro 2020*”, buscando uma melhor adequação entre o Crescimento urbano e o rural, como estava previsto no Plano original para que a economia não fique concentrada somente no turismo evitando assim, os contrastes sociais que ainda são tão aparentes neste destino.

Segundo Grinover, “a legibilidade e a identidade dos espaços públicos são temas da mesma dimensão (2007, p. 141)”, e são pontos que deverão ser analisados para caracterizar a hospitalidade de uma cidade, para o autor:

Faz parte da cidadania a incorporação do território como espaço não só de habitação, mas também de vivência e convivência. Significa morar bem, passear prazerosamente e com segurança, usufruir adequadamente os serviços; esta visão do território parece distanciar-se cada vez mais do cotidiano dos grandes centros urbanos, pois, aliadas ao fato de regiões periféricas dessas metrópoles serem normalmente desprovidas de condições básicas de sobrevivência, ocorre uma forte tendência de segregação socioespacial (2007, p.142).

Uma das regiões onde se via mais claramente a questão dos contrastes sociais é a região de *Puerto Juarez*, onde está localizado o porto de Cancún e que um dia já foi considerado o principal centro econômico do Município, esteve, também, por muito tempo, abandonada e sua atividade econômica restrita à atividade de pesca que, hoje, sofre com a crise. De acordo com notícia publicada no jornal local – *Novedades de Quintana Roo* – na data de 13 de agosto de 2007, a *Colonia de Puerto Juarez* se encontrava esquecida e marginalizada pelo Poder Público, sofrendo com a carência de postos de saúde, ruas asfaltadas e sistema de esgoto.



Figura n.13: Casas populares em Puerto Juarez
Fonte: Acervo pessoal (julho/09)

No entanto, esta imagem vem sendo mudada desde o ano de 2008 quando a implantação do projeto da 3ª etapa de Cancún chegou à esta região e começou a mudar o panorama. O Crescimento da *Colonia de Puerto Juarez* está incluído no projeto da 3ª fase de Cancún e durante a pesquisa de campo a pesquisadora se deparou com vários focos de construções de novos empreendimentos e reurbanização, de acordo com o previsto no *Plan Maestro 2020*.



Figura n.14: Anúncio de novo empreendimento em Puerto Juarez
Fonte: Acervo pessoal (julho/09)



Figura n.15: Contraste entre as casas populares e - ao fundo - a construção de novos empreendimentos em Puerto Juarez
Fonte: Acervo pessoal (julho/09)



Figura n.16: Construção de viaduto para desobstruir o trânsito na região de Puerto Juarez
Fonte: Acervo pessoal (julho/09)

Já o centro da cidade foi identificado como uma zona “esquecida” pelo poder público e acabou por perder seu caráter de centro de encontro. Contribuem para esta situação o péssimo estado de conservação das calçadas, parques, jardins, lixeiras, iluminação e falta de sinalização e estacionamentos. Esta imagem é proveniente, muitas vezes, do próprio morador que carece de uma cultura cívica.

Neste sentido, o centro foi resumido pelo *Plan Maestro 2020* como sendo um espaço desprovido de uma imagem que a defina, pois não se caracteriza por nenhuma característica específica como mexicana, *maya* ou caribenha.



Figura n.17: Zona de grande comércio popular do centro da cidade, *El Crucero*, já foi uma zona de encontro entre os moradores.

Fonte: Acervo pessoal (julho/09)

Apesar de existir um manual de comunicação visual da cidade, este não possui uma regulamentação de imagem urbana. Para Grinover, a comunicação visual é o traço característico da cidade: “A comunicação urbana é vista e interpretada de um ponto de vista antropológico, porque as formas ou os modelos culturais, que constituem as diferenças, se estenderam aos modos de pensar, de sentir e de agir (GRINOVER, 2007, p. 146)”.

Neste sentido, a cidade de Cancún apresenta uma arquitetura considerada por muitos como desprovida de identidade, ou ainda, sem conexão com os símbolos culturais e históricos da região. Sobre a questão da legibilidade, Grinover comenta que “(...) com a legibilidade pretende-se identificar a facilidade com que as partes de uma cidade podem ser reconhecidas e organizadas num modelo coerente (2007, p.144)”.



Figura n.18: *Glorieta Del Ceviche* (porta de entrada para a região central de Cancún para quem vem da zona hoteleira)

Fonte: www.panoramio.com

As réplicas de pirâmides reproduzidas na maioria da arquitetura dos hotéis da zona hoteleira também são motivos de muita crítica por representarem apenas um apelo comercial, reproduzindo o chamado “não-lugar”; mas, também, são motivo de grande admiração pela maioria dos turistas. Fato que pude constatar durante o período em que trabalhei em vários destes hotéis.

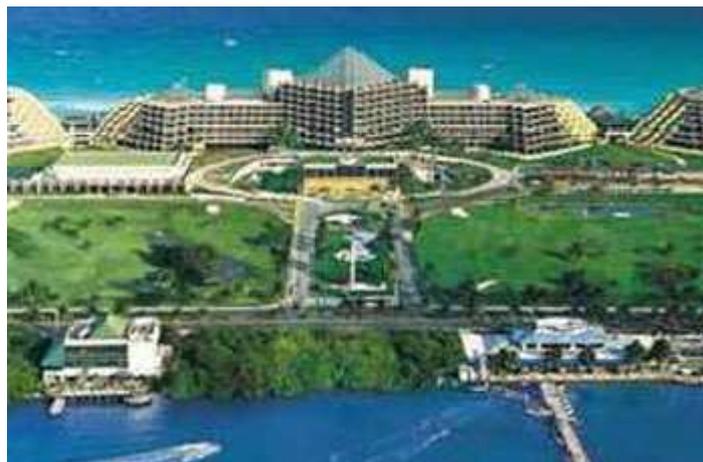


Figura n.19: *Hotel Gran Meliá Cancún*

Fonte: www.granmeliaCancún.com

Esta característica pode indicar uma tendência global de fascinação sobre o “diferente”, “(...) com a mercantilização da etnia e da “alteridade”, isto é, há um novo interesse pelo “local” (GRINOVER, 2007, p.148). Este processo é claramente identificável no

mercado turístico de Cancún, não só com os “hotéis pirâmides” mas, também, com a reprodução da cultura *maya* em todo tipo de evento apresentado nos hotéis de luxo e nos parques criados artificialmente e que reproduzem o modo de vida dos antepassados da região.

Constatou-se que a leitura da cidade é diferenciada para cada qual, não existindo uma unanimidade, porém, pudemos identificar algumas discrepâncias no discurso fornecido pelos intelectuais que colaboraram com a pesquisa em confronto com os dizeres da população mais carente, principalmente da região dos assentamentos irregulares, como veremos.

Segundo Dachary (2009) a grande população urbana que chega para trabalhar na cidade de Cancún, concentra suas atividades principalmente na área da construção. Mas o problema da falta de moradia transfere esta mão de obra para os assentamentos irregulares como *Avantes*, *Tres Reyes*, *Santa Cecília* e *La Libertad*, onde a infra-estrutura urbana ainda é precária.

Estes bairros estão concentrados em áreas de assentamentos irregulares e constituem hoje um dos maiores problemas urbanísticos deste destino; sem nenhum tipo de serviço público como água, luz ou asfalto nas ruas.





Figura n.20 e 21: Assentamento Irregular de 3 Reyes: uma das zonas mais pobres do Município
Fonte: Acervo pessoal (julho/09)

Na tentativa de confrontar esta realidade, buscamos moradores de dois dos vários assentamentos irregulares existentes na cidade. Foram entrevistados, uma pessoa da *Colonia de Valle Verde*, Sr. José Tamal; e mais duas pessoas da *Colonia de Tres Reyes*, talvez a maior atualmente; as senhoras Diva e Eugenia.

Os problemas gerados pelos assentamentos irregulares são de várias naturezas e representam hoje um dos principais problemas a serem enfrentados para a manutenção do equilíbrio neste destino turístico.

