

Turismo e População Local: Um Estudo Sobre a Hospitalidade Pública na Cidade de Cancun, México.

Priscilla Gonzalez¹

Maria do Rosário Rolfsen Salles

Resumo: Este trabalho resulta de pesquisa em andamento, sobre a prática da hospitalidade na cidade de Cancun, México, sob a perspectiva do habitante local. Entende-se por hospitalidade, o acolhimento a turistas e cidadãos; e o objetivo é apresentar uma análise crítica sobre o receber público da cidade, buscando evidenciar seus rituais de recepção através de uma leitura fornecida pelos seus moradores. A pesquisa, de caráter qualitativo, baseia-se em observações diretas, resultado da experiência de trabalho da pesquisadora na hotelaria local e como residente, de um lado e de outro, trabalha com fontes oficiais e bibliografia, além de pesquisa de campo. Buscamos refletir acerca dos entendimentos atuais a respeito do meio ambiente urbano e da necessidade de se considerar a população local como prioridade em qualquer planejamento de desenvolvimento turístico. Consideramos as conseqüências da implantação do projeto turístico no destino escolhido e os impactos sobre a hospitalidade urbana local, tendo em vista o morador.

Palavras-chaves: Cancun; Turismo; População Local; Hospitalidade.

Introdução

Nesse ponto de minha obra, 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 revelasse seus objetivos, 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? (KRIPPENDORF, 2001)”.

Cancun surgiu do interesse do governo mexicano em desenvolver o turismo no país e transformá-lo em uma de suas maiores fontes de renda. Em princípios do ano de 1969, o Banco do México criou o “INFRATUR”, 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 Cancun, sendo esta última, a localidade selecionada como prioritária para o investimento (NERI, 1986 e MARTI, 1985; apud www.cancunlahistoria.com)

O projeto foi autorizado em 1969, mas na prática somente foi iniciado em janeiro de 1970, controlado pelo “Fondo Nacional de Fomentos ao Turismo” e financiado pelos setores público e privado e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (RODRIGUES, 2001).

“Este projeto deveria 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”. (NERI, 1986 e MARTI, 1985; apud www.cancunlahistoria.com).

Nesse momento, Cancun era apenas uma ilha deserta abandonada em um lugar ermo do Caribe Mexicano e se constituía de apenas uma duna no formato de um sete com alguns trechos de apenas 20 metros de largura (NERI, 1986). Segundo dados apresentados pelo Governo Estadual de Quintana Roo e da FONATUR, hoje, Cancun possui uma população Municipal de aproximadamente 622,832 mil habitantes, sendo que no início de seu projeto, a cidade contava com aproximadamente 18.000 mil habitantes. Após 38 anos, Cancun se converteu na capital do turismo internacional do México, abrigando milhares de mexicanos vindos de todo o país em busca de melhores condições de vida e também de estrangeiros de toda parte do mundo que chegam em busca de trabalho e melhores salários (FONATUR).

O projeto de Cancun foi empregado de maneira a atrair um turismo seletivo de alto poder aquisitivo. Porém, aproximadamente duas décadas após sua implantação, em meados dos anos 70, o planejamento mostrou-se inadequado diante da explosão demográfica e o fluxo turístico descontrolado, ocasionando um turismo de massa estrangeiro de baixa renda e um impacto social e ambiental de proporções catastróficas. A urbanização descontrolada da

cidade de Cancun, tanto na Zona Hoteleira quanto no centro da cidade, onde vive a população local, ocasionou um total desequilíbrio na infra-estrutura urbana.

Em trinta e oito anos de existência, o projeto elaborado para este destino turístico não foi capaz de contemplar a dimensão dos problemas que um crescimento tão rápido acarretaria. A “Secretaria De Turismo de Quintana Roo” apresenta em sua página a evolução do *trade* hoteleiro da Cidade de Cancun demonstrando que apenas em nove anos, de 1998 até 2007, a rede hoteleira passou de 137 hotéis, com 23.393 quartos; para 148 hotéis, com 28.218 quartos; estes dados representam inserção de mão de obra e aumento no fluxo turístico.

Porém, o projeto proposto para a cidade de Cancun não contemplava uma infra-estrutura que suportasse tamanho crescimento e as conseqüências podem ser vistas na falta de moradia e na precariedade do saneamento básico nas regiões mais afastadas da cidade.

