



REVISTA BRASILEIRA DE PESQUISA EM TURISMO

## PLANEJAMENTO TURÍSTICO E HOSPITALIDADE: O CASO DE CANCÚN, MÉXICO<sup>1</sup>

### TOURISM PLANNING AND HOSPITALITY: THE CASE OF CANCUN, MEXICO

### PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Y HOSPITALIDAD: EL CASO DE CANCÚN, MÉXICO

*Priscilla Gonzalez*<sup>2</sup>

Maria do Rosário Rolfsen Salles<sup>3</sup>

**Resumo:** A proposta deste artigo 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 da pesquisa permitem

---

<sup>1</sup> Este artigo resultou de Dissertação de Mestrado intitulada: "Turismo, Planejamento e Hospitalidade: O Projeto Cancún, México", defendida em março de 2010 junto ao Programa de Mestrado em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Profa. Dra. Maria do Rosário Rolfsen Salles.

<sup>2</sup> Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi; pós-graduada em Planejamento e Marketing Turístico pelo Centro Universitário SENAC (2002); possui graduação em direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (1996). Carreira desenvolvida na área de Turismo e Hotelaria, com experiência internacional em atendimento a clientes VIP e atuação em hotéis e resorts cinco estrelas de grande porte. Email: pri\_cancun@hotmail.com

<sup>3</sup> Possui graduação em Ciências Sociais pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1966), mestrado em pela Universidade de São Paulo (1971) e doutorado em Sociologia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1974). Atualmente é professora/orientadora da Universidade Anhembi Morumbi. Tem experiência na área de Sociologia, com ênfase em Sociologia Urbana, atuando principalmente nos seguintes temas: Hospitalidade, Imigração, Cidade, Turismo e São Paulo. Email: mrrsalles@uol.com.br

avaliar as relações entre o crescimento rápido e descontrolado deste destino e suas consequências.

**Palavras-chave:** Turismo. Projeto turístico. População Local. Hospitalidade Urbana. Cancún. México.

**Abstract:** This article 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, México, 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 results of the research allows to evaluate the relationship between fast and uncontrolled development of the destination and its consequences.

**Keywords:** Tourism. Touristic Project. Local Population. Urban Hospitality. Cancún. México.

**Resumen:** En este artículo se propone una reflexión sobre los resultados de la implantación y desarrollo del proyecto turístico de la ciudad de Cancún, en el estado de Quintana Roo, México, del punto de vista de la hospitalidad urbana. El objetivo es presentar un panorama sobre el resultado de la implantación y crecimiento del turismo en la ciudad y su impacto en lo cotidiano y en la forma de vida de los habitantes, así como en la relación de los mismos con la ciudad. La investigación, de carácter cualitativo, se fundamenta en observaciones directas, resultantes de la experiencia de trabajo de una de las autoras en la hotelería local y como residente en Cancún durante casi cinco años. También en bibliografía, producciones académicas y fuentes oficiales, sobre todo el Plan Maestro 2020 que sirvió como base para analizar los testimonios obtenidos en campo. Los resultados de la investigación permiten evaluar las relaciones entre el crecimiento rápido y descontrolado de este destino turístico y de sus consecuencias.

**Palabras clave:** Turismo. Proyecto Turístico. Población Local. Hospitalidad Urbana. Agriturismo. Cancún. México.

## 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 economicista do fenômeno, 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 das 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, a análise do 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.

Da mesma forma, o lugar é o produto principal do Turismo, e o estudo das relações da paisagem com o Turismo é tema das mais variadas disciplinas, como a Geografia, o Urbanismo, a Sociologia, Antropologia, Arquitetura, História e muitas outras.

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).

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 os diferentes agentes, como o poder público, o empresariado e a população local, sob pena de se produzir o fenômeno de exclusão social e econômica de grande parcela da humanidade no acesso à paisagem (MENEZES, 2002).

Para Yázigi (2002, p.11), “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”.

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.

Sem pretender adentrar em uma discussão teórica sobre planejamento turístico, e sobre a polêmica discussão em relação aos benefícios do turismo para a população local, esta reflexão busca apresentar uma trajetória da cidade de Cancún a partir da implantação do projeto turístico em 1971. Fundamentamos a pesquisa 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, que forneceram depoimentos expondo sua realidade enquanto moradores do destino.

Algumas zonas visitadas e comentadas nos depoimentos foram incluídas na tentativa de alcançar e abranger localidades que apresentavam uma realidade desconhecida para a pesquisadora. Espera-se, assim, utilizando o conceito de hospitalidade urbana (Grinover, 2007), que propõe uma análise das cidades a partir de suas condições de acessibilidade, legibilidade e identidade; e, também de lugar de hospitalidade (Baptista, 2008), entre outros, poder confrontar vivências diferentes, do ponto de vista dos depoimentos.

O tema proposto nesta reflexão 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).