Para o Delegado da Fonatur a questão dos assentamentos irregulares está diretamente ligada ao crescimento desenfreado da cidade, mas afirma que a Fonatur não é o órgão adequado para tratar deste tipo de questão e que a solução estaria inteiramente nas mãos do Governo Municipal e Estadual e, ainda, que o impacto na vida social não é tão grande, tendo em vista que os assentamentos estão fora da área da cidade. O que deixa claro que a prioridade, ao menos no caso da Fonatur, não é a população carente das regiões periféricas da cidade:

[...] Se continua o crescimento desenfreado com a quantidade de gente que chega a Cancún, então, sim, teremos problemas sociais, pois, as pessoas se dirigem aos assentamentos irregulares que estão ficando muito semelhantes às favelas, como tem no Brasil. O impacto não é tão sério na vida social porque os assentamentos estão fora da cidade. Mas, sim, é uma questão que temos que ter em mente. Ainda

temos muita oferta de trabalho, nós da Fonatur não podemos fazer muito pela questão social, isto seria obrigação do Município, do Ayuntamiento.

Para a coordenadora Maricarmen, uma das principais causas que originam os assentamentos irregulares é a chegada de mão de obra para a construção, principalmente dos trabalhadores que trabalham na expansão da *Riviera Maya*, corredor existente entre as duas principais cidades turísticas da região, Cancún e *Playa Del Carmen*; para ela, os trabalhadores da construção da *Riviera Maya* deveriam mudar-se de Cancún e morar onde trabalham, embora esteja ciente de que o custo de vida nesta localização é muito mais alto que em Cancún pela falta de oferta de moradias.

[...] em relação aos assentamentos irregulares, um dos graves problemas que estamos tendo é a mão de obra da construção. As grandes empresas chegam para construir um hotel e necessitam trazer trabalhadores de outras regiões porque aqui não há mão de obra suficiente. Mas no final do projeto não se encarregam de retornar estas pessoas a seus lugares de origem. Então, os trabalhadores ficam por aqui, e, sim, há trabalho, mas eles vivem em condições muito difíceis. Não possuem uma casinha, vivem amontoados em quatinhos, há problema de alcoolismo, de drogas, porque eles não estão com suas famílias e, então, voltamos ao mesmo, o núcleo familiar que é algo que não devemos perder. Então, trabalham e consomem tudo o que trabalharam, porque não possuem interesse nenhum, nenhuma motivação. Quando conseguem estabelecer-se, fazem-no em lugares que não estão permitidos, porque não tem a prática de economizar para fazer um investimento em uma casa através dos planos oferecidos pelo governo, e passam a viver em condições que não são apropriadas para um ser humano. E infelizmente, a lei protege a pessoa e não os obriga a regressar a seu lugar de origem. Então, para mim, este é um dos principais problemas sociais, e que também propiciam a doença, a violência, porque quando estas pessoas já não tem onde trabalhar na construção, também já não tem o que comer.

Os moradores das zonas irregulares possuem um discurso bem diverso do apresentado pelos “intelectuais” entrevistados. Primeiramente, todos possuem terrenos que dizem que foram comprados, ou seja, eles pagaram pelo terreno e aí construíram suas vidas e, não “invadiram” a área. Todos os depoentes moradores das regiões de assentamento irregulares, supostamente, invadidas, afirmaram categoricamente que seus terrenos foram comprados de pessoas que alegavam ter propriedade para efetuar a venda:

E seu terreno foi comprado e a casa construída? Ou foi um contrato de aluguel, como foi?

Sim, o terreno foi comprado e eu construí a casa (Sra. Diva, do lar)

E este terreno é de vocês?

Bom, nós decidimos que é nosso porque pagamos por ele, mas a pessoa que nos vendeu não nos deu o documento de propriedade...nós não temos....(Sra. Eugenia, comerciante).

A falta de infra-estrutura nestas regiões ainda é o maior problema, embora todos assumam que as coisas já estão bem melhores se comparadas com a época em que se mudaram para estes lugares. O coordenador da cooperativa de transporte urbano, Sr. José, disse que quando se mudou para a Colônia *Valle Verde*, os moradores costumavam caminhar de 3 a 5 quilômetros para poderem tomar um ônibus para se chegar à cidade. Mas, por outro lado, apontou as melhoras:

[...] Sim, nós esperamos do Governo uma posição para resolver nossa situação... porque nossas colônias já estão estruturando, já há luz, algumas tem água, outras tem parques, outras tem campo de futebol, então, já está sendo formada uma infra-estrutura urbana na qual nós estivemos envolvidos diretamente desde o principio (...) sim, o Governo está trabalhando, já começaram a trabalhar com a colônia, há algum progresso...

Já na *Colonia de Tres Reyes* o progresso parece que caminha a passos lentos, e as reclamações por parte dos moradores são muitas e muito preocupantes, pois afetam, não somente a qualidade de vida de seus moradores, mas, também, aumenta drasticamente a problemática ambiental da região de Cancún. Segundo depoimento da moradora, Sra. Diva, na região ainda não há abastecimento de luz e água e, para suprir suas necessidades, as pessoas da colônia fazem uso de poços para todas as atividades diárias como lavar a louça, cozinhar etc. Porém, ao questionarmos para onde iria a água utilizada, a depoente explicou que cada casa da região possuía um poço, para onde era direcionada toda a água utilizada, inclusive as “águas negras”.

O que ainda falta fazer aqui?

Bom, ainda falta muito...não temos luz, temos que “puxar” a luz se queremos... Não temos água potável, então, se vamos pedir assistência do Governo, parece que estamos pedindo esmolas...não nos dão nada...Somente quando há eleições é que ele aparecem para fazer campanha política, fazem mil promessas mas quando tomam posse de seus cargos já se esquecem de tudo que falaram...e não fazem nada! É assim é a coisa, fazer o quê...(Sra. Eugenia, comerciante)

O contraste entre a modernidade e esplendor dos ambientes de trabalho, particularmente no setor turístico, em relação á realidade destas colônias populares, produzem um sentimento profundo de frustração e exclusão, os quais nem sempre são bem direcionados, gerando um ambiente propicio á hostilidade e violência.



Figura n.22: Moradia de origem maya em 3 Reyes

Fonte: Acervo pessoal/09



Figura n.23: contraste com a zona hoteleira de Cancún

Fonte: www.Cancúnvacation.com.mx

Segundo constatou-se no *Plan Maestro 2020*, este panorama propicia a formação de gangues que saem destas regiões para propagar a venda de drogas e a violência urbana.

Este foi um dos temas amplamente debatidos pelos depoentes, pelo menos metade deles dedicou bom tempo a questionar a situação da falta de segurança e do aumento da violência na cidade, e muitos atribuíram á longa carga horária de trabalho, que obriga os pais a deixarem seus filhos sozinhos por muito tempo, o motivo pela formação das *pandillas*, que são grupos de adolescentes e até mesmo crianças que passam o dia cometendo pequenos delitos:

De onde você acredita que vem este grupinho de delinquentes?

Bom, muita, muita culpa é dos próprios pais... porque sai o pai, sai a mãe a trabalhar e as crianças ficam á deriva, crescem como cachorrinhos sem donos...(Sra. Eugenia, Comerciante).

A coordenadora Aurora disse-nos que um dos fatores que gera violência na cidade é a grande massa de população flutuante e o fato de todos virem de fora, o que contribui para que a população não tenha um sentimento de pertencimento ao lugar.

(a cidade é) muito insegura desde o ponto de vista dos roubos...porque? pela crise, pois, se um pai de família não tem o que dar de comer a seus filhos...bom...ele vai e rouba, né? O que ele vai fazer? Na zona hoteleira não temos este problema...não há impacto no turismo porque não chega até lá, isto chega somente na cidade, então...bom, de manhã, lê o jornal, houve no rádio e, sim, há muita violência e insegurança, de tal maneira que até o exército foi chamado para reforçar a questão de segurança...

(...) além disto, não se pode andar na rua, muito trombadinha, a autoridade não faz absolutamente nada! (Coordenadora Aurora)

A violência aumentou?

Aumentou em 100%

E porque razão, senhor?

Porque a própria autoridade apoia a violência... porque a violência que há em Cancún é praticada pelos jovens de 14 e 15 anos... até de 8 anos de idade! Se você pega um pivete destes logo em seguida vem o pessoal dos Direitos Humanos para defendê-los, dizendo que são menores de idade. Não se pode colocá-los na cadeia porque são menores de idade, então eles são soltos...Este pivetes já mataram várias pessoas aqui em Cancún, ninguém imagina!

