

**Universidad Nacional Autónoma de México**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**ESTUDIO TURISTICO  
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**Seminario de Investigación Administrativa  
que en opción al grado de  
Licenciada en Administración**

**P R E S E N T A  
CLARA ELENA ANGULO LOPEZ**

**Director del Seminario  
L. en E. José Silvestre Méndez Morales**

**1983**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## I N D I C E

### PAGINA

#### INTRODUCCION

7

#### CAPITULO 1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.1 SELECCION DEL TEMA DE INVESTIGACION	9
1.2 INVESTIGACION DOCUMENTAL	10
1.3 HIPOTESIS	14
1.4 RECOPIACION DE DATOS	14
1.5 PROCESAMIENTO DE DATOS	14
1.6 INTERPRETACION DE LA INFORMACION	15
1.7 COMUNICACION DE LOS RESULTADOS	15

#### CAPITULO 2. GENERALIDADES Y ANTECEDENTES HISTORICOS DEL TURISMO

2.1 PRINCIPALES CONCEPTOS	19
2.2 ANTECEDENTES DEL TURISMO EN MEXICO	24
2.3 LA IMPORTANCIA DEL TURISMO EN MEXICO	27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DEL CAPITULO	35

#### CAPITULO 3. ANALISIS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS TURISTICOS CON QUE CUENTA EL ESTADO DE QUINTANA ROO

3.1 SITUACION GEOGRAFICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO	37
3.2 PRINCIPALES SERVICIOS	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DEL CAPITULO	49

	<b>PAGINA</b>
<b>CAPITULO 4. DESARROLLO TURISTICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>	
<b>4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DEL TURISMO EN QUINTANA ROO</b>	<b>51</b>
<b>4.2 ANALISIS DEL TURISMO EXTRANJERO DE QUINTANA ROO</b>	<b>54</b>
<b>4.3 LA COMPETENCIA TURISTICA CON OTROS ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA</b>	<b>57</b>
<b>4.4 APORTACIONES DE FONATUR AL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>	<b>59</b>
<b>4.5 OTROS ELEMENTOS DE TURISMO EN EL ESTADO</b>	<b>62</b>
<b>4.6 PERSPECTIVAS DEL TURISMO EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DEL CAPITULO</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFIA GENERAL</b>	<b>71</b>

## PROLOGO

El turismo ha sido considerado como una fuerza social, económica y cultural y se le ha valorizado como importante fuente generadora de empleos y de ingresos; como actividad captadora de divisas y como un medio para alcanzar un desarrollo regional más equilibrado.

Para que un turista visite cualquier centro turístico, es necesario que conozca los atractivos que ofrece, por lo que, debido a que el estado de Quintana Roo está actualmente en pleno desarrollo, consideré necesario elaborar una investigación que informe sobre los aspectos más importantes de la actividad turística e ilustre sobre los principales atractivos turísticos con que cuenta este estado; sin embargo, estimo que esta investigación no agota toda la información porque esta actividad del turismo, es siempre dinámica y está en continuo desarrollo, sobre todo ahora que el gobierno coordina sus esfuerzos tanto con el sector público, como con el privado, con el objeto de mejorar los atractivos turísticos con que cuenta el estado de Quintana Roo.

## INTRODUCCION

Este trabajo de investigación se elaboró con el objeto de que en un futuro sea útil a las personas interesadas en la actividad turfstica, ya que a lo largo de su lectura, hallará resumida y objetiva información acerca de la importancia de la actividad turfstica, y sobre todo, lo que el estado de Quintana Roo ofrece para el descanso, la diversión y el recreo, así como los servicios de hospedaje y alimentación con que cuenta, las agencias de viajes, entre otros.

El contenido de los capítulos que integran esta investigación es el siguiente:

Capítulo 1.- Metodología de la Investigación.- Aquí se indica el proceso que se siguió para llevar a cabo este trabajo de investigación, desde su inicio hasta el término del mismo, y abarca la selección del tema, investigación, hipótesis, recopilación y procesamiento de datos, interpretación de la información y comunicación de los resultados.

Capítulo 2.- Generalidades y Antecedentes Históricos del turismo.- Este capítulo trata de los principales conceptos que se utilizan durante la práctica de la actividad turfstica; los antecedentes del turismo en México; así como la importancia que tiene para México la actividad turfstica.

Capítulo 3.- Análisis de los Principales Servicios Turfsticos con que cuenta el estado de Quintana Roo.- En este capítulo se da a conocer la situación geográfica del estado de Quintana Roo, algunos aspectos generales y la

función de cada uno de los principales servicios turísticos con que cuenta el estado como son: hoteles, restaurantes, centros nocturnos y bares, agencias de viajes, casetas de información turística y guías de turistas.

Capítulo 4.- Desarrollo turístico del Estado de Quintana Roo.- Aquí se hace mención de los antecedentes históricos del turismo en Quintana Roo, se hace igualmente un análisis del turismo extranjero que visita este estado, la competencia turística con otros estados de la República Mexicana, aportaciones que ha hecho el gobierno federal para fomentar el turismo, otros elementos de turismo y perspectivas del turismo en el estado de Quintana Roo.

Al final del cuerpo capitular, se anotan algunas conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron a lo largo de la investigación.

El objetivo principal, es que esta investigación sobre la actividad turística del estado de Quintana Roo, se pueda utilizar para tener una visión general de lo que es el Sureste mexicano en particular Quintana Roo.

CLARA ELENA ANGULO LOPEZ

## CAPITULO I

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En este capítulo se da a conocer la metodología utilizada para realizar la investigación, desde que se seleccionó el tema, hasta la presentación del seminario.

#### 1.1 SELECCION DEL TEMA DE INVESTIGACION

Para llevar a cabo este seminario, se escogió el camino de la investigación documental.

La inclinación sobre el tema del turismo se debe a que en todos los trabajos que he desempeñado en este estado, han sido relacionados de una u otra forma con este tema; y también con el fin de incrementar el material bibliográfico de consulta para las personas que se interesan en este ramo.

Con el objeto de estar en condiciones de desarrollar el tema del turismo, nos documentamos de experiencias durante el tiempo de trabajar en este ramo, en prácticas realizadas a lo largo de la preparación académica; en revistas y folletos editados por la Secretaría de Turismo, los cuales nos ayudan a complementar los conocimientos sobre este tema; en tesis y libros editados, a los cuales pudimos tener acceso, en los que no se especifica la situación turística de una región determinada, por lo que en esta investigación se hace un estudio amplio exclusivamente del Estado de Quintana Roo.

Después de haber seleccionado el tema, se lleva a cabo una evaluación preliminar del tema, el cual se aceptó ya que se considera que no se ha llevado a cabo ninguna investigación sobre el tema; cuento con algunos conocimientos relacionados con el tema, y puedo adquirir más llevando a cabo este seminario; este tema del turismo aporta conocimientos valiosos y en un futuro podrá servir como auxiliar para los practicantes y estudiosos de esta actividad.

Antes de pasar al siguiente punto es importante destacar que lo que se pretende con la investigación es establecer una relación de la situación que se estudia mediante la investigación documental lo que permitirá detectar problemas concretos, descubrir relaciones entre ellos y jerarquizarlos, con el propósito de contar con elementos que sean de utilidad en la formulación de este estudio.

## 1.2 INVESTIGACION DOCUMENTAL

Para recabar la información sobre el tema, procedimos a seleccionar la información recabada, separándola por tema mediante anotaciones, en las cuales se concentra y resume la información contenida en las fuentes documentales.

1.2.1 Planeación de la investigación: Se elaboró un marco teórico para describir lo que vamos a estudiar y fijar límites a dicha investigación de acuerdo a los siguientes puntos:

- Nombre del tema: "Estudio Turfstico del Estado de Quintana Roo".
- Importancia de la investigación: Se elige este tema debido a que ninguna empresa en este estado al servicio del turismo cuenta con material bibliográfico que les de a conocer la situación del estado en relación con otros de la república mexicana, en lo que respecta a turismo.

- Objetivo de la investigación: Tener conocimiento de lo que significa el turismo para el estado de Quintana Roo, y la importancia de utilizar los principios básicos de la administración para un mejor funcionamiento de los bienes y servicios que están a la disposición del turismo que visita este estado.
- Limitaciones de la investigación: Los aspectos que limitan y pueden reducir la investigación son básicamente, la falta de informes y estadísticas actualizadas de la Secretaría de Turismo en el Estado; y por otra parte nos limita el tiempo fijado en el cronograma que viene al final de este capítulo para finalizar la investigación.
- Ubicación de la investigación: Estimamos un lapso de ocho meses para la aprobación de esta investigación; el tiempo considerado para cada tarea se determina en dicho cronograma, que inicia el mes de noviembre de 1982 al mes de agosto de 1983; en este periodo se suspendió la investigación los meses de abril y mayo, y se dedicó a realizar prácticas del noveno semestre, por lo que el programa en realidad fue de noviembre a marzo y de junio a agosto, el cual se elaboró en Cancún y principalmente en Cozumel, Quintana, Roo.
- Contenido de la investigación: (Véase índice temático).