No ano de 2005 o *Instituto Nacional de Estadística, Geografía y Informática* detectou a existência de 15 assentamentos irregulares formados por uma população de 9.755 mil pessoas e um montante de 309 moradias. Neste levantamento realizado pelo INEGI foi salientado os níveis de extrema pobreza existentes na cidade de Cancun, segundo o mesmo, “o destino turístico mais importante do país, e o que gera mais divisas”.

Cada vez mais isolado e distante da Zona Hoteleira, o cidadão sequer tem acesso ao lazer proporcionado pelas belezas naturais locais já que as praias têm acessos limitados e sobram algumas poucas faixas de areia para que o morador local possa usufruir suas horas de lazer.

Como bem coloca o Professor Grinover (2007,pg. 24):

É no ambiente urbano, no plano de gestão das cidades e dos territórios impregnados de significados (culturais, históricos, turísticos etc.) em face de uma verdadeira melhoria de qualidade de vida (leia-se hospitalidade) no estado de crise de amplos setores urbanos e regionais, que se revelam múltiplos e graves problemas econômicos e sociais, os quais ultrapassam, claramente, as competências puramente disciplinares.

Para apoiar os questionamentos que surgiram a respeito do tema proposto, tomamos por base uma das vertentes do conceito de hospitalidade, a qual analisa o complexo fenômeno das migrações turísticas e a relação com a progressiva homogeneização dos hábitos e costumes das populações afetadas por este fenômeno, seguindo a linha de pesquisa do professor 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 a relação das cidades com o papel do Estado,

apresentando o desenvolvimento sustentável como o novo paradigma. Além disso, reforça a reflexão do que seria uma cidade hospitaleira aos olhos de seus moradores.

E também 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. Além das obras de Lashley & Morrison (2004); Célia Dias (2002), Dencker & Bueno (2003) e Krippendorf 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?”. A pesquisa busca apresentar o ponto de vista da população local, descrevendo a situação em que vivem através de seus próprios relatos e de imagens de sua realidade.

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 (WILLIAMS, 2004). Por outro lado, o consumidor passou a buscar, cada vez mais, nos momentos de lazer, uma compensação para o cotidiano massacrante em que vive 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.

O “lugar” onde este turista extravasa toda sua frustração é denominado por Krippendorf (2001, pág.56) como “Turismo em Guetos”, ou seja, o Turismo de Massa, que

corresponde a lugares produzidos pela indústria do turismo e que normalmente possuem uma temática que o define como segmento e que pode estar ligado à natureza, à história, à cultura ou qualquer aspecto que o particularize como possuidor de um atrativo turístico diferenciado. No caso de Cancun, esse diferencial é constituído por suas características naturais e de certa forma, pela construção de uma imagem de “paraíso turístico”. Frequentemente este cenário está em real oposição àquele 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)”.

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 Cancun.

Qual seria a imagem produzida por um destino como Cancun para seus habitantes locais? - Uma cidade que foi criada artificialmente e portadora de uma população proveniente de todos os estados do México e de toda parte do mundo - Qual seria a definição de hospitalidade que os moradores teriam para a cidade de Cancun?

A urbanização de Cancun e a hospitalidade

Uma das vertentes de estudos do tema da hospitalidade é aquela que analisa o fenômeno das migrações turísticas. “Pessoas que viajam necessitam de acolhimento, envolvimento, e a hospitalidade torna-se um tema caro á economia moderna, na proporção direta do que as pessoas consomem e gastam nessas migrações lúdicas (CAMARGO, 2004)”.

No entanto, em nossa pesquisa, a hospitalidade está sendo analisada sob o prisma do morador local e, neste sentido, a premissa é de que a necessidade de acolhimento e bem estar deverá sempre prever os residentes do destino turístico e, somente depois, a dos turistas. Como nos diz o ex-presidente da EMBRATUR, Caio Luiz de Carvalho, “Nenhuma cidade pode ser turística se não for prazerosa para seus habitantes”.

A Zona Hoteleira da cidade de Cancun é constituída de aproximadamente 22km de praia dos quais apenas alguns poucos metros possuem passagem livre para que a população local possa usufruir. Nos finais de semana, quando as famílias locais se reúnem em direção às poucas faixas de praia liberadas, é muito comum a cena de trechos de praia absolutamente tomados de habitantes locais em uma estreita faixa de areia para alguns metros de distância se vislumbrar cadeiras e até camas espaçadamente distribuídas para os turistas dos hotéis.