E de onde vem estes delinquentes? Estão envolvidos com a questão do tráfico de drogas?

Sim, todos eles são pivetes que não tem família, são gangues de 80, 100 pivetes...

Bom, Cancún é de puro refugiados...Imagina, se até eu sou um refugiado!!! (rindo muito) Porque vim buscar trabalho (...) (Sr. Luiz, pescador).

Segundo Grinover, o espaço em que vivemos possui dimensões distintas que englobam não somente o espaço físico, ou seja, o espaço que freqüentamos e ocupamos no nosso dia a dia, mas, também, as relações sociais que ocorrem nestes espaços, a interação das pessoas que aí vivem ou que estão de passagem e, finalmente, “(...) os valores psicológicos que são projetados e percebidos (2007, p.85)”. Para o autor:

O debate sobre o território está trazendo de volta a discussão sobre o “lugar” e o “local”, ou seja, está resgatando os valores de pertencimento, pois, o pertencimento é vital: o desejo de pertencer a uma cidade, a um grupo, a um espaço ou a uma tribo tem impulsionado movimentos sociais e ações culturais (2007, p. 86)

Também a coordenadora Maricarmen preocupou-se muito em levantar o problema da violência na cidade, tomando-a quase como prioridade em seu discurso. Ela afirma que muita gente vem a Cancún sem trabalho, e em busca de trabalho e muitas vezes acontece desta pessoa não encontrar trabalho e tampouco regressar a seu lugar de origem, passando a viver marginalizado:

[...] preocupa-me muito a questão da segurança, ou seja, antes tínhamos um conceito de polícia de bairro, mas agora não temos mais, aqui não há polícia. Está havendo muito roubo em casas, então, temos que investir em segurança. Tem muitas coisas boas, mas na cidade faltam os detalhes (coordenadora Maricarmen).

Os resultados obtidos com a pesquisa do *Plan Maestro 2020* demonstraram que muitos dos problemas de violência são derivados da falta de centros de encontro e integração social entre cidadãos e cidadãos e também, entre turistas e cidadãos. A maioria dos centros de convivência em Cancún são dirigidos especificamente aos turistas ou para quem pertence a um nível socioeconômico mais alto.



Figura n.24: Zona Hoteleira de Cancún, área de intensa vida noturna
 Fonte: Revista Cancún Rep – www.Cancunrep.com

Segundo levantamentos realizados pelo DIF – Sistema de Desenvolvimento Integral da Família de *Quintana Roo* – a situação em Cancún é muito complexa, pois:

[...] sem redes de apoio, sem família e os amigos que foram deixados para trás em seus lugares de origem, com a dinâmica laboral e de vida de um centro turístico carecedor de laços de vizinhança, de horários de trabalho mais flexíveis e normais, trabalhando quando outros descansam, aspirando viver como a gente a quem servem diariamente, muitos, recorrem ao escapismo do álcool e das drogas que circulam livremente, como doces, em qualquer esquina da cidade (DARCHARY, 2009, p. 497 apud VARILLAS, 2007)”.

Estes dados são corroborados pelo alto índice de divórcios na cidade de Cancún, o 5º lugar a nível nacional (PLAN GRAN VISION, Q. ROO 2025).

Outro dado interessante - levantado pelo INEGI – foi sobre o número de suicídios na cidade de Cancún - o mais alto na media nacional até o ano de 2008 - chegando a 11.1 por cada 100 mil habitantes, quando a media nacional é de 8.1 para o mesmo número de habitantes. Estes dados evidenciaram um crescente número de casos a partir do inicio do novo século, sendo que na primeira metade da década de 2000 a 2005, o aumento foi de 50%.

De acordo com o mesmo INEGI, os suicídios estão concentrados nas zonas mais pobres da cidade, apresentando 84% dos casos constatados.

O jornal local *Novedades* publicou uma matéria em 30 de julho de 2007 onde dizia, “*Cancún, paraíso poblado por solitarios*” (*Novedades*, 30 de julho de 2007 – Anexo). O artigo comenta sobre a “*Síndrome Del Imigrante*” e afirma que a maioria dos casos de suicídio na cidade são derivados do alto índice de depressão ocasionados entre outros aspectos, pela falta de coesão social percebida neste destino turístico.

Esta notícia foi embasada na pesquisa denominada “*Estudio General sobre el suicidio en Quintana Roo y Estratégias de Prevención*” levada a cabo pela Mestra em Planejamento e Desenvolvimento Turístico da *Unlversidad La Salle de Cancún*, Lic. Marisol Vanegas, que conversou informalmente com a pesquisadora durante um evento da Universidade.

A pesquisadora nos explicou que seus estudos podem demonstrar que a depressão que afeta as pessoas na cidade não atinge somente os trabalhadores do *trade* turístico ou os da construção, mas, sim, toda a comunidade já que os fatores deste fenômeno são justamente a falta das redes sociais que predomina neste destino. Ela afirma que existe uma linha de tempo traçada para os que chegam a um novo lugar para viver; e que o período crítico de adaptação para estas pessoas se encontra entre o segundo e quinto ano da mudança - dentro desta linha. Durante este período a falta de coesão social é sentida de maneira mais intensa, o que leva a pessoa a sentir-se muito sozinha; as conseqüências podem ser as depressões, suicídios, vícios e divórcios.

Este tema foi levantado pela coordenadora da *Universidad Anáhuac* de Cancún, Maricarmen, que atribui como uma das causas para a falta de coesão social existentes na cidade, o excesso de horas trabalhadas:

Em Cancún trabalhamos 24 horas, então, tampouco temos tempo de socializar... a parte da família é algo que temos que trabalhar muito, porque tanto o papai quanto a mamãe trabalham e os filhos ficam sozinhos em casa todo o dia. Teríamos que fazer um pouco mais de esforço para que trabalhássemos dentro de nossas famílias (...)

Nas palavras de alguns dos entrevistados também pudemos verificar a veracidade do que é publicado nos jornais da região, como no caso do pescador, Sr. Luiz, que afirma ter vivido por mais de dez anos sozinho, longe de sua família, nesta cidade:

(...) Eu trouxe minha família com o passar do tempo. Sim, porque...eu fiquei mais de 10 anos morando sozinho aqui, como solteiro...

No entanto, para a coordenadora Aurora da *Universidade La Salle* de Cancún, esta situação está começando a melhorar:

Bom, desde que eu cheguei aqui eu tenho notado um sentimento maior de pertencimento por parte das pessoas, já temos filhos de Cancúenses, já há gerações de crianças que vivem aqui e são nascidos aqui... gerações de pessoas que vivem do turismo, que já se estabeleceram aqui, muita gente que veio viver definitivamente, compram suas casas, então, neste sentido, já há um sentimento maior de pertencimento ao lugar, já não souo uma população tão flutuante (...)

A marginalização social na cidade de Cancún está contribuindo para o desenvolvimento da “indústria da lástima”, termo usado pelo Professor Dachary (2009) para designar a prática da mendicância profissional. Os profissionais estabelecem lugares fixos, normalmente em Shoppings Centers tanto da zona central quanto na zona hoteleira, afetando a imagem do destino turístico.

Os dados fornecidos pelo “*Plan Maestro 2020*” apontam para uma cidade formada por diversas culturas, uma população verdadeiramente cosmopolita. No entanto, não há uma difusão de toda a riqueza cultural que forma esta região, tanto cosmopolita quanto de origem *maya*. A composição de habitantes vindo de diversas partes do México e de outros países dificulta ainda mais a integração cultural ou a identificação de valores morais dos habitantes, pois são culturas muito discrepantes. Muitas vezes, esta mesma diversidade étnica, cultural e religiosa é a propiciadora de situações de marginalização por problemas de incompatibilidade social, ainda que a trama social haja dificultado que se observem padrões mais estáveis de comportamentos positivos ou negativos.

O quadro apresentado na cidade de Cancún reflete uma situação da vida atual, onde a globalização se encontra latente, onde há o encontro da diversidade cultural em toda sua expressão, onde conviver com o “outro” é um exercício diário de tolerância.

