

LA GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN GRUPO XCARET

Cecilia García Muñoz Aparicio¹

Resumen:

Grupo Xcaret, corporativo formado por ocho parques, tres hoteles, y diversos servicios turísticos, constituye una organización con valores como la igualdad, la ética y el compromiso con la sostenibilidad. Su gestión en los servicios incluye la diversión y el aprendizaje ya que en algunos de los parques se realizan representaciones culturales de México para que los turistas aprendan más sobre la cultura de éste, además de proporcionar experiencias inigualables en los hoteles debido al contacto directo con la naturaleza como la reserva natural de un río o cenote y el estanque natural de agua suministrado por un río. Se realizó un estudio de caso a través de un análisis documental de la organización con la finalidad de examinar y describir la gestión de servicios turísticos para analizar la sostenibilidad. A través la investigación, se encontró que es un grupo socialmente responsable y sus servicios y gestiones son un reflejo de éstos, por lo cual se considera líder en gestión turística sostenible.

Palabras clave: gestión, servicios, sostenibilidad.

Abstract:

¹ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 1999flamingos@gmail.com

Grupo Xcaret, a corporation made up of eight parks, three hotels, and various tourist services, constitutes an organization with values such as equality, ethics and commitment to sustainability. Its management in the services includes fun and learning since in some of the parks cultural representations of Mexico are carried out and tourists learn more about the country, in addition to providing them with unique experiences in the hotels since there is direct contact with nature such as the natural reserve of a river or cenote, which consists of a natural pond of water supplied by a river. A case study was carried out through a documentary analysis of the organization with the purpose of examining and describing the management of tourist services to analyze sustainability. Through the investigation, it was found that it is a socially responsible group committed to sustainability and its services and procedures reflect these, which is why it is one of the best companies to work for.

Keywords: management, services, sustainability.

Introducción

El turismo en México está enfocado a renovarse y a contribuir de forma significativa a la erradicación de la pobreza y a la formación de un país justo y con trato de igualdad (Secretaría de Turismo, 2020). Aporta valor económico a la región y valor cultural al visitante, mejora la calidad de vida en las zonas y con ello la actividad económica para preservar el espacio naturales e históricos que conforman el patrimonio del destino turístico. El objetivo de esta investigación fue analizar la gestión turística del Grupo Xcaret a través de todas las actividades y atracciones del grupo para comprender la forma de realizar las actividades recreativas sostenibles del mismo.

La actividad turística representa sentimientos, vivencias, experiencias mientras se viaja y recuerdos posteriores al destino visitado, así como las percepciones del turista y la calidad del mismo es la experiencia vivida (Herrera y López, 2021).

Grupo Xcaret

Compañía ubicada en el sur de México, líder en esparcimiento y recreo turístico socialmente responsable y sostenible, comprometida con las necesidades de más de 6 millones de turistas que visitan el Caribe Mexicano cada año, con productos integrados que garantizan la diversión y el entretenimiento de éstos (Grupo Xcaret, 2022).

Historia

Empresa 100% mexicana creada por Miguel Quintana Pali cuando adquiere cinco hectáreas en Quintana Roo en la Riviera Maya para construir su casa y descubre cenotes y ríos ocultos en el terreno, por lo que decide construir un parque para que se pudiera admirar la belleza del lugar y en conjunto con los hermanos Constandse se construyó el parque Xcaret aperturado en 1990, el cual constituye una de las mejores atracciones de Cancún-Riviera Maya (Grupo Xcaret, 2022^a) y los demás parques y hoteles del grupo. En la siguiente tabla 1 se observa el crecimiento del Grupo.

Es una organización formada por diferentes parques ecoarqueológicos readaptados como destinos turísticos como de elementos patrimoniales combinando actividades recreativas de sol y playa en la Riviera Maya promoviendo la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente. Con relación al patrimonio cultural, en uno de los parques se ubica un yacimiento arqueológico del periodo Clásico Tardío y del Posclásico Temprano y Tardío (600-900/1000 d. C., 900/1000-1200 d. C. y 1200-1550 d. C.), propio de la cultura maya que forma parte de los restos de la antigua ciudad de P'ol'e. Además, en el complejo arqueológico se localizan restos de una capilla de ramada del siglo XVI, como los adoratorios de visita utilizados por frailes nómadas y en cuyo subsuelo se encontraron esqueletos de origen caucásico y maya, considerados vestigios de la existencia española en el área de acuerdo con Wyllys y Andrews (Checa- Artasu, 2008; 2012). En la tabla 1 se observa el crecimiento del Grupo Xcaret.