1.2.2 Etapas de la planeación de la investigación: Se realizó de acuerdo con las siguientes etapas:

- 69
- De acuerdo a la bibliografía que se presentó al asesor para autorizar el seminario de investigación, se determinaron las bases para consulta.

- Se acordó con la aprobación del asesor, que para desarrollar el tema a investigar, se hiciera de acuerdo con el índice corregido y no con el que se presentó al asesor como proyecto.
- De acuerdo al análisis y explicación de la información obtenida, se empezó a depurar información para incluirla al final del trabajo.
- Una vez que se elaboró el índice, se procedió a estructurar el seminario de investigación en forma general, procediéndose a la redacción correspondiente presentándose al asesor para su revisión, corrección o en su defecto su aprobación.
- El cronograma que viene al final del capítulo, se elaboró mediante el diagrama de Gantt, o sea el método de barras horizontales el cual contiene el programa de trabajo a realizar, fijándose las actividades a realizar y el tiempo estimado a cada actividad que forma parte del seminario.

1.2.3 Evaluación del proyecto: Para evaluar el proyecto de investigación documental, se procedió a hacer una evaluación final del proyecto de investigación para aclarar dudas sobre la viabilidad del trabajo, de la cual se obtuvo el siguiente informe:

- El nombre de la investigación va de acuerdo con el contenido de la misma;
- Procede llevar a cabo la investigación, tomando en cuenta los aspectos personal, profesional y social;
- Se fijaron y se establecieron los objetivos de la investigación;

- Se estimó el tiempo y el espacio para realizar el estudio;
- El índice temático del trabajo es adecuado para llevar a cabo la investigación;
- Se recabaron las suficientes fuentes documentales para efectuar esta investigación;
- Mediante previa revisión, se consideraron convenientes estas fuentes documentales para la investigación;
- Contamos con elementos suficientes para redactar y estructurar las conclusiones;
- Se cuenta con los recursos materiales necesarios para imprimir el seminario;
- Una vez concluida esta investigación, considero que podría ser utilizada como material de consulta, y que se pueda hacer mención de ésta en trabajos que se realicen posteriormente relacionados con este tema; y
- Se toman en consideración en el cronograma, todas las actividades que se realizarán en esta investigación, estableciendo el mecanismo de control para medir el avance de los trabajos por medio de las barras de Gantt.

Después de seguir paso a paso los puntos anteriores, se trata mediante esta investigación, de comprobar la hipótesis formulada al iniciar el trabajo, la cual mencionamos a continuación.

### 1.3 HIPOTESIS

La hipótesis de trabajo que se ha elaborado en esta investigación es:

"Para que un centro turístico pueda alcanzar un desarrollo acelerado, es necesario contar con apoyos financieros por parte del gobierno federal".

Una vez formulada la hipótesis, la cual damos a conocer en el punto anterior, se procedió a recabar todo tipo de información relacionada con este tema, y que nos pudiera ser útil para llevar a cabo esta investigación, desarrollándolo de la siguiente manera:

### 1.4 RECOPIACION DE DATOS

Se recurrió a libros que tratan del tema, diccionarios, folletos y revistas, tesis y seminarios de investigación administrativa.

Posteriormente se depuró toda la información que nos podría servir para llevar a cabo la investigación aplicando la lectura rápida, ratificando si los datos aportaban utilidad a nuestra investigación; la lectura selectiva, en donde delimitamos las partes del texto que aportan elementos importantes a la investigación, señalando los párrafos o renglones seleccionados y la lectura analítica en la cual después de comprender el contenido del texto procedimos a redactar el trabajo.

### 1.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez que recopilamos toda la información procedimos a estructurar el trabajo organizando todos los elementos obtenidos en el trabajo de seminario, acomodándolos en orden lógico y secuencial, posteriormente se redactó el trabajo por escrito, y siguiendo el orden del índice temático.

## 1.6 INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Para interpretar la información de la investigación documental tomamos en consideración estos dos elementos:

1.6.1 Análisis de la información: Se hace una separación de los elementos básicos de la información examinándolos con el fin de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación, - tomando en cuenta la forma en que se planteó el problema, la hi-pótesis sujeta a prueba y los métodos y técnicas utilizadas para recopilar los datos.

1.6.2 Interpretación de los datos: Es un proceso mental mediante el - cual se busca encontrar un significado más amplio de la informa-ción recabada. Este paso se realiza evitando que los resultados se interpreten con otros enfoques, esquemas o definición de con-ceptos distintos a los manejados en el planteamiento del proble-ma.

## 1.7 COMUNICACION DE LOS RESULTADOS

Con el objeto de rendir el informe de la investigación se lleva a cabo la estructura del seminario, la cual se integra secuencialmente bajo el siguiente orden:

- a) Portada
- b) Índice de contenido
- c) Agradecimiento
- d) Prefábulo
- e) Introducción

f) Cuerpo capitular (Cap. 1 al Cap. 4)

g) Conclusiones y recomendaciones

h) Bibliografía general

Los pies de páginas vienen indicados al final de la hoja a que corresponde. La bibliografía se enumera en cada capítulo y viene descrita al final del capítulo correspondiente.



## CAPITULO 2

## GENERALIDADES Y ANTECEDENTES HISTORICOS DEL TURISMO

Una vez establecidas las bases para llevar a cabo este seminario de investigación, empezaremos por mostrar en este capítulo la evolución que ha tenido el turismo en México, así como también se hace mención de cómo existe cierta relación entre la administración y la actividad turística.

A continuación se dan algunas definiciones de administración de varios autores, para que nos sirva de base y demos un juicio propio de lo que significa la administración.

Reyes Ponce dice: "Administración es la técnica de la coordinación"<sup>(1)</sup> y define a la administración como el engranamiento metódico de las actividades y planes para lograr los objetivos establecidos.

George Terry: "Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución, y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos"<sup>(2)</sup>; George Terry establece los pasos mediante los elementos o fases del proceso administrativo y a través de ellos alcanzar los objetivos.

Fernando Arias Galicia; "Ciencias administrativas son aquellas que están dedicadas a lograr un máximo aprovechamiento de los escasos recursos con - que cuenta la humanidad; esto compete a la economía, a la contabilidad, a la - administración, propiamente dicha."<sup>(3)</sup>

Una definición propia de lo que es la administración sería: La Administración es la coordinación y el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y humanos para la consecución de un fin determinado.

Para comprender mejor el término de Turismo, consideramos conveniente conocer primero su raíz etimológica, antes de hacer mención de los diferentes significados que varios autores le han dado a esta palabra a través del tiempo. Las raíces "tour" y "Turn", provienen del latín, ya sea del sustantivo Tornus "Torno" o del verbo Tornare "Girar en latín vulgar", y de estas se desprende el sinónimo de "Viaje Circular".

Cualquiera que sea el origen de las palabras "turismo" y "Turista", el hecho es que finalmente fueron tomadas de la palabra francesa "tour", para ser adaptada a otros idiomas.

Consideramos conveniente analizar algunas definiciones y conceptos que más utilizaremos en esta investigación, ya que son muy usuales en la ejecución de la actividad del turismo.

## 2.1 PRINCIPALES CONCEPTOS

Podemos definir al turismo, según el diccionario de la Real Academia Española, como: "afición de viajar por el gusto de recorrer un país"<sup>(4)</sup>. Otra definición de turismo es: "El turismo es todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determina y hace posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre éstos y los viajeros tiene lugar"<sup>(5)</sup>.

Sería difícil dar una definición exacta de lo que es la actividad turística, ya que una definición en el sentido estricto no satisface nuestras necesidades.

Desde otro punto de vista se concibe al turismo como una actividad económica de primera magnitud en la generación de divisas; como un factor dinámico en la creación de nuevos y múltiples empleos.

Una de las definiciones que se apega más a la realidad, y que incluye no sólo los turistas, sino todas las relaciones que se derivan de este movimiento es la siguiente: "El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural".<sup>(6)</sup>

Una definición propia de lo que es turismo es: "Trasladarse a un país o región determinados, con el objeto de conocer modos de vida, costumbres, idiomas e inclusive adelantos científicos y tecnológicos, sin fines de lucro, y al mismo tiempo saber acerca de su cultura. En fin, viajar ayuda a incrementar nuestros conocimientos generales.

Anteriormente nos hemos referido a lo que el turismo significa para algunos autores, y la opinión propia, ahora bien, creemos conveniente detenernos un poco a analizar los conceptos más usuales en el ejercicio de la actividad turística.

Los conceptos que analizaremos a continuación, nos ayudarán a comprender mejor esta interesante actividad, ya que son los más usuales en el campo turístico : Producto Turístico.

Es una amalgama de atracciones, alojamiento, alimentación y entretenimientos<sup>(7)</sup>. Es en verdad, un producto compuesto que puede ser analizado en función de sus atractivos turísticos, sus facilidades y su accesibilidad.