Como “tradução”, descrevem-se formações de identidades composta por pessoas que foram “retiradas” para sempre de seu lugar natal. Essas pessoas têm fortes vínculos com suas terras de origem e suas tradições, mas sem a ilusão de um retorno ao passado. Elas são obrigadas a negociar coma as novas culturas em que agora vivem, sem perder completamente sua identidade. Elas carregam os traços das culturas, das tradições, das linguagens e das histórias particulares. As pessoas pertencentes a essas “culturas híbridas” estão irremediavelmente “traduzidas”; pessoas migrantes que pertencem a dois mundos ao mesmo tempo são “homens traduzidos”. As culturas híbridas constituem um dos tipos de identidades novas, produzidas na

era da modernidade tardia, e estão definitivamente presentes nas cidades, particularmente aquelas de crescimento relativamente recente (GRINOVER, 2007, p. 150).

A cidade não conta com instalações específicas para a realização de apresentações de dança, teatro, concertos e eventos culturais. O Plano de Desenvolvimento Urbano não se aprofundou nas necessidades socioculturais de infra-estrutura da população local, contribuindo para que não se encontre uma identidade cultural distintiva – uma identidade originalmente Cancúnense - nem com suficientes lugares de encontro, contribuindo para a comentada desintegração social.

Para a coordenadora Aurora, este fato também é gerador do problema da violência e do “*pandirellismo*”:

[...] sim, temos roubos... e... outra das situações que preocupam muito são as gangues, temos muitos jovens que nas tardes não tem nada que fazer... porque nos faz muita falta que o governo promova atividades de esportes, agora o governo tem investido em espaços para prática de esportes, mas ainda sentimos muita falta de espaços culturais...então, do ponto de vista de cidadãos, sim nos faz muita falta...Porque todo o tempo andamos correndo e com pressa e, neste caso, esta é a situação que eu vejo, a primeira era a falta de pertencimento, mas agora já não, agora acredito que seja um problema de nacionalidade.

Os problemas estruturais de Cancún derivam, em parte, de seu sucesso enquanto destino turístico, assim como da velocidade de seu crescimento. Também o “*plan maestro 1970-1995*” não contemplou os problemas derivados da corrente migratória que foi atraída pelo êxito do destino turístico e que vieram em busca de novas oportunidades, ocasionando a insuficiência de serviços públicos e de reservas territoriais destinadas à moradia.

Segundo o Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano de Cancún, a cidade deveria alcançar os 500.000 habitantes no ano de 2010. Porém, esta cifra já foi ultrapassada desde o ano de 2005, de acordo com os dados fornecidos pelo INEGI no “*Conteo de Población de 2000*” (INEGI, anexo Planilha 2).

Os últimos censos realizados no *Estado de Quintana Roo* apontam um crescimento muito além do esperado estatisticamente, sendo que o último realizado no ano de 2005 (INEGI, *Conteo de Población y Vivienda 2005*, de 17 de *Octubre* de 2005) já contava com uma população de mais de 1 milhão de habitantes (anexo Planilha 3).

A população de *Benito Juárez* é formada de 20.5% de pessoas nascidas nesta entidade; 74% de pessoas nascidas em outros lugares e 4.9% não pode ser especificado, segundo dados

fornecidos pelo INEGI (*Conteo de Población y Vivienda y Resultados Preliminares Censo General de Población y Vivienda*, 2000).

Em nosso grupo de entrevistados - embora não tenha sido este o foco buscado - com exceção de duas pessoas, todos os outros vieram de outros Estados do México, como Distrito Federal, *Vera Cruz* e *Chiapas*.

Dos oito entrevistados, dois deles falaram diretamente que foram à Cancún em busca de trabalho e outros dois disseram que por uma melhor qualidade de vida - o que indiretamente estaria ligado ao trabalho - três deles vieram assumir postos de trabalho e somente uma pessoa disse que mudou-se para estar perto de seus familiares.

Esta indicação confirma a unanimidade durante as entrevistas, no sentido que Cancún é um lugar que oferece muita oportunidade de trabalho, ainda que atualmente esteja um pouco mais difícil em decorrência da crise que assolou o destino. Duas pessoas de origens muito diversas e mundos completamente distintos - o Sr. José Tamal da cooperativa de transportes e o Delegado da Fonatura - coincidentemente utilizaram-se da mesma palavra para definir a cidade de Cancún: “um destino nobre”. E embora o ano de 2009 tenha sido um duro golpe para o turismo neste destino, o discurso dos moradores continua positivo:

O positivo é que agora há mais oferta de trabalho, e estão promovendo mais abertura de vagas de trabalho...Cancún é muito nobre, sempre vai haver trabalho se buscarmos. (José Tamal, coord. cooperativa)

Eu vim buscar trabalho. Em Tizimin eu já trabalhava como faxineira mas pagavam muito pouco...(Clarita, faxineira)

[...] a verdade é que Cancún é um destino muito nobre. Pois, acabamos de ver o efeito que a gripe influenza teve no destino que, bom, no final de abril e começo de março, época de temporada mais alta do destino, tudo ficou vazio e simplesmente um mês depois, já estamos a níveis de 65%; e em alguns hotéis já estamos a 70% e 75% de ocupação, o que é muito positivo. Agora todos os hotéis já estão novamente abertos e estão contratando outra vez seus empregados (Delegado da Fonatur).

É inegável que temos oportunidade de crescer em lugar como Cancún, porque este é um destino exitoso, é um destino planejado, que oferece muitas oportunidades para que uma pessoa desenvolva-se profissionalmente, mas, também, é certo que para que a pessoa possa aproveitar estas oportunidades deve estar preparada (Coord. Aurora).

Mas não é questão de...bom, há trabalho, você pode conferir no jornal, e sim, há trabalho, mas também existem pessoas que não estão capacitadas para cobrir a vaga oferecida...então, definitivamente, há

uma crise a nível mundial, e isto nos impacta um pouco,,(Coord. Aurora).

[...] Então, acredito que esta parte está bem, a população chega de toda parte da república mexicana, chegam também muitos estrangeiros para trabalhar aqui, porque buscam oportunidades de trabalho. E o que, sim, Cancún tem a oferecer são oportunidades de trabalho em todos os níveis, desde postos de gerência até postos mais operacionais. E isto faz com que a cidade seja um imã para atrair mão de obra de todo o México e de todo o mundo (Coord. Maricarmen).

O sucesso de Cancún como destino turístico se deve basicamente pela beleza da paisagem natural; mas os problemas ambientais também são muitos, e a finalização da terceira etapa do projeto de Cancún, a construção de Porto Cancún e do calçadão da cidade vieram agravar a situação com a destruição de áreas de mangue e a contaminação de águas costeiras por falta de drenagem e aterros sanitários. “Em Cancún há mais de 200.000 pessoas sem drenagem, cujas fezes vão diretamente para o manto freático através de poços ou dos *cenotes* que são utilizados pela população, nascendo a cadeia: sai do homem para regressar a ele (DACHARY, 2009, p. 506). Fato comprovado pelas palavras da moradora da colônia de *Tres Reyes*, Sra. Diva, afirmando que a falta de abastecimento de água na região ocasiona a utilização de poços por parte dos moradores e que toda a água utilizada é distribuída em fossas por cada morador.

Você sabe para onde vai a água do banho, da privada e toda a água que utilizam?

Não, só temos isto aí...uma fossa...aquí cada um tem sua própria fossa...

O próprio delegado da Fonatur, em entrevista, ratificou que a cidade de Cancún já não tem mais para onde crescer, e que a continuidade de seu crescimento vem ocasionando danos e há uma grande dificuldade em se controlar os investidores:

[...] A zona hoteleira está chegando a seu limite, até por suas próprias condições naturais que a limitam, por exemplo, um tema muito importante é a questão do sistema viário, já existe muito trânsito e não há uma maneira de ampliar as vias de Cancún porque de um lado temos a Laguna Nichupté e do outro esta o mar...Então, sim, estamos no limite, e na verdade, também temos tido muitos abusos na maneira como vêm se desenvolvendo certos hotéis, certos condomínios, que não tem obedecido às densidades que são marcadas para seus projetos. Porque a Fonatur realizou um Plan Maestro inicial e...bom, os investidores acabam fazendo 10 andares a mais do que o permitido, ou constroem sobre área de proteção ambiental

existem muitas irregularidades que resultaram em uma quantidade de quartos na zona hoteleira, muito maior do que o previsto.