Este aspecto produz um fenômeno grave que é a exacerbação do sentimento de exclusão da população local quando esta se depara com o luxo e ostentação da Zona Hoteleira em comparação com sua dura realidade (DACHARY, 1994). Esta dificuldade de acesso dos moradores locais às áreas de praia da cidade é apenas um dos fatores que evidenciam que o desenvolvimento do turismo muitas vezes atrai benefícios somente para alguns e que este distanciamento da população nos projetos e melhorias decorrentes deste setor produzem um cenário onde a hospitalidade não parece ser o principal atributo. “Falar em 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)”.

A hospitalidade, segundo Isabel Baptista, não está relacionada somente às pessoas e sua interação com o meio ambiente, mas, também, no próprio meio, no lugar onde vivem. E neste sentido, o turismo exerce influência significativa na “personalidade” que moldará este lugar.

(...) 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).”

No “Coloquio Internacional sobre Gobiernos Regionales y Desarrollo Sustentable en Economias Basadas en el Turismo”, ocorrido em Cancun na data de 21 de fevereiro de 2002, o então Secretário de Governo do Estado local 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.

VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
10 e 11 de setembro de 2009 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP

Segundo ele, Así, si bien es cierto que la actividad Turística como factor de desarrollo económico es altamente rentable, la polarización de su desarrollo ocasiona una fuerte presión sobre los entornos social, cultural, ecológico, económico y político. Esta presión resulta de un desarrollo sorpresivo orientado de manera exclusiva hacia el turismo, sin el apoyo de una planeación correcta que plantee los escenarios previsibles, anticipe los problemas y las opciones de solución, pero además, que posibilite el desarrollo y la consolidación de opciones diversas que mantengan la salud de las finanzas de esa región (“Coloquio Internacional sobre Gobiernos Regionales y Desarrollo Sustentable en Economías Basadas en el Turismo”, 2002).

“A verdadeira riqueza, ou identidade, dos lugares não está nas suas potencialidade materiais mas sim na forma como são apropriados, percebidos, desfrutados, amados, e, sobretudo, partilhados (BAPTISTA, 2008)”

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 dos pesquisadores 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.

De acordo com Lucio Grinover em seu artigo “Hospitalidade: Um Tema a Ser Reestruturado e Pesquisado” (2002.,p. 33) , a hospitalidade está diretamente ligada ao urbano, à cidade e suas estruturas e como estas podem ser lidas e interpretadas. Neste caso, “(...) procurar a representação da cidade não mais do lado dos produtores do espaço, mas do habitante, do cidadão, o que, sem dúvida, é um avanço importante na compreensão da cidade contemporânea”.

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.

O fim do século passado pode ser caracterizado como o esgotamento de um estilo de desenvolvimento que se mostrou ecologicamente predatório, socialmente perverso e politicamente injusto. Não há dúvida de que estamos vivendo uma crise que é multifacetada: é ecológica (esgotamento progressivo dos recursos naturais); é ambiental (redução da capacidade de recuperação dos ecossistemas); é político-institucional (diretamente

relacionada com os sistemas de poder para a apropriação, a distribuição e o uso dos recursos da sociedade) (GRINOVER, 2007, pg. 62).

“Não podemos querer imaginar um mundo hospitaleiro para o turismo enquanto escondemos a nossa pobreza, através da exclusão dos pobres dos espaços públicos destinados aos visitantes (PRAXEDES, 2004)”.

Considerações finais

Embora se trate de um trabalho em andamento, e, portanto, ainda carente de dados sobre a visão dos moradores sobre o processo de desenvolvimento turístico e hoteleiro em Cancun, conforme nosso objetivo com a pesquisa de campo em preparação, a bibliografia, a experiência pessoal como moradora do local durante 5 anos e o conhecimento dos aspectos do trabalho na rede hoteleira local, permitem adiantar algumas conclusões a respeito das contradições que envolvem o projeto turísticos e as repercussões da crise recente do projeto em confronto com a população local. Quais são as alternativas para a população local? Qual a dimensão da crise do projeto inicial para a população local? Quais as perspectivas e saídas possíveis do ponto de vista dos moradores e trabalhadores? Quais as atividades que podem tornar viável a transformação do mercado de trabalho local e finalmente, quais as possibilidades abertas ainda à atividade turística? Essas são as questões norteadoras deste trabalho. Que contou com inestimável contribuição, recentemente, do Professor Alfredo Cesar Dachary, da Universidade de Guadalajara (Campus de Puerto Vallarta, México), quem nos disponibilizou seu trabalho mais atual onde retrata a complexidade do resultado do projeto da cidade de Cancun nos dias de hoje.