Otro término íntimamente relacionado con el producto turístico, es:

**Atractivo Turístico:**

Los atractivos son los elementos del producto turístico que determinan la selección, por parte del turista, del punto de destino, y los que generan una corriente turística hacia su localización. Básicamente y desde el punto de vista del mercado, estos atractivos pueden dividirse en: atractivos de si - tio y atractivos de evento. Los primeros son aquellos en que el propio lugar constituye la mayor atracción para que el turista los visite, ya sea por sus condiciones naturales, o por los factores de vida y actividad humana existen - tes en el lugar; y los atractivos de evento, son aquellos donde un evento es - el principal factor para que el turista seleccione el punto de destino.

Muchas veces el sitio y el evento juntos constituyen el principal fac - tor en la selección del punto de destino por parte del turista, como es el ca - so de la ciudad de Río de Janeiro y su famoso carnaval.

**Facilidades:**

Las facilidades son aquellos elementos del producto turístico que nor - malmente no generan una corriente turística por sí solas, pero cuya ausencia - hace que el turista no seleccione los atractivos y comprenden todas aquellas - instalaciones que permiten que el turista pueda disfrutar, participar, hacer - uso de los mismos, incluyendo los servicios de alojamiento, los servicios de - alimentación, los servicios auxiliares y las distracciones y ameneidades.

En relación al punto anterior, cabe señalar que si bien es cierto que las facilidades no generan por sí solas una corriente turística, es un hecho - que en la práctica, las buenas facilidades crean una preferencia hacia el lu - gar.

### Accesibilidad:

El tercer elemento del producto turístico es la accesibilidad, es decir, la disponibilidad de transporte de aproximación al sitio, desde los principales mercados en los cuales los atractivos son ofrecidos. En general, en el caso del producto turístico, el transporte se considera en términos de tiempo y costo necesario para alcanzar los atractivos, y no en función de la distancia física que los separa de los mercados.

Un ejemplo que nos permitiría una mejor comprensión del punto mencionado con anterioridad, sería el caso de Cancún, en el Estado de Quintana Roo, el cual siempre fue un atractivo de gran calidad, sin embargo, no era posible promoverlo porque le faltaban aquellos elementos que permitieron la elaboración del producto, tales como facilidades y accesibilidad adecuada. No fue sino hasta que se crearon estas facilidades, y se le brindó una buena accesibilidad, que Cancún comenzó a venderse como destino turístico.

También consideramos mencionar en este punto, qué son los condoteles:

#### Condotel:

"El condotel es un departamento o unidad habitacional, propiedad de una persona, pero la gerencia y los servicios son parte de un mancomún. De ordinario, los servicios y las instalaciones recreativas están a cargo de una compañía independiente, dicha compañía se compromete a alquilar el condotel cuando no lo ocupa su dueño" (8).

Los condoteles tienen especial aliciente por las ventajas que tiene para el pago de impuestos, el encarecimiento de las propiedades de bienes raíces en los últimos años y por que siempre hay quien cuida el lugar cuando el propietario está ausente.

Otro factor que es considerado de su importancia dentro de la actividad turística es el agente de viajes, del cual hablamos a continuación:

#### Agente de viajes:

Es un hombre de negocios que vende servicios de viaje, es un agente, - por cuanto se encarga de los vehículos, hoteles y de estar en contacto con - otros servicios de viajes, pero es mucho más que eso. Sería un término más - apropiado llamarlo asesor o consejero de viajes. Es un empresario, por cuanto está en el negocio; es un profesional, puesto que se basa en un conjunto de conocimientos que brinda al viajero para que disfrute, la pase bien y goce de lo que desea, o lo que piensa que desea (9).

El buen agente de viajes debe ser un consejero personal, un psicólogo, y un experto en el arte y la ciencia del viaje, no sólo conoce las ventajas y desventajas de las diversas maneras de viajar, sus costos y los horarios, sino que también en muchos casos, ha de disponer los servicios de viajes para que satisfagan al cliente:

#### Visitante:

Se considera visitante a toda aquella persona que vive en la economía menos de un año, ya sea por motivo de vacaciones, tratamiento médico, por participación en encuentros deportivos, reuniones, viajes de estudio, cursos de capacitación<sup>(10)</sup>.

#### Turismo Interno o Nacional:

Este también es llamado turismo doméstico, y se entienden como desplazamientos que efectúan los que residen en un país, fuera de su lugar normal de domicilio, pero siempre dentro del territorio de su propio país; otro ejemplo de turismo nacional, sería cualquier desplazamiento dentro del territorio na -

cional, que supere una determinada distancia, a partir del lugar de su domicilio.

**Turismo Externo o Internacional:**

Este tipo de turismo es hasta ahora el más estudiado, y del cual se refieren la mayoría de las definiciones del turismo.

Después de haber hecho un análisis de los conceptos más usuales del prestador de servicios turísticos, es necesario adentrarnos más hacia los orígenes de esta actividad en nuestro país, por lo que hacemos una breve reseña de los antecedentes del turismo en México.

## 2.2 ANTECEDENTES DEL TURISMO EN MEXICO

Antes de hacer un análisis de los antecedentes del turismo en nuestro país, consideramos pertinente hacer mención de las diferentes épocas históricas que no pueden pasar inadvertidas para una mayor comprensión de esta actividad:

Las tres diferentes épocas que ha sufrido el turismo son:

**Epoca de Turismo Incipiente o Elitista:** Durante esta época, la práctica turística queda reservada a grupos minoritarios, formada por individuos que disponen del tiempo necesario para viajar, y tienen espíritu de aventura. En la mayoría de los casos, cuentan con recursos económicos elevados, los caminos modernos se encuentran en su etapa incipiente, y las líneas férreas no existen o son muy escasas; los medios de transporte limitados, incómodos, inseguros y disponen de una capacidad mínima y por lo general no cuentan con itinerarios fijos. El medio de transporte masivo más utilizado es el barco; no hay automóviles ni transportes aéreos; existen pocos lugares de hospedaje y de refrigerio; no aparece aún el intermediario promotor (agente de viajes); no se cuenta

con medios publicitarios ni organizaciones dedicadas a promover los lugares turísticos; no se conceden créditos para viajar, las leyes laborales no son favorables para que los trabajadores disfruten de vacaciones pagadas.

Podemos decir que en esta época sólo tenían acceso al turismo, las personas que pertenecían a grupos privilegiados.

**Época de transición:** Durante esta época, los viajes por motivos de recreo, salud, descanso o cultura, lo practicaban individuos que provenían de los sectores más vastos de la población; en esta época se empieza a utilizar el ferrocarril como medio de transporte, esto fue en 1841, al organizar Thomas Cook la primera excursión de carácter comercial; se mejoran las condiciones de las posadas, hospederías, y surgen en Europa las primeras escuelas de hotelería. Al generalizarse los transportes público y colectivo, tienen acceso a la práctica del turismo un número cada vez mayor de individuos, quienes no necesariamente cuentan con altos recursos económicos; se inventan el automóvil y el avión.

#### **Época del Turismo en Desarrollo Masivo:**

Durante esta época, el turismo ya accesible a las mayorías, implica cada vez más, un volumen de complejas actividades que repercuten en la vida social, económica y cultural de los pueblos; debido a la utilización de turbohélice en la propulsión aérea, aparece el jet, cuyos modelos recientes alcanzan velocidades supersónicas, además de las versiones jumbo, que hacen posible el transporte masivo de pasajeros. Y es en esta época, o sea, la que estamos viviendo, donde se modernizan y construyen diversos establecimientos de hospedaje, para los diferentes niveles económicos. El agente de viajes se convierte en la parte más dinámica de la organización turística; se cuenta con disposiciones que reglamentan estas actividades turísticas y laborales, lo que propicia el desarrollo armónico y equilibrado del ~~v~~o, y operan ágiles y accesibles

sistemas de crédito para viajar.

Se puede decir que la historia del turismo en México, va íntimamente relacionada con la historia de la hotelería que según las noticias que nos proporcionan algunos cronistas, en el México precortesiano, por lo menos en el camino que comunicaba lo que habría de llamarse después la Villa Rica de la Vera Cruz y la Ciudad de Tenochtitlán, había casas de refugio donde podían alojarse los viajeros. En cuanto a los mercaderes aztecas, los pochteca\* recibían una instrucción esmerada que les permitía desempeñar funciones tan importantes como la de embajadores, investigadores de mercados, topógrafos y de estrategia - tanto económica como de carácter militar y político. Sin duda, en sus viajes contaban con elementos suficientes para acampar en despoblado y, seguramente, al arribar a lugares poblados, los caciques les proporcionarían alojamiento y alimentación adecuada a su rango. Don Luis González Obregón cuenta: "Que el primero de diciembre de 1525, cuatro años después de la toma de la Ciudad de México se presentó Pedro Hernández Paniagua solicitando licencia para establecer un mesón en la Ciudad de México\*\*. Hay indicios de que ya existían otros mesones en el país como el de San Juan de la Villa Rica, San José de Perote, - el de La Campana, el Sol, la Luna y otros tantos que deben haberse ido estableciendo a lo largo de los caminos que se fueron construyendo a partir de la consumación de la conquista, ya desde entonces las autoridades tenían que regular su funcionamiento.

En los últimos años de la colonia, los caminos principales eran el de México-Acapulco, por Chilpancingo; el de la capital iba a Guatemala por Oaxaca; y el que llevaba a Durango y a Santa Fé de Nuevo México, llamado El camino de tierra adentro.