Tabla 1 *Crecimiento de Grupo Xcaret*

Año	Acción
1995	Parque Xcaret recibe el permiso del Gobierno del Estado de Quintana Roo en México para operar el parque Xel-Há, maravilla natural como un atractivo turístico natural.
2009	Apertura del parque Xplor, producto turístico aventurero.
2010	Inician tours hacia las zonas arqueológicas de la Península de Yucatán: Tour Xichén, con visita a Chichen Itzá y al Pueblo Mágico de Valladolid, en Yucatán; Tours a Tulum y Cobá y combinaciones con el parque Xel-há.
2010	Unión de parques y tours en el Grupo Xcaret.
2013	Inauguran los parques Xplor Fuego, Xoximilco y Parque Xavage en Cancún y el tour Xenotes en la ruta de los cenotes de Puerto Morelos.
2016	Parque Xenses.

2017	Creación de un concepto único y diferente: Hotel Xcaret México <i>All-Fun Inclusive</i> .
2018	Xcaret obtuvo el premio al mejor parque mundial “Liseberg Applause Award”.
2019	La compañía se unifica a Grupo Xcaret.
2021	Inauguración del Hotel Xcaret Arte con 900 suites todo incluido y el hotel La casa de la playa, hotel boutique en la Riviera Maya con 63 habitaciones.

Nota. Elaboración con base en Grupo Xcaret (2022^a); Experiencias Xcaret Web S.A.P.I. de C.V. (2022); Experiencias Xcaret Web S.A.P.I. de C.V (2022a).

En la tabla se observa el crecimiento del Grupo Xcaret en 28 años y como ha llegado a ser líder en los parques en México. La siguiente tabla 2 presenta los diferentes servicios del grupo.

Sistema de Gestión Turística

La gestión turística es un conjunto de trabajos relacionados con la actividad turística para lograr las metas y objetivos de la organización a través de procesos de planeación, control, organización y liderazgo (Matos et al., 2022). Está relacionada con el proceso administrativo y proyectos de turismo en la administración de los destinos turísticos; se determina por las competencias y conocimientos que poseen los que ofertan los servicios a través de los procesos administrativos (Sánchez et al., 2022).

La gestión de la función turística es importante para disfrutar el medio ambiente y la cultura de un lugar, a través de un modelo que permita el desarrollo sostenible del lugar debido a que significa la coordinación integral de los agentes públicos y privados que afectan a un destino turístico (Pérez-Castañeira et al., 2021). Con relación a la calidad turística es necesario considerar el desarrollo sostenible para la mejora de los estándares de vida poblacionales que impacten en la economía y conservando el medio ambiente con la identidad del lugar estimulado los servicios y atractivos del mismo para satisfacer al turista (López, 2009).

Dentro de la gestión turística está la calidad del destino con relación directa al nivel de satisfacción de los consumidores, siendo vital en la actividad turística, considerando la infraestructura como un elemento definitivo en la percepción para la realización de la actividad, el sistema gestiona todos los procesos tanto por la parte que ofrece como la que recibe el servicio (Herrera, & López, 2021).

Un Sistema Integrado de Gestión Turística es importante debido a las diferencias que existen en el ámbito hotelero debido a las diversas características de los productos turísticos y la manera en la que se adquieren siendo una característica la intangibilidad que no se toca, pero se disfruta; la rigidez en cuanto a la capacidad; heterogeneidad y complementariedad, es perecedero ya que no se almacena y requiere la presencia del turista y además sus expectativas (López, 2009). Las organizaciones dedicadas a la actividad turística monitorean la satisfacción de los clientes e identifican los procesos delicados en las mismas ya que los consumidores siempre buscan nuevos productos y/o servicios, los cuales deben ser innovadores vinculados con el entorno y la cultura (Damian, & Suárez–Barraza, 2015).

Servicios turísticos

Un servicio es una acción o producto intangible que satisface las necesidades del consumidor y cuyas características son: intangible que no se ve, pero se siente; perecedero que posee un determinado tiempo; inseparable, que no se divide; heterogéneo que es único no puede ser el mismo que otro; forma parte del sector terciario con un precio para la satisfacción de una demanda. Puede ser público o privado y de acuerdo con su función: financiero, turístico, logístico, de recursos humanos, tecnológicos, de marketing, médicos entre otros (Chávez, 2023). También consiste en la demanda de una actividad con ciertas características y la calidad otorgada es el cumplimiento de las expectativas (Miranda-Cruz et al., 2021). La gestión de servicios es realizar el proceso administrativo a través de métodos, roles, actividades que un proveedor realiza al

ofrecer sus servicios con su infraestructura para la mejora continua (Sánchez et al., 2022). En la tabla 2 se analizan los servicios de los parques y hoteles del Grupo.