Também procedemos esta análise a partir dos referenciais teóricos sugeridos por Camargo (2004), que 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.

Além disso, este trabalho baseou-se nas obras de Lashley & Morrison (2004), Dias (2002), Dencker & Bueno (2003) e Krippendorf (2001). Como se sabe, este último autor representa uma das contribuições clássicas à Sociologia do Turismo, abordando a questão de como a população autóctone vê o turismo, além de levantar questões como: "Como vivem eles a experiência do turismo? Quais são suas motivações, interesses e necessidades? 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. Utilizamos, 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". Um projeto que partiu do vazio de um espaço para se transformar no 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 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).

Cancún pode ser enquadrada 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 vive. 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.

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).

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.

No Coloquio Internacional sobre Gobiernos Regionales y Desarrollo Sustentable en Economías Basadas en el Turismo, ocorrido em Cancún em 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.

As questões de acessibilidade, legibilidade e identidade estão intimamente ligadas à qualidade de vida dos moradores e, segundo Grinover (2007), consistem no fácil acesso que as cidades devem proporcionar ao morador em relação aos 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).

Nas palavras de Krippendorff:

[...] 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 depositam 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? [...] (KRIPENDORF, 2001, p.67-68).

A partir dessas reflexões buscou-se organizar este artigo em duas partes, além da introdução: uma primeira parte, em que procurou-se discorrer sobre o planejamento turístico no caso de Cancún, e outra na qual se focalizou o Plan Maestro 2020 em confronto com os resultados apresentados, finalizando com as considerações finais.

### **Cancun, um Caso de Planejamento Turístico**



Fotos 1 e 2 – Cancún antes do início do projeto (à esquerda) e atualmente (à direita)  
Fonte: Secretaria de Turismo – Quintana Roo, México

A cidade de Cancún foi reflexo do *boom* turístico que incentivava a “mercantilização” das cidades, e foi criada através de um projeto lançado pelo governo local em parceria com a iniciativa privada para desenvolvimento de destinos turísticos integralmente planejados.

O projeto surgiu em meio a uma grave crise política, social e econômica, em meados do ano de 1968, pela qual passava o 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.

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.

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, uma região disputada por várias nações.

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, surgem os Centros Integralmente Planejados (CIP), 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).

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.

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 à 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 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).

O projeto 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.

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.

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.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), do ano de 1970 ao ano de 1980 a população do Estado de Quintana Roo passou de 88.150 a 225.985 habitantes, 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 foi de 3,2.

Mais recentemente o Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) relatou que, do ano de 1999 até o ano de 2005, Cancún passou de 24.610 para 27.518 quartos; e de uma afluência de turistas 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). A projeção da população realizada pelo Consejo Nacional de Población (CONAPO) indica que para o ano de 2010 o Municipio de Benito Juarez, onde está localizada a cidade de Cancún, poderá chegar facilmente a mais de 600 mil habitantes

Tabela 1 – Projeção da população (2001-2010)

| Cve    | Município              | 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     | Solidariedad           | 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 |

Fonte: CONAPO

O fato desta 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.

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 – 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”.

## **A Análise do Plan Maestro 2020 e os Resultados Apresentados**

A cidade é entendida diferentemente para cada um, pois apresenta diferentes níveis de cada uma das dimensões de acessibilidade, legibilidade e identidade, 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.

Para Grinover (2007), é muito importante que o planejamento das cidades tenha 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, consideradas essenciais para enfrentar os resultados concretos das ações sobre a cidade.

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 depoimentos, 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 acesso 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; o problema da violência com a formação de "gangues", e também o surgimento dos assentamentos irregulares. Tanto por meio da 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.

Essa situação expressa 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 sejam mais facilmente identificáveis, 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 compõem sua estrutura social provêm das mais diferentes partes, tanto do México como de outros países. Levantamento de dados realizado 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 confirma esta realidade, ainda que em número reduzido.

Como afirma Gotman (2004), o turismo pode ter conseqüências transformadoras ou aniquiladoras da cultura e hábitos locais, atingindo positiva ou negativamente a população. De fato, constatou-se segundo os dados levantados, uma evidente insatisfação quanto à alta carga e horário de trabalho no *trade* turístico e também uma ausência ou dificuldade de estabelecimento de “redes sociais” locais, de vizinhança, ou parentesco. Porém, a nova geração de pessoas nascidas e criadas neste destino, como analisou uma das depoentes, acaba por sedimentar uma identidade cultural nesta comunidade diversificada e multicultural e, de alguma maneira, cria vínculos com o lugar onde vivem. Como explicitado por 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 isso ocorra pela falta de continuidade no planejamento inicial e, também, por certo descaso no cumprimento do que foi estabelecido inicialmente como os limites que deveriam ter sido impostos aos investidores no desenvolvimento de projetos no destino.