\* Eran personajes de calidad tan alta como los guerreros y sacerdotes.

\*\* El lugar donde se estableció este mesón es lo que conocemos ahora como la Calle de Mesones en la Ciudad de México.

En 1852 todavía existían en la capital los viejos mesones de Balvarena, de El Ángel, de Santo Tomás, de El Chino, de Regina, de San Pedro y San Pablo, de Nuevo México, y de Santa Anna entre los más conocidos<sup>(9)</sup>.

Consumada la independencia, se inició el comercio exterior y fue aumentando el flujo de visitantes extranjeros a quienes había que hospedar. La revolución industrial creaba nuevas necesidades, tanto en Europa como en América las hospederías tuvieron que ir ampliando su capacidad de servicio y en todo el mundo adoptaron el nombre genérico de hotel; fue el crecimiento de esa multitud de albergues comerciales lo que dio origen a lo que actualmente es la actividad hotelera.

El turismo es importante factor para el desarrollo de la actividad hotelera, pues constantemente está reclamando instalaciones más adecuadas a nuevas necesidades de alojamiento y a nuevos servicios.

### 2.3 LA IMPORTANCIA DEL TURISMO EN MEXICO

El turismo se ha convertido para México en una actividad económica prioritaria. En la actualidad, contribuye a financiar junto con las transacciones fronterizas el déficit comercial de la balanza de pagos\*.

La accesibilidad a las diferentes zonas turísticas de México, ya se ubiquen éstas en el Caribe y en el Pacífico, han sido una de las principales causas que explican el crecimiento del turismo.

Como consecuencia de la reforma monetaria integral que paulatinamente ha venido siendo instrumentada por el Gobierno Federal, han disminuido sensiblemente las figuras de turismo egresivo, observándose paralelamente una susti

\* No incluye servicios por transformación, oro y plata no monetarios, transportes diversos, ingresos y egresos provenientes de inversiones, otros servicios.

tución de destinos turísticos en el exterior por destinos turísticos nacionales, factor que, consecuentemente, ha contribuido a ampliar los mercados turísticos internos.

### 2.3.1 El turismo como importante fuente generadora de empleos.

El turismo de México es a través de su práctica, una fuente generadora de empleos y de divisas, las cuales contribuyen a equilibrar la balanza de pagos de México, ya que entre las medidas para corregir ese desequilibrio se encuentra en mayor promoción la actividad turística a través de la atracción del turismo al interior, cuyos ingresos se han mostrado dinámicos y capaces de mantener y de incrementar su participación dentro de la cuenta corriente.

Para valorar los efectos que genera la actividad turística en el Estado de Quintana Roo, se hace necesario hacer un análisis de la importancia que tiene el turismo como importante fuente generadora de empleos, tomando como base la actividad hotelera, en cada uno de los tres centros turísticos de mayor importancia en el estado y son Cancún, Cozumel e Isla Mujeres.

#### Cancún:

La generación de empleos por el Sector Turismo es muy dinámica y a ella contribuyen los diferentes segmentos de esta actividad. La actividad hotelera constituye una fuente importante de empleo y en Cancún se confirma tal apreciación ya que en 1981 los establecimientos hoteleros brindaron ocupación a 5,029 personas, de los cuales el 62.5% se encuentran laborando en los hoteles de categoría 1.

En otras palabras, mientras más alta sea la categoría del hotel, mayor cantidad de empleados se demandarán para brindar una atención adecuadamente a los huéspedes. (Ver Cuadro 1).

## CUADRO 1

## PERSONAL OCUPADO EN HOTELES DE CANCUN POR CATEGORIA

1 9 8 1

CATEGORIA	CUARTOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	ADMINISTRACION	OTROS	TOTAL DE EMPLEADOS
I	1,070	1,183	346	542	3,141
II	441	327	206	136	1,110
III	156	125	60	54	395
IV	63	90	50	47	250
V	60	2	50	21	133
TOTAL	1,790	1,727	712	800	5,029

FUENTE: Fonatur (último censo registrado).

De los 5,029 empleados en 1981, las divisiones departamentales que acaparan más personal son en orden de importancia las siguientes: cuartos (35.6%), alimentos y bebidas, (34.3%), administración, (14.2%), otros (15.9%).

## Cozumel:

Para 1981, se generaron 1,762 empleos en la actividad hotelera en Cozumel, para atender 1,736 habitaciones.

De entre todas las actividades, la mayor generadora de empleos es el departamento de cuartos, seguida de alimentos y bebidas con 34.7% y 32.8% del

total de empleados respectivamente.

Por lo que respecta a la categoría del hotel, es obvio que la categoría I absorbe el mayor porcentaje de empleados. (55.4% del total), mientras que la categoría V únicamente cuenta con el 2.6% del total de empleados. (Ver Cuadro 2).

CUADRO 2

PERSONAL OCUPADO EN HOTELES DE COZUMEL POR CATEGORIA

1 9 8 1

CATEGORIA	CUARTOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	ADMINISTRACION	OTROS	TOTAL DE EMPLEADOS
I	346	355	111	163	975
II	128	169	41	177	515
III	51	43	8	30	132
IV	47	10	8	30	95
V	40	2	3	0	45
TOTAL	612	579	171	400	1,762

FUENTE: Fonatur (último censo registrado).

Isla Mujeres:

Hasta 1981, el empleo generado por la actividad hotelera de Isla Mujeres fue de 91 personas.

Analizando el cuadro siguiente, podemos apreciar que la división departamental que requiere de más atención es la de cuartos, ya que absorbe el 55% del total de empleados; en segundo y tercer lugar encontramos alimentos y bebi

das y administración con 17% y 16% respectivamente.

En la categoría IV encontramos una mayor concentración de empleados, - pues cuenta con el 46.2% del total, lo siguen en orden de importancia las categorías III y V con el 29% y 24% del total de empleados en los hoteles (Ver Cuadro 3).

CUADRO 3

## PERSONAL OCUPADO EN HOTELES DE ISLA MUJERES POR CATEGORIA

1981

CATEGORIA	CUARTOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	ADMINISTRACION	OTROS	TOTAL DE EMPLEADOS
II	0	0	0	0	0
III	17	4	4	2	27
IV	20	10	11	1	42
V	18	3	1	0	22
TOTAL	55	17	16	3	91

FUENTE: Fonatur (último censo registrado).

Después de haber analizado los datos anteriores, y tomando en consideración que la actividad hotelera, es la que genera más empleos no sólo en lo que se refiere al estado sino que en cualquier otro centro turístico, podemos deducir que es indudable que el estado de Quintana Roo, debido a su acelerado desarrollo, promete ser el principal centro turístico del país, y por lo tanto una importante fuente creadora de empleos de cualquier nivel educativo.

### 2.3.2 Los beneficios que trae el turismo en el orden cultural.

Una vez que hemos hecho mención de la importancia de este sector, como lo es el turismo, creadora de empleos, es importante también hacer notar los beneficios que trae el mismo en el orden cultural.

Es el turismo un medio de interacción cultural; el turismo hace amigos y a la vez, se empapa en la historia, las tradiciones, las costumbres y formas de vida de los países que se visitan. México tiene el privilegio de su cultura milenaria, de su riqueza monumental, de su folklore que varía en sorprendentes colores, formas y ritmo, de su música y de su arte, de su vida política y sus ideales. En estos tiempos de tensión y graves situaciones internacionales que no parecen resolverse de manera alguna, sentimos más que nunca la necesidad del mutuo conocimiento, el trato humano, que nivela a los hombres al mostrarles los numerosos puntos coincidentes que existen entre ellos, algo habrán de hacer en favor de la paz y la concordia.

En lo que respecta al Estado de Quintana Roo, este cuenta con importantes zonas arqueológicas, lo cual ha provocado que una considerable cantidad de turismo interesado en este tipo de recursos, visite los mencionados atractivos arqueológicos, siendo la zona de Tulum el lugar más concurrido.

Debido a que los principales recursos con que cuenta el estado de Quintana Roo son playa y mar, gran cantidad de turistas son atraídos por el lugar no sólo por su riqueza arqueológica, sino también por las actividades culturales y deportivas que ahí se realizan; entre otras, las más importantes son las siguientes:

## CUADRO 4

## RECURSOS CULTURALES Y DEPORTIVOS DE QUINTANA ROO

Chetumal:	Espectáculos, carnaval, fiestas religiosas, exposiciones agrícolas, ganaderas y artesanales.
Cancún:	Carnaval, torneos de golf, regatas, eventos deportivos, torneos de pesca, buceo, y zona arqueológica.
Cozumel	Torneo Internacional de pesca, carnaval, fiestas religiosas, regata al sol, zona arqueológica y buceo.
Isla Mujeres:	Carnaval, regata al sol, fiestas religiosas, buceo y zona arqueológica .
Bacalar:	Fiestas religiosas, deportes acuáticos, vestigios coloniales, parque natural.
Akumal:	Pesca deportiva, buceo y museo de mar.
Cobá:	Zona arqueológica, caza deportiva, parque cultural.
Tulum:	Zona arqueológica, caza deportiva, parque cultural.
Xelhá	Buceo, zona arqueológica.