Assim como o problema da drenagem de águas negras, também o lixo é um problema em Cancún, pois, assim como o aumento descontrolado da população não estava programado de maneira tão rápida, também não estava a infra-estrutura da cidade, incluindo o aterro sanitário, que já não suporta mais a quantidade de lixo produzido.

Segundo a coordenadora Maricarmen, ainda há uma grande deficiência a ser preenchida na cidade de Cancún em relação aos serviços urbanos:

Acredito que me faz falta um pouco de serviço urbano proporcionado pelo governo. A limpeza da cidade, o lixo é um problema muito grave na cidade, a zona hoteleira produz muito lixo (...). Temos os aterros sanitários que estão em condições precárias porque produzem líquidos que adentram no manto freático e contaminam tudo.

Neste sentido, as áreas de ocupação irregular são as que mais sofrem e também as que mais contribuem para o agravamento da situação de deterioração ambiental na região, como já explicitado.

O “*Plan Maestro Cancún 2020*” detectou diversos problemas a serem solucionados em relação ao meio ambiente, dentre eles o não cumprimento das leis estabelecidas para matéria ambiental e a falta de interesse e vontade do poder público local em se fazer cumprir tais leis. O mais grave é a falta de consciência da população residente nas áreas invadidas, pois, em virtude da falta de serviços, acabam por se utilizar da água de *cenotes*⁴ da região, contribuindo ainda mais para o agravamento da situação de degradação do meio ambiente que vem correndo em toda a região:

Eu ainda não tinha este poço (apontando para o poço no meio da propriedade) que é bem fundo, tínhamos que pegar água de um cenote... assim... bom, agora esta água já é limpa, porque o poço é fundo. Mas uma vez, o poço de onde tirávamos água encheu um monte (fazendo sinal de muito “alto”), estava super suja...

A questão da saúde no Município também há sofrido com o rápido Crescimento da região. Existe a necessidade de se revisar o sistema de saúde para encontrar melhores formas de operação, pois na esfera pública as opções existentes já não comportam a população residente.

⁴ Cenotes são piscinas naturais formadas pela água da chuva. Este fenômeno natural somente pode ser encontrado nesta região e, por esta razão, são muito explorados turisticamente.

O *Plan Maestro 2020* constatou uma exagerada ênfase aos serviços de medicina curativa em detrimento da preventiva. Principalmente no que concerne ao planejamento familiar, que não tem sido capaz de conter as altas taxas de gravidez na adolescência, abortos e abandono de lares.

A questão da educação também foi revisada neste estudo e constatou-se que não existe um centro ou organismo que agrupe de maneira confiável todas as estatísticas deste setor, tampouco existem estudos que analisem a relação histórica e prospectiva entre a demanda e a oferta de serviços educativos neste destino. Faltam informações sobre deserção escolar e aproveitamento e não existem estratégias para melhorar esta situação.

A oferta educativa de nível primário e secundário já é insuficiente perante o excessivo crescimento populacional de Cancún.

O último Censo realizado pelo INEGI identificou alguns dados referentes à situação da educação na região: no estado de *Quintana Roo* há um total de 16.101 professores – incluindo todos os níveis de educação – sendo que existem 20 alunos para cada professor do Estado; num total de 1.842 escolas e uma relação de 177 alunos para cada escola (anexo - Planilha 4).

Neste aspecto, possuem papel fundamental, as instituições de ensino na formação dos futuros cidadãos para que não sejam afetados pela massificação de informações e a constante convivência com pessoas de outras culturas que podem levar a uma exagerada atitude consumista e materialista e um desligamento da cultura nacional.

Finalmente, como destino turístico de sol e praia, Cancún vem sofrendo com o extermínio de seu principal atrativo: a praia. Não somente pela contaminação das águas derivadas da falta de saneamento básico, mas pela perda da areia derivada dos fenômenos climáticos, fator agravado, também, pelas construções de hotéis muito altos em frente ao mar.

Este foi o perfil traçado pelos pesquisadores através do “*Plan Maestro Cancún 2020*”, último documento - até o momento da elaboração desta pesquisa - sobre os resultados da implantação deste destino turístico e precursor dos projetos que estão sendo implantados ou estudados atualmente. Embora este estudo siga sendo o orientador na condução de projetos e soluções para a cidade de Cancún e também para toda região, deve-se considerar que até mesmo a autoridade máxima da Fonatur em Cancún, o Delegado Urquiza, nos preveniu de que muitos dos percentuais apresentados já se encontram defasados, tamanha é a voracidade do Crescimento do destino.

Por esta razão, embora o “*Plan Maestro Cancún 2020*” seja o documento mais atual em termos de dados estatísticos sobre Cancún, toda a informação obtida através deste estudo

será considerada nesta pesquisa apenas como mera informação, não como fonte de índices estatísticos exatos por já não representarem a atual realidade do destino.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A motivação inicial para este trabalho foi a de apresentar toda a trajetória do destino turístico, Cancún, desde sua implantação até os dias de hoje; e analisar, a partir da teoria da hospitalidade urbana, os reflexos deste projeto na vida de seus moradores; teoricamente, o ponto de vista menos conhecido.

Considerando o resultado da pesquisa realizada pelo *Plan Maestro 2020*, que contou com a participação da população local, em confronto com o colhido em forma de depoimento durante a pesquisa de campo, temos um cenário claro e com poucas discrepâncias nos discursos de ambos os lados.

De acordo com a teoria de análise proposta por Grinover, a questão da acessibilidade está ligada à disponibilidade de instalações, ou de meios físicos que permitam acesso (meios de transporte, uso do solo) ou acessibilidade socioeconômica (considerando a distribuição de renda). Nesta categoria, vimos que tanto o *Plan Maestro* quanto os depoimentos analisados, demonstram pontos positivos e negativos.

Como pontos negativos podem-se destacar a falta de manutenção das praias públicas, a falta de passagem às praias, limitadas pela construção dos hotéis na zona hoteleira, e também a falta de transporte das regiões periféricas da cidade. Outro ponto negativo detectado pelo *Plan Maestro*, e confirmado em visita de campo, foi o mau uso do solo pelo poder público. Pelo lado positivo dos dados levantados, constatou-se, e foi confirmado pelos depoentes, que a cidade de Cancún ainda proporciona muitas oportunidades de trabalho e para os investidores iniciais houve uma recuperação instantânea do investimento realizado e uma multiplicação constante do mesmo.

Porém, o resultado da implantação deste projeto gerou conseqüências e alguns danos irreparáveis para o destino com a rápida urbanização que tem sido analisado como a causa de vários dos problemas da cidade, como o aumento do trânsito em virtude da insuficiência de vias de acesso, principalmente da zona hoteleira para o centro e vice-versa; e também o problema da violência com a formação de “gangues”, e também da formação dos assentamentos irregulares. Tanto na análise do *Plan Maestro* quanto através dos depoimentos, foi constatado o aumento da discrepância social, visivelmente se considerarmos as regiões de assentamentos irregulares onde foi verificado um total abandono por parte do poder público local, deixando de fornecer serviços e infra-estrutura básica como ruas asfaltadas, luz, água e

coleta de lixo. O que nos leva a mais um grave problema enfrentado por este destino: a questão ambiental. Tanto no *Plan Maestro* quanto nos depoimentos constata-se a preocupação com a saturação do aterro sanitário da cidade que já não suporta mais a quantidade de lixo produzida no destino, bem como pela contaminação do manto freático, das lagoas e também o desaparecimento da faixa de areia das praias na área turística, em virtude, principalmente, da construção dos hotéis que formam uma barreira, impedindo a ação dos ventos e piorando os efeitos dos fenômenos naturais que costumam ocorrer anualmente nesta região.

A questão da legibilidade e da identidade da cidade talvez seja o problema de mais fácil identificação, não só “visualmente”, considerando a arquitetura da zona hoteleira, mas, também, pela ausência de um código visual no centro da cidade, como relatado na análise do *Plan Maestro*. Também contribui muito para a falta de identidade o fato de ser este um destino “criado do nada” onde as pessoas que compõe seu quadro social provem das mais diferentes partes, tanto do México quanto do mundo. Levantamento de dados realizados por entidades públicas e incluídos na análise do *Plan Maestro* comprovaram a diversidade cultural representada neste destino e a simples amostragem dos depoentes participantes desta pesquisa confirmam esta realidade, ainda que em número reduzido.