Tabla 2 *Servicios de los parques y hoteles de Grupo Xcaret*

Atractivos Turísticos	Servicios	Valor cultural
Xcaret	Música, danza, charrería, selvas, ríos subterráneos y zonas arqueológicas. Gastronomía. Nado con delfines, tiburones y rayas. Mar caribe. 50 actividades.	Espectáculo Xcaret México con 300 artistas en el cual se viven 500 años de historia Patrimonio cultural
Xel-Há	Snorkel, cenotes, cuevas y grutas. Recorridos en la selva. Gastronomía. 14 actividades.	Parque acuático natural: infinidad de peces.
Xplor	Parque temático de aventura con tirolesas. Alberca de olas, Tobogánxote con cuatro diferentes tipos de descenso en un tobogán. Gastronomía.	Selva, altura y ríos subterráneos.
Xplor Fuego	Aventuras sin límite nocturnas: tirolesas en la noche. Es el parque Xplor nocturno con iluminación y ambientación de la selva por el fuego de las antorchas. Gastronomía.	Parque con el río subterráneo nocturno.
Xavage	Parque con 6 actividades de aventura únicas con diferentes grados de adrenalina y emoción por tierra, agua y aire. Circuito de cuerdas, kayak. Gastronomía.	Canales únicos en Cancún.
Xoximilco	Fiesta mexicana en las trajineras pintorescas sobre el agua con gastronomía flotante y música en vivo.	Fiesta con música tradicional como mariachi, banda del pueblo, marimba, jarana y norteño con la gastronomía de México.
Xenotes	Tour único en Cancún para visitar cuatro tipos de cenotes, apreciar su belleza, interactuando en ellos con diversas actividades. Paseo dentro de la selva.	Los cenotes son piscinas naturales, patrimonio cultural de los estados de Campeche, Yucatán y Quintana Roo.
Xenxes	Parque de tipo sensorial en caverna subterránea.	Rutas del sentir y del Hacer. Diversos ecosistemas con experiencia sensorial.
Hotel Xcaret México	Hotel certificado con 5 Diamantes. Es un hotel todo incluido con diversión y acceso a todos los parques, además de la transportación redonda al Embarcadero Isla Mujeres por Xcaret en la Zona	Se creó como homenaje a la cultura maya, sus artesanos, gastronomía y patrimonio cultural.

	Hotelera de Cancún y el viaje en ferry a Isla Mujeres. 900 suites y 5 Casas.	
Hotel Xcaret Arte	Inspirado en artistas mexicanos con arquitectura eco-integradora. Posee 900 suites adultos de 16 años en adelante, ofrece 10 experiencias gastronómicas a cargo del mejor Colectivo Gastronómico de México. Concepto de hotel todo incluido con diversión y acceso a todos los parques, además de la transportación redonda al Embarcadero Isla Mujeres por Xcaret en la Zona Hotelera de Cancún y el viaje en ferry a Isla Mujeres. 900 suites y 5 Casas.	Decoración mexicana.

Nota. Experiencias Xcaret Parques, S.A.P.I. de C.V (2023); GetYourGuide (2018-2023)

La tabla muestra los diferentes tipos de servicios y el valor cultural de los parques, cabe señalar que de acuerdo con Travelers’ Choice 2022, Xcaret y Xel-Há forman parte de los mejores parques temáticos y eco arqueológicos del mundo, con atracciones únicas además de su modelo de sostenibilidad.

El turismo se ha ido expandiendo como resultado de las mejoras en las comunicaciones y los transportes que se ha vuelto accesibles al público, permitiendo una mayor cantidad de viajeros a los destinos, lo cual hace que éstos cada vez sean más competitivos (Fontana et. Al, 2019). De acuerdo con López et al. (2023), el análisis de la gestión turística se basa en mejorar la capacidad de gestión (instrumentos políticos, tecnológicos), generar nuevos recursos económicos reposicionando los destinos, perfeccionar las condiciones de los destinos (experiencia turística) y sobre todo el cuidado del manejo ambiental. Con relación a Grupo Xcaret, en la siguiente tabla 3 se observa la sostenibilidad del grupo ya que desde el año 1990, posee compromiso con la sostenibilidad y se ha preocupado por el desarrollo de la economía generando valor al entorno y a la sociedad que se encuentra en las cercanías. Algunas acciones importantes son el cuidado del medio ambiente, el bienestar animal y la conservación de especies en extinción.