FUENTE: Investigación propia en la Secretaría Estatal de Turismo en Cancún, Quintana Roo.

Debemos de tener presente que a través del turismo, damos a conocer a los demás países que visitan el país, el modo de ser del mexicano, de sus virtudes, su historia, su arte, su vieja cultura, de su folklore, de sus paisajes y de la bondad de su clima, de sus aspiraciones y de sus realizaciones; lo que auspicia a estrechar lazos de amistad consigo mismo y con los demás pueblos del mundo; y México se muestra ante la mirada de las naciones tal como es, con sus realidades históricas y culturales, para aumentar así, ante la conciencia internacional, el prestigio y el respeto que inspira nuestra patria.

La aceleración que han experimentado los movimientos turísticos, los cuales, son muy visibles que seguirán creciendo a un ritmo cada vez más sostenido, obliga a todos aquellos que directa o indirectamente tengan que ver con su desarrollo, a estudiar los métodos idóneos de administración para obtener de este modo, un mejor aprovechamiento de los beneficios que indudablemente brinda, y mediante la administración, se van haciendo más patentes y más empleados por los diferentes sectores relacionados con esta actividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

## CAPITULO 2

- 1) REYES Ponce Agustín.- Administración de Empresas Teoría y Práctica.- México, Limusa Wiley, 1977.- (8a. edición) p. 20
- 2) R. TERRY George.- Principios de Administración.- México, Continental, 1977. (8a. edición) p. 20
- 3) ARIAS Galicia Fernando.- Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento.- México, Trillas. 1980 (3a. edición) P. 21
- 4) JOAQUIN Domínguez Pedro.- Investigación para conocer las Preferencias del Turismo Extranjero en la Ciudad de México.- México.- G.I.S.A., 1969 P. 5.
- 5) JOAQUIN Domínguez Pedro.- Op. Cit. P. 5
- 6) DE LA TORRE Padilla Oscar.- El Turismo Fenómeno Social.- México, Fondo de Cultura Económica.- 1984.- P. 19.
- 7) SERVICIO.- Revista sobre la Actividad Turística.- México, Editorial Diana.- 1981.- P. 49.
- 8) E. LUNDBERG Donald Dr. El Negocio del Turismo.- México, Editorial Diana, 1981, P. 49
- 9) E. LUNDBERG Donald Dr.- Op. cit. P. 98
- 10) GOMEZ Aquino Javier, C.P.- Organización Contable en la Industria Hotelera.- México, Ediciones Contables y Administrativas, 1976, P. 14
- 11) MANUAL de Balanza de Pagos.- Fondo Monetario Internacional, Washington, D.C., 1977 (4a. Edición).

## CAPITULO 3

ANALISIS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS TURISTICOS  
CON QUE CUENTA EL ESTADO DE QUINTANA ROO

Al hacer una reflexión acerca de todo lo que hemos visto en el Captulo anterior, ya tenemos bases suficientes para su mejor comprensión, tales como: diferentes criterios de varios autores, conceptos que más utilizaremos en esta investigación, antecedentes históricos de esta actividad, y la importancia que tiene para nuestro país, entre otros; a continuación haremos un análisis de los servicios más importantes que intervienen dentro de esta rama. Comenzaremos por describir lo que entendemos por la palabra "servicio", la cual es considerada como la parte primordial que el turista encuentra a su paso. Trataré de servir el gobierno, la agencia de viajes, la hotelería, el traductor, el guía, la restaurantería, la conductora o guía de turistas, las compañías de transporte, y el artista; y así como éstos, el artesano, el comerciante, etcétera.

Son servicios turísticos que no se crearon de la noche a la mañana y en algunas partes aun están en proceso de formación o perfección, pero es el turista quien ha propiciado o creado estos servicios con sólo la decisión de viajar.

Aun cuando no pretendamos realizar un análisis detallado de estos grupos, por considerarlo tarea que corresponde a los especialistas en cada una de estas ramas, sí deseamos destacar algunos aspectos que según nuestro criterio

son importantes, independientemente de que correspondan a empresas tales como las de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, cuya existencia es posible gracias al desarrollo de esta actividad; los servicios que mencionamos de res-taurantes y bares, son utilizados indistintamente, tanto por los turistas, co-mo quienes viajan por otro motivo, e inclusive la gente local.

Recordemos que una palabra amable, una sonrisa o la respuesta a un sa-ludo, inspiran un mayor deseo de servir, que un grito, una amenaza, o ver en el servidor un adorno o un objeto más de servicio, una parte del local o una pieza más del vehículo; o de lo contrario que el servidor no tenga conciencia de que al que le está ofreciendo sus servicios es el que le está propiciando su ingreso económico con el cual va a subsistir.

A continuación describiremos la situación geográfica del estado de Quintana Roo, y algunos datos muy importantes para su mejor entendimiento, posteriormente estudiaremos por separado cada uno de los principales servicios con los que cuenta este importante centro turístico.

### 3.1 SITUACION GEOGRAFICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

El Estado de Quintana Roo, se localiza al Este-Sudeste de la República Mexicana y al Oriente de la Península de Yucatán, frente al Golfo de México y del Mar Caribe o Mar de las Antillas.

Al Norte limita en 40 Kms. con el Golfo de México.

Al Este con el Mar Caribe en 860 Kms.

Al Suroeste en 20.6 Kms. con Guatemala.

Al Oeste en 200 Kms. con el Estado de Campeche.

Al Noroeste, en 303.3 Kms. con el estado de Yucatán.

Al Este de Quintana Roo, presenta lmites nacionales con los estados de Campeche y Yucatán, e internacionales con Guatemala y Belice.

La entidad quintanarroense se halla al Norte del Ecuador y al Sur del Trópico de Cáncer, dentro de la Zona Tórrida, motivo por el cual sus temperaturas dominantes son calurosas en la mayor parte del año.

A continuación analizamos la evolución territorial y política que ha tenido el Estado de Quintana Roo, las consecuencias de su situación geográfica, y otros datos importantes acerca de sus atractivos turísticos.

**Evolución Territorial y Política del estado:** Durante la época colonial, el actual territorio quintanarroense formó parte de la llamada Gobernación de Mérida, Yucatán, más tarde transformada en intendencia. Después de la guerra de Independencia en 1810, quedó incorporado al Estado de Yucatán. Por decreto del 24 de noviembre de 1902, firmado por el General Porfirio Díaz, se declara territorio federal, fijando sus lmites actuales. Por decreto de D. Venustiano Carranza, Jefe del ejército constitucionalista, de fecha 10 de junio de 1913, Quintana Roo fue anexado al Estado de Yucatán, decreto que fue derogado por el del 26 de junio de 1915 del mismo Carranza, en que se reintegra al territorio a su situación anterior.

Después de varios cambios que se suscitaron en relación con la situación política del estado, no fue sino hasta el 8 de octubre de 1974, en que el presidente Luis Echeverría Álvarez, expidió un decreto por el que se le otorga ba al estado, la calidad de estado libre y soberano, decreto que está vigente hasta la fecha.

**Consecuencias de su situación geográfica:** El aislamiento del antiguo territorio de Quintana Roo, motivado por su lejanía con el centro del país y la carencia prolongada de vías de comunicación, ocasionaron su bajo desarrollo

poblacional, económico y cultural. El abandono en que lo tuvieron los gobiernos de la república en el siglo pasado y en el presente, motivaron incursiones que explotaron irracionalmente sus ricos recursos forestales en beneficio de intereses extranjeros y nacionales. Los atractivos turísticos de este estado, han motivado interés del turista nacional e internacional por conocer sus playas de arenas blancas, sus aguas marinas azuladas frente a la selva y sus zonas arqueológicas impresionantes que conforman un marco natural y cultural inolvidable para el visitante.

Así fue como este estado pasó a ser de región olvidada, una importante fuente de recursos naturales y humanos necesarios para integrarse como una entidad progresista en el vértice cordial entre México y el extranjero.

### 3.2 PRINCIPALES SERVICIOS

La función primordial de los servicios turísticos es la de permitir que el viajero disfrute en una forma placentera el objetivo que determinó su traslado.

La actividad del turismo se encuentra constituida por empresas cuya tarea principal consisten en proporcionar servicios y dar toda clase de facilidades a los viajeros, que a su vez están rodeadas de otras actividades relacionadas íntimamente con ellas, las cuales podemos considerar como actividades secundarias que pueden ser o no de servicios, pero que proporcionan una gran ayuda al desarrollo del turismo.

Las empresas de primera importancia son las de alojamiento, de alimentación y sus servicios accesorios, son éstas principalmente las actividades que absorben una buena parte del gastos que efectúa el turista.

Según el ritmo de crecimiento tan acelerado que se ha venido manifes-

tando en la actividad turística, principalmente en el estado en estudio, es necesario prever y planear cuidadosamente el crecimiento de todos los servicios turísticos; debe conocerse perfectamente la situación actual que guardan estos servicios y son: Hoteles, Restaurantes, Centros Nocturnos y Bares, Agencias de Viajes, Casetas de Información Turística y Gufa de Turistas.