Considerando-se as observações de Krippendorf, como foi apontado anteriormente em relação à população local e à experiência do turismo, no caso de Cancún, evidencia-se que a população não só vive exclusivamente em função do turismo, como sabe que, direta ou indiretamente, depende dele para se inserir no mercado de trabalho. 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 as dimensões ou condições acima referidas, de acolhimento e hospitalidade, encontram ressonância na experiência das pessoas que aí vivem, quer sejam moradores dos bairros mais distantes, quer sejam os trabalhadores do setor hoteleiro, ou até mesmo os visitantes, dentro dos limites impostos pelo modelo. Entretanto, persiste a pergunta: quais seriam os caminhos a serem seguidos para que o crescimento turístico não produza espaços com realidades tão distintas?

## **Considerações Finais**

Procurou-se apresentar o caso do projeto turístico de Cancún/México como uma oportunidade de se refletir sobre a necessidade do planejamento dos destinos turísticos mas, além disso, de se levar em consideração todos os agentes envolvidos no processo, particularmente a população local. Tendo se

originado de pesquisa bibliográfica e de campo, que fundamentou Dissertação de Mestrado em Hospitalidade, defendida recentemente junto à Universidade Anhembi Morumbi, a pesquisa apontou para diversos aspectos que evidenciam um descompasso entre a atividade turística como empreendimento econômico e seus aspectos sociais e urbanos.

Entende-se que as cidades são construídas para diversos tipos de pessoas de diferentes culturas, origens, modos 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 a 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.

Os resultados extraídos tanto dos depoimentos como do documento Plan Maestro apontam para a necessidade sugerida por Grinover no trabalho citado, de se implantar políticas de hospitalidade que considerem uma abordagem trans e multidisciplinar que se tornem parte das políticas urbanas propriamente ditas.

## Referências

- BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In DIAS, Célia Maria de Moraes (org). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- BAPTISTA, Isabel. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, dez. 2008, ano V, n.2.
- BOULLÓN, Roberto C. *Planejamento do espaço turístico*. Bauru: EDUSC, 2002.
- 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: Manole, 2002.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.
- 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.
- CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos (org.). Turismo urbano. São Paulo: Contexto, 2001.

- CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. As paisagens artificiais criadas pelo turismo. In YÁZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.
- DACHARY, Alfredo César; BURNEY, Stella M. Arnaiz. *Turismo y desarrollo: crecimiento y pobreza*. México: Universidad de Guadalajara, Univerisdad de Buenos Aires e Universidad Nacional de Mar Del Plata, 2008.
- DACHARY, Alfredo César; BURNEY, Stella M. Arnaiz. *Território y turismo: nuevas dimensiones y acciones*. México: Universidad de Guadalajara, 2006.
- GOTMAN, Anne. La question de l'hospitalité aujourd'hui. *Communications*, 1997, n.65.
- GRINOVER, Lucio. *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.
- 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: Manole, 2004.
- MENEZES, Ulpiano T. Bezerra de. A paisagem como fato cultural. In YÁZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.
- MOLINA, Sérgio; RODRÍGUEZ, Sérgio. *Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina*. Bauru: EDUSC, 2001.
- PLAN GRAN VISION – 2000/2025. México: 2008.
- PLAN MAESTRO 2020. México, Governo do Estado de Quintana Roo.
- PRAXEDES, Walter. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. *Revista Espaço Acadêmico*, jun 2004, ano IV, n. 37.
- RODRIGUES, Adyr B.. Turismo e espaço. In YÁZIGI, Eduardo; CARLOS, Ana Fani Alessandri e CRUZ, Rita de Cássia (org.). *Turismo: espaço, paisagem e cultura*. São Paulo: HUCITEC, 1999.
- 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.
- YÁZIGI, Eduardo (org.). *Turismo e paisagem*. São Paulo: Contexto, 2002.

## **Endereços Eletrônicos Consultados**

- <http://www.banxico.org.mx>  
<http://www.britsincancun.com>  
<http://www.cancun.gob.mx>  
<http://www.cancun.travel>  
<http://www.caribemexicano.gob.mx>  
<http://www.coespo.qroo.gob.mx>  
<http://www.fonatur.gob.mx>  
<http://www.funcex.com.br>  
<http://www.ibase.br>  
<http://www.implan.gob.mx>  
<http://www.imss.gob.mx>



GONZALEZ, Priscilla; SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Planejamento turístico e hospitalidade: o caso de Cancún, México. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. v.5, n.1, p.45-62, abr. 2011.

ISSN: 1982-6125

<http://www.inegi.org.mx>  
<http://www.issste.gob.mx>  
<http://www.quintanaroo.gob.mx>  
<http://www.sectur.gob.mx>  
<http://www.turista.com.mx>

Artigo recebido em junho de 2010.  
Aprovado para publicação em janeiro de 2011.