Tabla 3 *Gestión de servicios y la sostenibilidad*

Grupo	Gestión	Acciones Sostenibles	Servicios 2020	Servicios 2021
Grupo Xcaret	Proceso Administrativo. Personal Administrativo. Colaboradores.	Proyecto Manglar de Reforestación y Rehabilitación del Sistema Lagunar Nichupté, Proyecto Escuela Verde (Reforestación de Escuelas Públicas en Quintana Roo) Creación del Vivero Forestal Riviera Maya Uso Eficiente de los Recursos	Permanecieron cerradas las instalaciones hasta el 15 de junio del año de contingencia sanitaria con medidas y protocolos de seguridad. Cuidado de las comunidades y generaciones futuras. Se recuperaron 72 toneladas de	Evaluación y mejora en los procesos con cuidado del medio ambiente y comunidades. Gestión eficiente de los recursos. Emprendimiento de la bordado artesano para fortalecer las comunidades mayas.

		<p>Gestión Responsable de los Residuos</p> <p>Programas de Reproducción:</p> <p>Flamenco Rosa, Guacamaya Verde, Tucán Real, Cojolite, Quetzal, Tiburón Nodriza, Mariposas, Loro Mexicano, Tapir y Hocofaisán de los corales; de investigación de la Raya Gris Programa de Conservación del Manatí, de la Guacamaya Roja, de Tortugas Marinas; de Educación Ambiental</p> <p>Modelo sostenibilidad: Personas, Planeta y Prosperidad</p>	<p>residuos de zonas de anidación de las tortugas; se produjeron 78,261 plantas de 115 especie.</p> <p>Visitas escolares y prácticas profesionales hasta inicio de pandemia. Se reciclaron 127 toneladas de papel y cartón, 151 toneladas de vidrio, 44 toneladas de pet y 134 toneladas de aluminio y metal</p>	<p>Protección, valorización del patrimonio cultural como son las expresiones: danzas, música, leyendas y folclor.</p> <p>Educación para el desarrollo sostenible.</p>
Grupos de interés.	<p>Proceso Administrativo.</p> <p>Viajeros, socios, líderes de opinión, medios de comunicación, comunidades Academia y Centros de investigación, Proveedores, Aliados comerciales Organizaciones de la sociedad civil Autoridades gubernamentales Sector Turístico y turistas.</p>	<p>Experiencias turísticas únicas y sostenibles basadas en el respeto por la naturaleza, la cultura y la vida.</p> <p>Economía en el desempeño.</p> <p>Cadena de valor.</p> <p>Promoción de la cultura ética.</p> <p>Participación en el Programa Meta Igualdad de Género iniciativa impulsada por Pacto Mundial de Naciones Unidas y ONU Mujeres en el 2020.</p> <p>Salud y seguridad laboral.</p> <p>Cuidado de los grupos vulnerables.</p>	<p>Se generaron lineamientos de apertura para los parques de atracciones de la <i>International Association of Amusement Parks and Attractions</i> (IAAPA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) y se creó el modelo de protocolos para la reapertura, llamado Xeguridad 360°, el cual formó parte de los lineamientos para parques establecidos por <i>World Travel and Tourism Council</i> (WTTC) y la Secretaría de Turismo Federal. Cuidado del bienestar de todos.</p>	<p>Proceso de debida diligencia con la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Grupo Banco Mundial.</p> <p>Nuevas unidades de negocio: Hotel Xcaret Arte, La Casa de la Playa y Xcaret Xailing, Parque Xavage reinició actividades.</p> <p>Alianzas con los grupos de interés.</p> <p>Servicio en más de 10 restaurantes, así como anfitriona y diversión.</p> <p>Todo tipo de festividades con diversos espectáculos,</p>

				bailes y transportación así como la recuperación de la confianza del turismo.
Planeta	Proceso Administrativo	Cuidado de la Biodiversidad, Agua, Energías limpias, gestión de residuos y biodiversidad. Bienestar de la comunidad. Energía limpia. Gestión de residuos.	Respeto a la naturaleza, cultura y vida.	8,500 plantas Producidas en el Vivero Forestal Riviera Maya. Continúa el hospital de vida silvestre, programas de monitoreo y conservación del bienestar animal; cuidado del agua y la gestión de residuos y la eficiencia energética.