Empezaremos por el que consideramos el servicio fundamental, como es - el que dan los establecimientos de hospedaje:

a) Hoteles:

En este tipo de empresas predominan los que son denominados propiamente hoteles, ya que existen dentro de su género, moteles, casas de huéspedes, pensiones para turistas, y departamentos amueblados.

En particular, en el estado, la tendencia ha sido la de construir hoteles de lujo; esto nos ha dado la ventaja de poder competir con los mejores hoteles de los demás estados de la república, pero también presenta la desventaja de que el porcentaje de ocupación disminuye, ya que la clientela para este tipo de hoteles es más reducida y el turista es atraído por la competencia mundial, puesto que otros países pueden ofrecer estas mismas comodidades.

Uno de los principales problemas que se presentan en la hotelería del Estado de Quintana Roo, y en general en toda empresa que se dedique a esta actividad, es el requerimiento de una gran cantidad de técnicos y trabajadores expertos de muy variados oficios; en este tipo de empresas es necesario personal especializado, ya sea para el manejo de calderas, plomería, mantenimiento o para el manejo de alimentos congelados, bebidas, etc. Es necesario también un grupo de personas especializadas en administración y contaduría, así como gente capacitada para manejar cada uno de los diferentes departamentos administrativos en que se divide un hotel.

La Secretaría de Turismo, ha elaborado un cuestionario para clasificar los establecimientos de hospedaje, utilizando el siguiente sistema: Se emplean como signos de clasificación las estrellas, por ser esta denominación la internacionalmente reconocida. La máxima categoría será de cinco estrellas y la mínima de una estrella. Estos distintivos no pueden ser cambiados sin que medie autorización por parte de la misma Secretaría de Turismo.

Esto permite que los hoteles de las distintas categorías puedan a base de mejorar sus instalaciones y servicios, alcanzar categorías más altas; al mismo tiempo obliga a los que se encuentren en las categorías superiores a que den un mantenimiento óptimo a sus establecimientos.

Los criterios que se toman en cuenta para la clasificación de la categoría de los hoteles, son los siguientes:

- La calidad y diversidad de sus servicios: de lujo, de primera, segunda, y tercera clase.
- La estada del usuario: residencial y comercial.
- El tiempo que permanece abierto: de estación y permanente.
- La localización geográfica: de ciudad, de montaña, de campo, de lago y de playa.
- Las terminales de transportes y las vías de comunicación a las que están próximos: terminal terrestre, terminal aérea, de terminal marítima o de navegación interior, y de carretera.
- La dimensión: Pequeño, mediano y grande.
- La forma en que opera y las instalaciones con que cuenta: tipo hotel y tipo extra hotel; y

- Su organización: independiente y en cadena.

En el cuadro que se presenta en la siguiente hoja, se describen los hoteles que existen en el Estado de Quintana Roo, de acuerdo a la categoría que corresponden. (Ver Cuadro 5).

b) Restaurantes:

Otros servicios turísticos que son de gran importancia son los restaurantes, los cuales son establecimientos tipo en los que, contra pago de las mismas, se sirven comidas y bebidas. Debido a que los que utilizan este servicio son en su mayoría vacacionistas, o personas desarraigadas del lugar, que buscan en un restaurante variedad y excelencia de platillos, menús para desayunos y almuerzos, baratos y rápidos, y sobre todo buen servicio. En este punto nos estamos refiriendo a turistas de primera categoría, ya que son la clase de turismo que predomina en esta región. Entre este tipo de servicios de alimentación, se incluyen cafeterías, donde se sirven algunos alimentos, y máquinas que despachan alimentos preparados.

c) Centro Nocturnos y Bares:

Estos dos servicios tienen una estrecha relación con el anterior, debido a que pertenece al grupo que en hotelería se le da el nombre de Alimentos y Bebidas, y son los lugares que más frecuentan los turistas. Su crecimiento ha ido superándose cada vez más en cuanto a su construcción, servicio, calidad, - prestigio, etc.

En el cuadro No. 6, damos una relación de los servicios de restaurantes, centros nocturnos y bares que se localizan en cada lugar en el Estado de Quintana Roo.

CUADRO 5

CUADRO GENERAL DE HOTELES CLASIFICADOS POR CATEGORIAS EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO  
(ULTIMO INVENTARIO HOTELERO DE 1981)

CATEGORIA	C A N C U N		C O Z U M E L		I S L A M U J E R E S		C H E T U M A L	
	NO. DE HOTELES	NO. DE CUARTOS	NO. DE HOTELES	NO. DE CUARTOS	NO. DE HOTELES	NO. DE CUARTOS	NO. DE HOTELES	NO. DE CUARTOS
*	12	2,566	5	848	-	-	-	-
**	8	1,133	5	323	-	-	2	159
***	5	503	5	176	3	119	-	-
****	9	472	8	201	8	139	3	110
*****	20	551	10	188	8	69	18	360
T O T A L	54	5,225	33	1,736	19	327	23	629

FUENTE: FONATUR. Dirección de Planeación Económica-Urbana.

CUADRO 6

## ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LOS PRINCIPALES CENTROS TURISTICOS EN QUINTANA ROO

CENTRO TURISTICO	RESTAURANTES	RESTAURANTE-BAR	CENTROS NOCTURNOS	TOTAL
CHETUMAL	27	13	5	45
CANCUN	26	50	17	83
COZUMEL	11	33	1	45
ISLA MUJERES	11	1	2	21
BACALAR	3			3
BENITO JUAREZ	4			4
UXMAL	1	1		2
BOCA PAILA	2			2
TULUM	3			3
XEL-HA	1			1
CHUNYAXCHE	1			1
CALDERITAS	18			18
MILAGROS	1			1
XUL-HA	1			1
ALVARO OBREGON	1			1
PLAYA DEL CARMEN	1	1		1
PALMAR	1			1
<b>T O T A L</b>	<b>113</b>	<b>106</b>	<b>25</b>	<b>244</b>

FUENTE: Delegación Federal de Turismo en Quintana Roo.

Interpretando el Cuadro 6, podemos definir que en los centros turísticos del Estado de Quintana Roo, existen 244 establecimientos, distribuidos de la manera siguiente:

113 restaurantes, 106 restaurante-bar, y 25 centros nocturnos. (Esta clasificación es la que actualmente maneja la Delegación Federal de Turismo en el Estado).

El 23% del total de los restaurantes se encuentran en Chetumal, el 21% en Cancún y el 9% en Cozumel, a Isla Mujeres; así mismo, el 39% de los restaurantes-bar, se ubican en Cancún, 31% en Cozumel y el 30% restante distribuidos en Chetumal e Isla Mujeres. De los centros nocturnos que existen en los principales centros turísticos del estado, el 68% se encuentran en Cancún y el 32% en Chetumal, Isla Mujeres y Cozumel. (2)

#### d) Agencias de Viajes.

Otro servicio turístico con que cuenta el estado, y que está a la disposición de las personas que deseen realizar un viaje a cualquier parte del mundo, es la Agencia de Viajes; esta significa una gran diversidad de actividades, ya que esta empresa representa líneas aéreas, hoteles, venta de boletos y proporciona servicios generales al público. Para el turista es de gran importancia por los servicios que le proporciona, ya que en unos cuantos minutos puede conseguir toda clase de datos sobre el viaje que desea realizar. El agente de viajes sugiere la ruta para llegar a la zona turística escogida, proporciona diferentes hoteles de acuerdo con el presupuesto y al gusto del turista y, da toda la ayuda que esta a su alcance que le sea solicitada.

Ya que la agencia de viajes representa todas las compañías ligadas con el turismo, le proporciona al turista una opinión sincera basada en sus conocimientos de las rutas y, conociendo sus requerimientos de viajes, imparcialmen-

te le recomienda lo que considera mejor, la forma más práctica y más sencilla de llegar a su destino.

A quienes organizan estos viajes se les llama también intermediarios, organizadores y promotores de viajes. No sólo procuran los medios de transporte necesarios, sino gestionan y garantizan los servicios que el viajero requiere durante su visita temporal al lugar que previamente se haya promovido difundiendo sus atractivos.

Estudios llevados a cabo más recientemente en el continente americano, por su parte demostraron que más del 44% de todos los viajes realizados al exterior por los ciudadanos estadounidenses en 1976, habían sido efectuados con la ayuda de agentes de viajes. Las investigaciones indicaban, además, que los ciudadanos estadounidenses hacían un alto uso de los servicios brindados por las agencias de viajes, principalmente por los viajes de larga distancia realizados por avión y también por viajes de grupos y paquetes turísticos<sup>(3)</sup>.

En particular, en el Estado de Quintana Roo, existen en funcionamiento 13 agencias y 18 sub-agencias, y son:

#### AGENCIAS CANCUN

Algema Tours, S. A.  
 Expreso Mexicano, S. A.  
 Intermar Caribe, S. A.  
 Servicios Turísticos Redondo, S. A.  
 Turismo Delta, S. A.  
 Turismo Xel-há  
 Turitransportes Mexicanos, S. A.  
 Viajes Cancún Holydays, S. A.  
 Viajes del Sureste, S. A.  
 Promotora Turística del Trópico, S.A.