Como afirma Anne Gotman (2004), o turismo pode ter conseqüências transformadoras ou aniquiladoras da cultura e hábitos locais, atingindo positiva ou negativamente a população. E neste caso, constatou-se uma certa desintegração social que, segundo os dados levantados, derivam em parte da alta carga horário de trabalho no *trade* turístico e também da falta de “redes sociais. Porém, a nova geração de pessoas nascidas e criadas neste destino, como analisou a coordenadora de turismo da *Universidad La Salle* de Cancún, acabam por sedimentar uma identidade cultural nesta comunidade diversificada e multicultural e que, de alguma maneira, possuem um vínculo com o lugar onde vivem, ainda que formada por raízes “jovens”, como a existência da cidade permite, mas nem por isto, menos importante. Como explicitado por Isabel Baptista (2008), a identidade está ligada ao “enraizamento” a um lugar que sirva de referência e, no caso de Cancún, ainda que seja uma cidade jovem, é o “lugar” onde estas pessoas vivem e interagem socialmente.

O panorama apresentando pela cidade de Cancún pode ser comparado ao relato de Grinover (2007) em relação à tendência das cidades modernas, que passam do crescimento para o desenvolvimento sem que haja uma correta aplicação e manutenção de políticas e ações de planejamento. No caso de Cancún, talvez, pela falta de continuidade no planejamento inicial e também, um certo descaso no cumprimento do que foi estabelecido

inicialmente; como os limites que deveriam ter sido impostos aos investidores no desenvolvimento de projetos dentro da ilha.

Os questionamentos feitos por Krippendorff em sua obra “Sociologia do Turismo” de como vive a população local a experiência do turismo, no caso de Cancún, demonstra que a população não só vive exclusivamente em função do turismo, como sabem que, ainda que indiretamente, dependem dele para seu sustento. E não obstante todas as dificuldades levantadas durante esta pesquisa, nenhuma das pessoas com as quais conversamos demonstrou desejo em deixar a cidade, talvez, como uma indicação de que já exista um certo “enraizamento” em relação ao lugar, uma identificação com o espaço onde vivem.

Com isto, verifica-se que até mesmo em um lugar construído artificialmente pelo homem e, teoricamente, “sem raízes”; uma verdadeira Torre de Babel representativa do mundo globalizado, pode oferecer acolhimento a quem aí chegue. E ainda que se busquem respostas exatas para embasar o discurso acadêmico, talvez, o que se encontre sejam mais questionamentos: quais seriam os caminhos a serem seguidos para que o Crescimento turístico não produza espaços com realidades tão distintas?

Os resultados apresentados nesta pesquisa apontam para várias formas de hospitalidade ou hostilidade em relação à cidade de Cancún, não uma realidade absoluta que a defina. Em virtude disto, talvez, o caminho proposto por Grinover (2007) seja um bom começo; no sentido de se implantar políticas de hospitalidade que considerem uma abordagem trans e multidisciplinar e que devem tornar-se parte das políticas urbanas propriamente ditas; neste contexto, a cidade deverá ser analisada de forma fragmentada, porque não é única, possui aspectos divergentes. Além de ações que contemplem as especificidades do lugar, aproveitando seus potenciais; pois, um projeto exitoso em um destino, pode não ser tão eficiente em outro.

As cidades são construídas para diversos tipos de pessoas de diferentes culturas, origens, modo de pensar e viver e, portanto, possuidoras de diferentes interesses (CASTROGIOVANNI, 2001). Cada um de nós tem uma experiência única em relação à cidade, por esta razão, a dinâmica da cidade deve ser pensada de modo a atender a todos, não somente determinados grupos sociais e, principalmente no caso dos destinos turísticos, a cidade deve ser pensada de maneira que o habitante não se sinta excluído de seu “lugar” em benefício do turista.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANDUCCI, Álvaro Jr.; BARRETO, Margarita (orgs). *Turismo e identidade local – uma visão antropológica*. Campinas: Papirus, 2001.

BAPTISTA, Isabel. *Lugares de Hospitalidade In: DIAS, Célia Maria de Moraes. (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri/São Paulo: Manole, 2002.

BAPTISTA, Isabel. *Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares*. Revista Hospitalidade. Ano V, Número 2, São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, Dezembro/ 2008.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 2000.

BENI, Mário Carlos. *Globalização do Turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira*. São Paulo: Aleph, 2003.

BOULLÓN, Roberto C. *Planejamento do Espaço Turístico*. Bauru/SP: EDUSC, 2002.

BRACAMONTE, Pedro. *La Memoria Enclaustrada: Historia Indígena de Yucatan, 1750 – 1915*. México: INI CIESAS, 1994.

BURNEY, Stella M. Arnaiz e DACHARY, Alfredo César. *Geopolítica, recursos naturales y turismo: una história del Caribe Mexicano*. México: Univ. de Guadalajara, 2009.

CAMARGO, Luiz Otávio L. *Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada F. M.; BUENO, Marielys S. (orgs). Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAMARGO, Luiz Otávio L. *Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri/São Paulo: Manole, 2002.

CAMARGO, Luiz Otávio L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CANCLINI, Néstor García. *Cultura y Comunicación: entre lo global y lo local. La Plata*: Ediciones de Periodismo y Comunicación, 1997.

CARLOS, Ana Fani Alessandri. *O Turismo e a Produção do Não-Lugar in YAZIGI, Eduardo; CARLOS, Ana Fani Alessandri e CRUZ, Rita de Cássia (org.). Turismo: Espaço Paisagem e Cultura*. São Paulo: HUCITEC, 1999.

CASTILLO, Santy Montemayor. *Plan Parcial de Desarrollo Urbano para La Reserva Norte*. Tesis para obtener el título de licenciado en arquitectura. Universidad La Salle: Quintana Roo, México, 2002.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. *As Paisagens Artificiais Criadas Pelo Turismo in YAZIGI, Eduardo (org.). Turismo e Paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

DACHARY, Alfredo César e BURNEY, Stella M. Arnaiz. *Turismo y Desarrollo: Crecimiento y Pobreza*. México: Univ. de Guadalajara, Univ. de Buenos Aires e Univ. Nacional de Mar Del Plata, 2008.

DACHARY, Alfredo César e BURNEY, Stella M. Arnaiz. *Território y Turismo: nuevas dimensiones y acciones*. México: Univ. de Guadalajara, 2006.

DURÁN, Jorge González. *WILMA – Imágenes de Una Adversidad Vencida*. Cancún, México: Ed. Idea, 2006.

FONTELES, José Osmar. *Turismo e impactos socioambientais*. São Paulo: Aleph, 2004.

GASTAL (org.), Suzana. *Turismo Investigação e Crítica*. São Paulo: Contexto, 2002.

GOTMAN, Anne. “*La question de l’hospitalité aujourd’hui*”. Revista Communications n°65, Éditions du Seuil, 1997.

GRINOVER, Lucio. *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.

GRINOVER, Lucio. *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado*. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. (org). *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri/São Paulo: Manole, 2002.

GRINOVER, Lucio. *A Hospitalidade e as Transformações Urbanas*. In: Intercom – Sociedade de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Natal/RN: 2008.

HAESBAERT, Rogério. *Territórios Alternativos*. São Paulo: Contexto, 2006.

HAESBAERT, Rogério. *O Mito da Desterritorialização: do “fim dos territórios” à multiterritorialidade*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

IANNI, Octávio. *Teorias da Globalização*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

KRIPPENDORF, Just. *Sociologia do Turismo. Para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: ALEPH, 2001.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade- perspectiva para um mundo globalizado*. Barueri/ SP: Manole, 2004.

MAGNANI, José Guilherme Cantor. *De Perto e De Dentro: Notas para uma etnografia urbana*. Revista Brasileira de Ciências Sociais. Vol. 17, n. 49, junho/2002.

MATHEUS, Maria Zilda. *A Idéia de Uma Cidade Hospitaleira* in DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Editora Manole, 2002.