Em conversa informal, o Professor Dachary relatou que a zona de pobreza da cidade de Cancun, se comparada às favelas brasileiras, serão vistas como verdadeiros “hotéis boutique”. Também nos alertou para o fato de que a cidade de Cancun, hoje, está dominada por máfias e pelo tráfico de drogas.

Assim, nossa intenção é refletir sobre as conseqüências da implantação de um projeto com finalidades turísticas e que redundou em intensa urbanização e crescimento populacional. Processo esse que, na cidade de Cancun, trouxe conseqüências para seus moradores após quase quarenta anos de existência.

Os benefícios econômicos trazidos pelo turismo ao poder público local são inquestionáveis, porém, um destino turístico somente poderá ser identificado como totalmente exitoso no momento em que houver uma humanização do lugar, “com reforço à manutenção da identidade que as comunidades mantêm com seus territórios e conscientização social quanto a dilapidação dos (inestimáveis) recursos naturais (Moraes, pg. 291)”.

Como bem afirma Isabel Baptista: “É este, afinal, o desafio nos novos lugares, o de nos obrigar a repensar, a reatualizar e a ampliar, as antigas leis e práticas da hospitalidade, num esforço de permanente reinvenção da cidadania”

Referências

KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do Turismo: Para uma nova compreensão do lazer e da viagens. São Paulo:Aleph, 2001

WILLIAMS, Alistair. “O consumo da hospitalidade: o que aprender do pós-modernismo?”. In: LASHLEY, C.; MORINSON, A. **Em busca da Hospitalidade.** Barueri, Manole. 2004.

MORAES, Sérgio Torres. “Considerações sobre a produção do espaço turístico na contemporaneidade”. **Revista Turismo Visão e Ação.** Vol.6, n.3.. Itajaí: Editora Univali, set/dez 2004

MENESES, Ulpiano T. Bezerra de. “A paisagem como fato cultural”. In: YÁZIGI, Eduardo (org.), **Turismo e Paisagem.** São Paulo: Contexto. 2002.

DACHARY, Alfredo César (org.). “Cancun: el enclave turístico y sus costos”. **Estudios y Perspectivas em Turismo.** V. 3, n. 2, p. 99-114. São Paulo: CIET (Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos), 1994

SANDEVILLE, Euler. “A paisagem natural tropical e sua apropriação para o turismo”. In: YÁZIGI, Eduardo (org.), **Turismo e Paisagem.** São Paulo: Contexto. 2002.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza. “A paisagem natural tropical e sua apropriação para o turismo”. In: YÁZIGI, Eduardo (org.), **Turismo e Paisagem.** São Paulo: Contexto. 2002.

EVER, Shirley (ed.) “Beyond the Green Horizont: A Discussion Paper on Principles for Sustainable Tourism”. Wshington:Tourism Concern/WWF, 1992 in MORAES, Sérgio Torres. “Considerações sobre a produção do espaço turístico na contemporaneidade” **Revista Turismo Visão e Ação.** Vol.6, n.3.. Itajaí: Editora Univali, set/dez 2004.

SERRANO, Célia Toledo e BRUHNS, Heloísa (org.). “Viagens à natureza”. Campinas: Papirus Editora, 1997

RIBEIRO, Gustavo Lins e **BARROS**, Flávia Lessa de. “A corrida por paisagens autênticas: Turismo, meio ambiente e subjetividade no mundo contemporâneo. In **SERRANO**, Célia Toledo e **BRUHNS**, Heloísa (org.). **Viagens à natureza**. Campinas:Papirus Editora, 1997.

CARLOS, Ana Fani Alessandri. “O turismo e a produção do não lugar”. In **YÁZIGI**, Eduardo e **CRUZ**, Rita de Cássia Ariza. **Turismo:Espaço, Paisagem e Cultura**. São Paulo:Hucitec, 1999).

BAPTISTA, Isabel. “Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**, Ano 5, no. 2, dezembro de 2008.

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

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

H. AYUNTAMIENTO 2008/2011- www.cancun.gob.mx

TURISTA MÉXICO, DSTR – www.turista.com.mx

FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO – www.fonatur.gob.mx

SECRETARIA DE TURISMO – www.sectur.gob.mx

EL SITIO WEB DE INFORMACION OFICIAL DE CANCUN – www.cancun.travel