#### SUB-AGENCIAS CANCUN

Viajes Horizonte, S. A.  
 Agencias de Viajes Buvisa, S. A.  
 Rutas del Mayab  
 Asesores de Viajes Internacionales, S.A.  
 Betanzos Ok. Tours, S. A.  
 Expreso Mexicano, S. A.  
 Turismo Aviomar, S. A.  
 Viajes del Sureste, S. A.  
 Viajes Bojórquez, S. A.  
 Viajes Económicos de Placer, S.A.

AGENCIAS COZUMEL

Nuevo Mundo Tours, S. A.  
Viajes y Deportes del Caribe, S. A.

SUB-AGENCIAS CANCUN

Viajes Parmac, S. A.  
Wagon Lits Viajes  
Viajes Martíz de México, S. A.

COZUMEL

Agencias de Viajes Montejo, S. A.  
Turismo Aviomar, S. A.

FUENTE: SECTUR.- Departamento de Agencias de Viajes.

Es importante aclarar que existen más agencias y sub-agencias en el estado, en funcionamiento, pero no están consideradas, debido a que no están debidamente registradas como tales ante la Secretaría de Turismo.

## e) Casetas de Información Turística:

Durante el tiempo que nos llevó realizar esta investigación, y en virtud de que tuvimos trato directo con los turistas, pudimos darnos cuenta de que a pesar que las casetas para información turística, las consideramos de suma importancia, pues mediante la correcta información al turismo de los atractivos de la región, así como horario de los medios de transporte, almacenes, restaurantes, etc. y en fin todo lo que quiera saber sobre el lugar, éste regresará a su lugar de origen satisfecho de haber escogido este estado como lugar para pasar sus vacaciones, pues muchas veces estas personas no conocen los principales atractivos de la zona por no tener información adecuada.

A pesar de ésto, y considerando que Quintana Roo ocupa el cuarto lugar de las zonas de mayor importancia turística de la República Mexicana, el servicio de casetas de información turística es sumamente insuficiente, pues según datos recabados, solamente existen los siguientes:<sup>(4)</sup>

**CANCUN**

1. Centro Turfstico de Información.
2. Delegación Estatal de Turismo.

**COZUMEL**

1. Delegación Municipal de Turismo.

**CHETUMAL**

1. Secretaría Estatal de Turismo.

**ISLA MUJERES**

1. Delegación Estatal de Turismo.

**f) Guías de Turistas:**

En los centros turfsticos de Cancún, Isla Mujeres, Cozumel y Tulum, se tiene el servicio de Guías de Turistas, los cuales se encuentran debidamente organizados y registrados, los cuales hacen un total de 39 guías, de los cuales hay 2 en francés, 1 en alemán, 36 en inglés y 15 de ellos tienen automóvil con licencia federal, lo cual les permite un mejor desempeño de sus labores\*.

Es muy necesario en estos momentos, la actitud de responder con trabajo dinámico para cristalizar en toda su amplitud el Plan Global de Desarrollo, en este caso en el renglón turístico, pues así superaremos con nuestro esfuerzo y actividad, una situación delicada. Creemos que mucho se ha logrado y es continuando con esa patriótica actitud que se llegará a situaciones mejores. En este esfuerzo colaboran los servicios turfsticos mencionados con anterioridad, siempre apoyados por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Turismo y del Consejo Nacional de Turismo.

\* Estos datos están registrados en la Secretaría de Turismo en la Sección de Guías de Turistas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

## CAPITULO 3

- 1) SECTUR.- Cuestionario para la autoclasificación de Establecimientos de Hospedaje.- México, Secretaría de Turismo, 1978, (Vigente).
- 2) U. S. TRAVEL Data Center.- National Travel Survey, 1976.
- 3) FONATUR, SECTUR.- Perspectivas sobre el Desarrollo Turístico de México.- México, 1978.
- 4) Revista Manual Turística de Ventas del Sureste Mexicano.- México, VIII Tianguis Turístico, Acapulco, 1983.

## CAPITULO 4

## DESARROLLO TURISTICO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Después de haber analizado los principales servicios turísticos con que cuenta el Estado de Quintana Roo, es necesario conocer la manera en que fueron evolucionando los mismos en este mismo Estado.

El desarrollo que en el transcurso de los últimos diez años han experimentado las economías del mundo occidental, han destacado por una serie de cambios drásticos en sus estructuras y en su dinámica. La internacionalización del comercio y de los flujos de capital han determinado tanto una notable interdependencia económica, como una creciente afluencia social.

En este contexto, el turismo masivo destaca cómo uno de los fenómenos más sorprendentes de los últimos diez años, como una de las fuentes de crecimiento y desarrollo más dinámicos y como un agente de cambio social multifacético.

No obstante, la extraordinaria dinámica observada en el turismo masivo no es espontánea. Significa más bien una larga lucha de la sociedad para conquistar uno de los factores de bienestar social más importantes: la oportunidad del hombre libre para hacer un uso recreativo del tiempo libre y el derecho a la movilidad y a la migración temporal.

#### 4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DEL TURISMO EN QUINTANA ROO

En este punto, damos a conocer la manera en que se ha venido desarrollando la actividad turística en el Estado de Quintana Roo, y los diferentes organismos que se han creado, los cuales han coadyuvado a lograr lo que ahora es Quintana Roo, el cual es considerado como uno de los más importantes centros turísticos a nivel nacional e internacional.

En la década de los 50, Quintana Roo era una región prácticamente aislada del resto del país. Su comunicación terrestre estaba limitada a caminos con los estados vecinos; únicamente existía un tramo de aproximadamente 60 kilómetros de Chetumal rumbo a Escárcega, Campeche. El intercambio comercial y de pasajeros se realizaba preferentemente en pequeñas embarcaciones que conectaban las principales poblaciones con el Puerto de Progreso, Yucatán, y el único aeropuerto que existía se localizaba en Cozumel.

Las principales actividades productivas estaban relacionadas con la explotación de maderas preciosas y chicle, dirigidas en su totalidad a la exportación, la agricultura era 100% temporal, dedicada exclusivamente al cultivo de maíz y frijol. (1)

La explotación pesquera era de autoconsumo y el turismo y la industria no tenían importancia excepto los aserraderos para la explotación forestal.

Para 1960 ya existía comunicación con el Estado de Yucatán, a través de la carretera Chetumal-Carrillo Puerto-Mérida y en la zona Norte la carretera Valladolid-Puerto Juárez. Esta situación propició una fuerte corriente migratoria del Norte al Sur de Yucatán, hacia el Centro de Quintana Roo.

Con el mejoramiento de las comunicaciones empieza a detectarse el potencial turístico de la zona Norte principalmente en Isla Mujeres y Cozumel.

Para estas fechas la importancia del desarrollo turístico cobra interés nacional, y el gobierno federal lo contempla como una fuente importante para la captación de divisas. Como resultado de una medida de política económica nacional, surge Cancún, como el primer centro planificado de atracción turística, para irrumpir en forma significativa en el mercado de este servicio en el Caribe a nivel internacional y consolidar los lugares turísticos tradicionales: Cozumel e Isla Mujeres, congruente con la idea de aprovechar en mayor escala los atractivos naturales ubicados en toda la costa de Quintana Roo.

El primer antecedente de esta política de apoyo, corresponde al desempeño presidencial de Díaz Ordáz durante su mandato (1964-1970), quien en mayo de 1969 determinó la formación de un fideicomiso administrado por el Banco de México para la promoción y realización de un programa integral de infraestructura turística en el país. El primer proyecto, desarrolló un fideicomiso denominado infraestructura Turística, el cual abarcaba el proyecto Cancún en el entonces territorio de Quintana Roo. Su objetivo fue crear un polo de desarrollo turístico que al atraer divisas impulse el desarrollo económico y social de la Península de Yucatán.

En enero de 1974, Infratur se convierte en el Fondo Nacional de Fomento al Turismo, (FONATUR), como resultado de la política turística impulsada por Fonatur, se tiene la creación de una infraestructura de comunicaciones y transportes muy completo; el nacimiento de una ciudad, planeada a largo plazo para una población fija de 200,000 habitantes y que mantiene uno de los ritmos de crecimiento más altos del país, lo que implica la creación de una gran infraestructura turística que reúne aspectos tales como: saneamiento ambiental, considerando el medio tropical en que se localiza Cancún; la construcción de un circuito turístico, independientemente de la ciudad habitacional, que circunda la laguna; la construcción de un campo de golf, que implicó desecar parte de la laguna; y la construcción o el financiamiento de gran parte de los inmuebles -

hoteleros. Tomando como base estos datos y apoyándonos en las estadísticas - del Cuadro #7, podemos comprobar, según la hipótesis elaborada en este trabajo de investigación, que a partir de que se iniciaron las grandes inversiones en este lugar por parte del Gobierno, éste empezó a tener una fama internacional, que ahora ocupa uno de los primeros lugares dentro de los lugares turísticos - más importantes del mundo.