MENEZES, Ulpiano T. Bezerra de. *A Paisagem Como Fato Cultural* in YAZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e Paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

MOLINA, Sérgio e RODRÍGUEZ, Sérgio. *Planejamento integral do Turismo: um enfoque para a América Latina*. Bauru/SP: EDUSC, 2001.

MORAES, Sérgio Torres. *Considerações sobre a produção do “espaço turístico” na contemporaneidade*. Turismo Visão e Ação – UNIVALI – Universidade Vale do Itajaí. Volume 6, nº 3, Set/Dez. 2004.

PONIATOWSKA, Hélène Elizabeth Louise Amélie Paula Dolores. *La noche de Tlatelolco: Testimonios de historia oral*. México: Ed. Era, 1993.

QUEZADA, Sergio. *Breve historia de Yucatán. Fideicomiso Historia de las Américas Serie Breves Historias de los Estados de la República Mexicana*. EFE, Colegio de México, México, 2001.

RAFFESTIN, Claude. *Por uma geografia do poder*. São Paulo: Ática, 1993.

RODRIGUES, Adyr B. (org.). *Turismo e Desenvolvimento Local*. São Paulo: Hucitec, 2002.

RODRIGUES, Arlete Moysés. *Desenvolvimento Sustentável e Atividade Turística*. In: RODRIGUES, Adyr B. (org.). *Turismo e Desenvolvimento Local*. São Paulo: Hucitec, 2002.

RUSCHMANN, Dóris. *Turismo e planejamento sustentável*. Campinas: Papyrus, 1987.

SANTOS, Milton. *Metamorfoses do espaço habitado*. São Paulo: Hucitec, 1997.

SCHLÜTER, Regina G.. *Desenvolvimento do Turismo: As perspectivas na América Latina* in THEOBALD, Willian F. (org.). *Turismo global*. São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

SILVA, Yolanda Flores e. *Pobreza, Violência e Crime – conflitos e impactos sociais do turismo sem responsabilidade social*. In BANDUCCI, Álvaro Jr. e BARRETTO, Margarita. *Turismo e Identidade Local: Uma visão antropológica*. Campinas, SP: Papyrus, 2001.

SOUZA, Marcelo José Lopes de. *O turismo como desafio ao desenvolvimento*. In: RODRIGUES, Adyr B. (org.). *Turismo e Desenvolvimento Local*. São Paulo: Hucitec, 2002.

THEOBALD, Willian F. (org.). *Turismo global*. São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi e NETTO, Alexandre Panosso. *Reflexões sobre um novo turismo: política, ciência e sociedade*. São Paulo: Hucitec, 2002.

YÁZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

BIBLIOGRAFIA

ALVES, Rubem. *Filosofia da Ciência. Introdução ao jogo e suas regras*. São Paulo: Edições Loyola, 2000.

ARNAIZ, Fernanda César. *Ciudades Turísticas: Desarrollo e imaginários Careyes y Nuevo Vallarta*. México: Universidad de Guadalajara, 2007.

AUGÉ, Marc. *Não lugares: Introdução a uma antropologia da supermodernidade*. Campinas: Papirus, 1994.

BALASTRERI, Adyr. *Turismo e desenvolvimento local*. São Paulo: Hucitec, 2002.

BARTLEY, S. Howards. *Princípios de la percepción*. México: Editorial Trillas, 1978.

BRUNS, Peter M.. *Turismo e Antropologia, uma introdução*. São Paulo: Chronos, 2002.

BUENO, Marielys Siqueira (org.). *Hospitalidade no jogo das relações sociais*. São Paulo: (s.n.), 2008 (Goiânia: Editora Vieira).

CANCLINI, Nestor Garcia. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999.

CAPARELLI, Marcia. *Identidade e Hospitalidade em Questão: Um olhar sobre Uberlândia, MG*. Dissertação de Mestrado – Universidade Anhembi Morumbi, 2005.

CARLOS, Ana Fani Alessandri. *Fim de século e globalização*. São Paulo: HUCITEC, 1993.

CASTELLS, Manuel. *O Poder da Identidade*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTROGIOVANNI (org.), Antonio Carlos. *Turismo Urbano*. São Paulo: Contexto, 2001.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira, 2003.

CORTEZ, Aldaíza de Oliveira Sposati. *Vida urbana e gestão da pobreza*. São Paulo: Cortez, 1998.

COSTA, Rogério Haesbaert. *O mito da desterritorialização: do “fim dos territórios” à multiterritorialidade*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

COSTA, Rogério Haesbaert. *Territórios Alternativos*. São Paulo: Contexto, 2006.

CRAVIDÃO, Fernanda Maria da S. D. Delgado. *Turismo e Cultura: o lugar dos lugares*. Turismo Visão e Ação – UNIVALI – Universidade Vale do Itajai. Volume 6, nº 3, Set/Dez. 2004.

DANTAS, Vanessa Pinheiro. *Memórias e Imagens da Cidade: trajetória de um bairro paulistano - Vila Madalena/ Z. Oeste/SP*. Dissertação de mestrado – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2008.

DENCKER, Ada. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: futura, 1998.

DENCKER, Ada. *Pesquisa como base para construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade*. Revista Hospitalidade – UNAM – Universidade Anhembi Morumbi. Ano 2, nº 1/ 2005.

ECO, Umberto; SOUZA, Gilson Cesar Cardoso de e GUINSBURG, Jacó. *Como se faz uma tese*. São Paulo: Editora Perspectiva, 2006.

FERNANDEZ, Leandro Rodrigues Gonzalez. *Hospitalidade e encontro: o relacionamento entre oradores e turistas de segunda residência em Praia Grande*. Dissertação de Mestrado. Universidade. Anhembi Morumbi. São Paulo, 2009.

GASKELL, George. *Entrevistas Individuais e Grupais*. In: BAUER, Martin W. & GASKELL, George. *Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 2º edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

GODBOUT, Jacques T. *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GOMES, Laura Graziela. “Comércio étnico” em Belleville: memória, hospitalidade e conveniência. Artigo In: Estudos Históricos, n. 29. Rio de Janeiro: 2002.

GONZALEZ, Norma E.K. *Hospitalidade e preconceito no turismo*. Revista Turismo e Visão. Ano 4(10): 91-100, Itajaí: out.2001/mar.2002.

GONZÁLEZ, Carlos M. Joaquín. *Turismo, puntal de desarrollo para Quintana Roo*. Cancún/México: Congresso Universidade La Salle de Cancún, 29 de agosto de 2008.

ISSA, Yara Silvia Marques de Melo. *Produção do turismo e sítios simbólicos de pertencimento: Inserção da comunidade local como fator de hospitalidade*. Dissertação de Mestrado. Universidade. Anhembi Morumbi. São Paulo, 2007.

KOTLER, Philip. GERTNER, David. REIN, Irving. BAHR, Ruth. *Marketing de Lugares – como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe na teoria do Ciclo de Vida de Destinos Turísticos*. Prentice-Hall: 2007.

KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James. *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 2005.

LIMA, Luiz Cruz. *Da Cidade ao campo: a diversidade do saber-fazer turístico*. Fortaleza: UECE, 1998.

LYNCH, Kevin. *A imagem da cidade*. São Paulo: Ed. Martins Fontes, 1980.

MARTINS, Paulo Henrique e CAMPOS, Roberta Bivar (org.). *Polifonia do dom*. Recife: Editora Universitária da UFPE, 2006.

MAUSS, Marcel. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: EDUSP, 1974.

MEDEIROS, Rejane e OLIVEIRA, Cleide Galiza de. *Turismo e População Local: como interagir?*. In: Revista Espaço Acadêmico, Ano II, Número 16. Setembro, 2002.

PLAN GRAN VISION – 2000/2025. México: 2008.

PLAN MAESTRO 2020. México, Governo do Estado de Quintana Roo.

PORTER, Michael E.. *Estratégia Competitiva – Técnicas para Análise de Indústrias e da Concorrência*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1991.

PRAXEDES, Walter. *Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade*. In Revista espaço acadêmico, ano IV, n. 37, Junho de 2004.

RAMOS, Silvana Pirillo. *Hospitalidade e migrações internacionais: o bem receber e o ser bem recebido*. São Paulo: Aleph, 2003.