Nota. Elaboración con base en Grupo Xcaret (2020); Grupo Xcaret (2021); Grupo Xcaret (2021a).

La tabla muestra el conjunto de acciones sostenibles que realiza el Grupo con relación a los grupos de interés en favor del cuidado la comunidad, el medio ambiente y el planeta, realizadas como gestión turística a través del proceso administrativo, cabe mencionar que esta organización ha creado un mercado laboral que opera en el turismo ecológico en toda la zona de la Riviera Maya, el cual está compuesto por todo tipo de personas tratadas con igualdad de oportunidades sin ningún tipo de distinción ya sea de raza, género, edad, religión, discapacidad, orientación e identidad sexual de acuerdo con su política de diversidad, igualdad e inclusión (Grupo Xcaret Parques, S.A.P.I. de C.V. , 2020).

Conclusiones

Este grupo económico posee un modelo de negocios encaminado a la sostenibilidad y cuidado del planeta con gestiones turísticas a través del proceso administrativo en cada uno de los negocios que posee, con representaciones de la cultura mexicana recreando elementos del pasado en todos los sentidos y una gran preocupación del medio ambiente.

Cabe mencionar que es un modelo de negocio que controla lo que sucede en medio ambiente en la zona y lo que pudiera ocurrir en la zona después por la gran afluencia de turistas y se considera como una guía de la explotación medianamente controlada de los recursos mexicanos (), mientras que otros consideran que solamente es una apariencia de la conservación de la naturaleza (Castellanos et al., 2017; Checa-Artasu, 2017), en este artículo se considera la parte de gestión turística, actividad que realiza muy bien y que puede ser considerada como ejemplo de turismo ecológico, incluso a pesar se han realizado denuncias presentadas por organizaciones civiles como Moce Yax Cuxtal, Red de Formadores Socio ambientales, Sindicato de Buzos, La Fuerza de Minerva, Sociedad Cooperativa Turística Playa del Carmen, Grupo Gema del Mayab, Sociedad Cooperativa Pesquera Xaman Ha, Pasión por Playa y Círculo Espeleológico del Mayab ante la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa), quienes analizaron que el grupo

incumplió con programas de Ordenamiento Ecológico Marino y Regional del Golfo de México y Mar Caribe (POEMRGM) y de Ordenamiento Ecológico Local de Solidaridad (POELS) así como el Decreto y Programa de Manejo de la referida área natural protegida y de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA), a lo cual, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales aprobó el proyecto, a pesar de las denuncias en agosto de 2019, por lo que esta organización es líder en turismo recreativo sostenible debido a la creación de una serie de recorridos turísticos con bienestar social en armonía con el medio ambiente para ser un destino sostenible (Hernández, 2021; Secretaría de Turismo (SECTUR), 2020).