RIBEIRO, G.L e BARBOS, F.L. *A Corrida por Paisagens Autênticas: Turismo, Meio Ambiente e Sustentabilidade no Mundo Contemporâneo*. São Paulo: Papirus, 1997.

RODRIGUES, Adyr B. *Turismo e Espaço* in YAZIGI, Eduardo; CARLOS, Ana Fani Alessandri e CRUZ, Rita de Cássia (org.). *Turismo: Espaço Paisagem e Cultura*. São Paulo: HUCITEC, 1999.

RODRIGUES, Adyr B. (org.). *Turismo Modernidade e Globalização*. São Paulo: Hucitec, 1997.

SANDEVILLE, Euler Jr.. *A Paisagem Natural Tropical e sua Apropriação para o Turismo* in YAZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e Paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

SANTOS, Agatha Alexandre. *Construção Social da Pessoa no Turismo: Um estudo de caso*. In BANDUCCI, Álvaro Jr. e BARRETTO, Margarita. *Turismo e Identidade Local: Uma visão antropológica*. Campinas, SP: Papirus, 2001.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal*. Rio de Janeiro: Record, 2008.

SCHERER, Rebeca. *Paisagem Urbanística, Urbanização Pós-Moderna e Turismo* in YAZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e Paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

SERRANO, Célia Toledo e BRUHNS, Heloisa (orgs). *Viagem à natureza*. Campinas: Papirus, 1997.

SILVA, Michel Jairo Vieira da. *O olhar do turista e do residente sobre a cidade do sol: evidências da prática do não-lugar no lugar (Natal – RN)*. In: Revista de Cultura e Turismo, ano 03, n. 03, UESC: junho de 2009.

SPINK, Mary Jane P. *O Conhecimento no Cotidiano: As Representações Sociais na Perspectiva da Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense, 2004.

SPOSATI, Aldaíza. *Exclusão Social Abaixo da Linha do Equador*. In: Seminário Exclusão Social – PUC. São Paulo: 1998.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Turismo e qualidade. Tendências contemporâneas*. Campinas: Papirus, 1993.

URRY, John. *O Olhar do Turista – Lazer e Viagens nas Sociedades contemporâneas*. São Paulo: Studio Nobel: SESC, 2001.

YAZIGI, Eduardo. *To be or not to be: sobre o autêntico e o falsificado nas construções do turismo*. In: Revista de Cultura e Turismo, ano 03, n. 03, UESC: junho de 2009.

YÁZIGI, Eduardo. *Turismo uma esperança condicional*. São Paulo: Plêiade, 1998.

YÁZIGI, Eduardo. *Personalidade do lugar no planejamento turístico: a busca de uma metodologia*. In CORRÊA, T.G. (org.) *Turismo e lazer: prospecções da fantasia do ir e vir*. São Paulo: Edicon, 1998.

DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

INEGI. Instituto Nacional de Estadística, Geografía y Informática -
www.inegi.org.mx

H. Ayuntamiento 2008/2011- www.Cancún.gob.mx

Turista México, DSTR – www.turista.com.mx

Fondo nacional de fomento al turismo – www.fonatur.gob.mx

Secretaría de Turismo – www.sectur.gob.mx

El sitio web de información oficial de Cancún – www.Cancún.travel

CONAPO – Consejo Nacional de Población – www.coespo.qroo.gob.mx

“Gobierno Estatal de Quintana Roo” - www.quintanaroo.gob.mx

IMPLAN – Instituto Municipal de Planeación - www.implan.gob.mx

IMSS – Instituto Mexicano Del Seguro Social - www.imss.gob.mx

INFRATUR – Fondo de Infraestructura Turística - www.banxico.org.mx

ISSSTE – Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Los Trabajadores del Estado
www.issste.gob.mx

Revista Brasileira do Comércio Exterior - www.funcex.com.br

SANDOVAL, Areli. Observatório da Cidadania. www.ibase.br

SEDETUR – Secretaría de Turismo Del Estado de Quintana Rôo -
www.caribemexicano.gob.mx

ANEXOS

Planilha 1: Cobertura dos serviços em residências no ano de 2000

Cve	Municipio	Viviendas Habitadas	Dispone de agua entubada	% cobertura	Dispone de drenaje	% cobertura	Dispone de energia eléctrica	% cobertura
01	Cozumel	14,726	12,571	85,4	14,075	95,5	14,523	98,6
02	Felipe Carrillo Puerto	12,046	10,302	85,5	4,176	34,7	10,541	87,5
03	Isla Mujeres	2,785	2,461	94,8	2,570	92,3	2,632	94,5
04	Otón P. Blanco	48,531	44,807	92,3	36,444	75,1	45,712	94,2
05	Benito Juarez	105,530	100,280	95,0	101,835	96,5	104,008	98,6
06	José Maria Morelos	6,115	5,167	84,5	1,889	30,9	5,233	85,6
07	Lázaro Cárdenas	4,341	3,863	89,0	1,311	30,2	3,880	89,4
08	Solidariedad	16,408	9,903	60,4	13,857	84,5	14,103	85,9
ESTADO		210,482	189,354	89,9	176,157	83,7	200,632	95,3

Fone: INEGI, XII Censo General de Población y viviendas del año 2000 del Estado de Quintana Roo

Planilha 2: População no ano de 2000 e média de taxa de crescimento anual

Cve	Municipio	Población 1995	Porcentaje	Población 2000	Porcentaje	TCPA
01	Cozumel	48,385	6,9	60,091	6,9	24,84
02	Felipe Carrillo Puerto	56,001	8,0	60,365	6,9	21,56
03	Isla Mujeres	8,750	1,2	11,313	1,3	25,86
04	Otón P. Blanco	202,046	28,7	208,164	23,8	20,61
05	Benito Juarez	311,696	44,3	419,815	48,0	26,94
06	José Maria Morelos	29,604	4,2	31,052	3,5	20,98
07	Lázaro Cárdenas	18,307	2,6	20,411	2,3	22,30
08	Solidariedad	28,747	4,1	63,752	7,3	44,35
ESTADO		703,536	100,0	874,953	100,0	24,87

Fone: INEGI, XII Censo General de Población y viviendas del año 2000 del Estado de Quintana Roo

Planilha 3: Projeção da população (2001-2010)

Cve	Municipio	2001	2003	2005	2007	2009	2010
01	Cozumel	62,421	67,329	72,148	76,850	81,383	83,571
02	Felipe Carrillo Puerto	66,741	69,860	72,563	74,857	76,731	77,511
03	Isla Mujeres	10,423	10,940	11,396	11,789	12,118	12,258
04	Otón P. Blanco	247,987	262,468	275,762	287,831	298,566	303,411
05	Benito Juarez	440,586	491,618	545,478	602,033	660,882	691,019
06	José Maria Morelos	35,129	36,686	38,016	39,123	40,004	40,361
07	Lázaro Cárdenas	21,870	22,928	23,854	24,649	25,310	25,589
08	Solidaridad	37,077	39,992	42,855	45,648	48,340	49,640
ESTADO		922,234	1,001,821	1,082,072	1,162,780	1,243,334	1,283,360

Fone: CONAPO

Planilha 4: Relação de professores/alunos e entre alunos/escolas

Entidad Federativa Nível Educativo	Maestros	Relación Alumnos/ Maestros	Escuelas	Relación Alumnos/ Escuelas
Quintana Roo	16 101	20	1 842	177
Preescolar	1807	27	611	79
Primaria	5318	29	755	205
Secundaria	4199	15	306	208
Profesional técnico	368	16	10	589
Bachillerato	2038	17	115	303
Técnico Superior	298	6	4	456
Normal Licenciatura	83	8	6	111
Licenciatura Univ.y Tecnológica	1843	8	22	664
Posgrado	147	6	13	65

Fone: INEGI, XII Censo General de Población y viviendas del año 2000 del Estado de Quintana Roo

NOTICIAS DE JORNAL

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 30 DE JULHO DE 2007;

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 30 DE JULHO DE 2007;

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 13 DE AGOSTO DE 2007;

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 13 DE AGOSTO DE 2007

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 02 DE SETEMBRO DE 2007

NOVEDADES DE QUINTANA ROO; DIA 25 DE JULHO DE 2009;

MAPA DA CIDADE DE CANCUN