Referencias Bibliográficas

- Castellanos, M., Enriquez, J., Noh, M. y Sabido, J. (2017). *Xcaret, más allá de la burbuja*. Blog.Turismo en letras.
- Chávez, J. (2023). *Servicio: Qué es, características y tipos*. Ceupe Magazine. <https://www.ceupe.com/blog/servicio.html>
- Checa-Artasu, M. M., (2008). La gestión del patrimonio cultural reinventado: los casos del parque ecoarqueológico de Xcaret y la Ciudadela Ibérica de Calafell. *Ketzlcalli*, (1)1. https://www.researchgate.net/publication/215518716_La_gestion_del_patrimonio_cultural_reinventado_los_casos_del_parque_eco_arqueologico_de_Xcaret_Quintana_Roo_Mexico_y_la_ciudadela_iberica_de_Calafell_Tarragona_Espana
- Checa-Artasu, M. M., (2012). El parque ecoarqueológico Xcaret: apuntes sobre su modelo de negocio y organización. *Teoría y Praxis*, (11),78-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145105005>
- Checa-Artasu, M. M. (2017). Patrimonio, naturaleza recreada y gestión turística: el parque eco arqueológico de Xcaret (Quintana Roo, México). *Ara: Revista De Investigación En Turismo*, 2(1), 45–58. <https://doi.org/10.1344/ara.v2i1.18974>
- Damian, I. E., & Suárez–Barraza, M. F. (2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. *Intangible Capital*, 11(2), 147-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54941137001>
- Experiencias Xcaret Web S.A.P.I. de C.V. (2022). *Hotel Xcaret Arte*. Autor. <https://www.hotelxcaret.com/es/hotel-xcaret-arte/>
- Experiencias Xcaret Web S.A.P.I. de C.V (2022a). *La Casa de la Playa*. Autor. <https://www.lacasadelaplaya.com/es/aviso-de-privacidad/>
- Experiencias Xcaret Parques, S.A.P.I. de C.V (2023). *Xcaret.com*. <https://www.xcaret.com/es/parques-y-tours/acerca-de-xplor/>
- Fontana, R., Gadotti, S.J. López, P.S. y da Silva, E. (2019). Gestión de destinos turísticos Un análisis comparativo entre dos destinos consolidados en Brasil y Portugal. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 28, núm. 1, pp. 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180758568001/html/>
- GetYourGuide (2018-2023). Grupo Xcaret. https://www.getyourguide.es/grupo-xcaret-s4178/?cmp=bing&campaign_id=377213037&adgroup_id=1258941294690959&target_id=dat
- Grupo Xcaret (2020). *Memoria de Sostenibilidad*. Autor. <https://www.grupoxcaret.com/es/wp-content/uploads/2021/09/Memoria-de-Sostenibilidad-GX-2020..pdf>

-
- Grupo Xcaret (2021). *Sostenibilidad Corporativa*. Autor. <https://www.grupoxcaret.com/es/sostenibilidad-corporativa/>
- Grupo Xcaret (2021a). *Memoria de Sostenibilidad 2021*. Autor. https://www.grupoxcaret.com/es/wp-content/uploads/2022/09/Memoria-de-Sostenibilidad-Grupo-Xcaret-2021_a.pdf
- Grupo Xcaret (2022). *Grupo Xcaret*. Autor. <https://www.grupoxcaret.com/es/>
- Grupo Xcaret (2022^a). *Historia*. Autor. <https://www.grupoxcaret.com/es/historia/>
- Grupo Xcaret Parques, S.A.P.I. de C.V. (2020). *Talento Xcaret*. <https://talentohumano.grupoxcaret.com/et>.
- Hernández, R. (2021). *Xcaret, con un negro historial ambiental*. <https://piedepagina.mx/xcaret-con-un-negro-historial-ambiental/>
- Herrera, P.L., & López, M. (2021). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *Cofin Habana*, 15(2), e09. Epub 28 de julio de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200009&lng=es&tlng=es.
- López, A.L. (2009). Sistema integrado de gestión para empresas turísticas. *Estudios Gerenciales*, 25(112), 127-150. Retrieved September 26, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300007&lng=en&tlng=es.
- Matos, J.J., Mullo, E.C, Juanes, G., Blas, Y. & Álvarez, I. (2022). La gestión en el turismo y sus experiencias en Latinoamérica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 649-658. Epub 30 de octubre de 2022. Recuperado en 25 de octubre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000500649&lng=es&tlng=es.
- Miranda-Cruz, M.B., Chiriboga-Zamora, P.A., Romero-Flores, M.L, Tapia-Hermida, L.X. y Fuentes-Gavilán, L.S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio s. Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7 (4), pp. 1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Pérez-Castañeira, J.A., Gómez-Figueroa, O., Sangroni, N., Santa-Cruz, S.R., Cruz-Blanco, C. & Santos-Pérez, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 42(3), 109-119. Epub 20 de octubre de 2021. Recuperado en 26 de septiembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000300109&lng=es&tlng=es.
- Sánchez, Y., Santa, S. R., Enríquez, D., Santos, O., & Marqués, M. (2022). Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo. *Revista San Gregorio*, (50), 183–200. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.1977>
- Secretaría de Turismo (2020). *Programa Sectorial de Turismo 2020-2024*. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/programa-sectorial-de-turismo-2020-2024?idiom=es>
- Secretaría de Turismo (2020). *Estrategia de Turismo Sostenible 2030*. Autor. <https://sistemas.sectur.gob.mx/dgots/17-presentacion-ets-2030.pdf>
- López, M.J., Betoni, N, Maffioni, J. Testa, J, Faginas, V. (2023). La gestión turística ambiental: Análisis de variables claves de Miramar, Buenos Aires, *El Periplo Sustentable*, 45. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/18823/16019>