El rápido crecimiento de la ciudad, da lugar a que se rebasen gran número de previsiones en cuanto a crecimiento urbano, empleo, etc., generándose problemas difíciles de controlar. Uno de los problemas más graves, se debe a que un gran porcentaje de la población que llega a Cancún, no puede responder a los requerimientos que presenta la oferta de empleos, y por lo tanto no cuenta con ingresos que le permitan ubicarse dentro del plan urbano existente. Esto ha dado por resultado el surgimiento de un asentamiento urbano irregular, conocido con el nombre de Colonia Puerto Juárez, el cual fue prácticamente - creado en su mayoría por trabajadores que decidieron quedarse definitivamente en Cancún.

La creación del Fideicomiso Caleta de Xel-há y del Caribe\*, cuya sede se localiza en la Ciudad de Cozumel, también favorece a la orientación turística del litoral tanto de la isla de Cozumel, como de la porción continental que controla. En la isla de Cozumel, cuenta con la mayor parte de los terrenos situados en el litoral; en la porción continental, el patrimonio del fideicomiso abarca más de 2,000 hectáreas<sup>(2)</sup> que incluyen la caleta de Xel-há y los predios de Xacel, Chemuyil, Aventuras y el poblado de Yal-kú. En la caleta de Xel-há se encuentran las obras más importantes realizadas hasta la fecha por el fideicomiso, que incluyen una reserva acuática natural.

\* Constituidos por el Gobierno Federal en el sexenio de Luis Echeverría, el cual ha venido desarrollando diversas zonas turísticas en el caribe mexicano.

Este fideicomiso se encuentra en su primera etapa que consiste en levantamientos topográficos y deslinde de terrenos, para que una vez solucionados todos los problemas de tenencia de la tierra, pasar a la etapa de lotificación y venta. Su objetivo es similar al Fonatur en Cancún; dar todo tipo de facilidades a los inversionistas para impulsar la actividad turística.

Son muchas las limitaciones al desarrollo del turismo. Las naciones y los grupos de naciones deberfan definir y estudiar estas limitaciones con el fin de adoptar medidas para atenuar su influencia negativa. La parte del turismo en la economía nacional y en el comercio internacional hacen de él un valioso indicador del desarrollo mundial. Su función constante en la actividad económica nacional en los intercambios internacionales y en el equilibrio de la balanza de pagos lo sitúan entre las principales ramas de la actividad económica mundial.

Dentro de cada país, el turismo que practican los nacionales, contribuye a reequilibrar la economía nacional mediante la redistribución de los ingresos nacionales, a infundir una conciencia más clara de la comunidad de intereses y a desarrollar actividades favorables para la economía general del país.

#### 4.2 ANALISIS DEL TURISMO EXTRANJERO DE QUINTANA ROO

A pesar de que en todo el estado se encuentran atractivos naturales, vestigios arqueológicos, playas de arena blanca y selva exuberante, la actividad turística se concentra en Cancún, Cozumel, Isla Mujeres y Chetumal, lugares que sirven de punto de partida al visitante, nacionales y extranjeros a los centros turísticos complementarios.

En la actualidad, muchos de los atractivos naturales existentes conservan características primitivas en los que fueron encontrados, configurando un

enorme potencial de atracción turística, principalmente extranjera.

Se vislumbra que ocurra algún cambio significativo respecto a la afluencia de turismo extranjero, por lo que es a este mercado en donde deben dirigirse los esfuerzos promoción. Los vuelos charters europeos se han ido incrementando sobre todo en temporadas distintas a las de mayor afluencia, lo que es conveniente porque alarga la época de visitantes; pero la corriente que ha tenido aumento significativo es la de los cruceros marítimos del Caribe que en el último año proveyó de más de 100,000 visitantes que aunque no permanecen más de veinticuatro horas en la entidad, se utilizan parte de la estructura en transporte, alimentos, bebidas, guías, comercio de artesanías, etc. (1)

El transporte aéreo es el medio de aproximación más utilizado, tanto por el turismo extranjero como por el nacional. Le sigue en orden de importancia los autotransportes, al aprovechar la extensa red vial con que se cuenta.

La mayor parte de los visitantes extranjeros vienen para disfrutar del mar y las playas, así como de las zonas arqueológicas. El turismo nacional además de estos atractivos, complementa su viaje con la adquisición del comercio de importación de la zona libre, aunque en el último año ha mostrado reducción por los problemas que existen para importar artículos extranjeros.

El siguiente cuadro nos muestra la afluencia del turismo extranjero en el Estado, (lugares más importantes), durante el año de 1971 a 1980; (Cuadro 7).

CUADRO 7

TURISMO RECEPTIVO EN QUITANA ROO PROCEDENCIA EXTRANJERA  
1971 - 1980

CENTROS TURISTICOS	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980
CHETUMAL	12,800	25,000	19,975	22,372	24,788	34,557	34,303	37,461	40,620	43,779
CANCUN				12,914	17,434	39,700	50,165	143,528	181,625	233,539
COZUMEL	50,830	57,400	58,200	59,584	67,092	73,160	74,992	79,125	83,149	87,174
ISLA MUJERES	5,950	6,600	18,500	20,720	22,937	45,500	44,932	52,046	59,159	66,273
OTROS	3,600	5,200	8,100	9,072	11,158	12,800	12,776	16,659	18,449	20,350
ESTATAL (TOTAL)	73,180	94,200	104,775	124,662	143,409	205,717	219,098	328,819	383,052	451,115

FUENTE: Secretaría de Turismo, Delegación en Quintana Roo.

#### 4.3 LA COMPETENCIA TURISTICA CON OTROS ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA

Una vez que hemos tenido conocimiento de la afluencia turística en este estado, tomando como muestra el periodo comprendido de 1971 a 1980, es necesario también tener presente que los diferentes atractivos naturales, facilidades para llegar a él, y los diferentes servicios turísticos como son hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc., convierten al turismo en una actividad altamente competitiva, a tal grado, que ha dado lugar a competencias no sólo ya entre países sino incluso entre diferentes destinos turísticos situados dentro de un mismo país.

El Caribe Mexicano es ciertamente la zona más promisoría del país en el campo turístico. Su posición geográfica y sus características ecológicas y climatológicas, aunadas a la riqueza arqueológica de la región, le confieren una gran potencialidad. Sin embargo, la zona estaba hasta hace poco tiempo, casi abandonada. Carecía de suficientes instalaciones turísticas y de equipamiento urbano, y la oferta de alojamiento era insuficiente, los servicios deficientes, y las comunicaciones escasas y no totalmente satisfactorias. De igual forma, la promoción se realizaba a niveles poco significativos y la publicidad era incipiente.

A partir de los primeros años de la década anterior, 1970-1979, y precisamente con la creación de Cancún en 1975, se invierte el panorama descrito anteriormente y, de hecho, se abre el Caribe Mexicano al mercado turístico mundial.

En gran medida los recursos turísticos de Campeche y Yucatán que constituyen una posible competencia en Quintana Roo son similares, ya que las zonas arqueológicas, monumentos coloniales y balnearios son los principales atractivos de estas entidades.

En el Estado de Campeche se localizan importantes zonas arqueológicas como Edzná, Dzibilchén, Becal, Chicanab y Jainá por citar algunas; estos monumentos pertenecen a la Cultura Maya y son un magnífico complemento para los estudiantes y gente interesada en la materia; el Estado de Yucatán es conocido mundialmente por su zona arqueológica de origen Maya, destacándose Chichén-Itzá y Uxmal, contando este último lugar con un magnífico espectáculo de luz y sonido en español e inglés; Dzibichaltún, Jabná, Kabá, Sayil y las impresionantes grutas de Loltún; al igual que Quintana Roo, en estas entidades hay numerosos centros ceremoniales mayas que no se explotan.

De alguna manera puede considerarse estos recursos como competitivos a Quintana Roo, sino que por el contrario, para entender la cultura maya es necesario conocer todos estos lugares.

La zona de Baja California reviste para México especial importancia, ya que, primero, de que el desarrollo turístico de esta región constituye, de hecho, la respuesta mexicana a la zona norteamericana de California (los Angeles y San Francisco); y segundo, representa un esfuerzo por competir, junto con la zona del Pacífico, contra ese polo turístico magistralmente desarrollado y administrado que es Hawai.

La zona pacífica, se podría considerar como competitiva para el Estado de Quintana Roo, ya que esta abarca los centros turísticos de Puerto Vallarta, Mazatlán, Acapulco, el cual es considerado como uno de los principales centros turísticos a nivel mundial, ya que ofrecen toda clase de diversiones y entretenimientos para los visitantes, así como instalaciones de alojamiento de todas categorías.

Aquí en el Estado de Quintana Roo, se está efectuando una revisión de los atractivos turísticos y las instalaciones con que cuenta, para propiciar -

una mayor afluencia de visitantes; esta acción se está llevando a cabo también en el Estado de Yucatán; igualmente el Caribe internacional ha tenido campañas promocionales para atraer turistas, lo que en lugar de sentirlo como competencia, se debe aprovechar para desviar esta afluencia hacia las costas e islas del estado. Cabe señalar que destinos turísticos como Acapulco ofrecen al turista actividades que van desde las deportivas hasta las recreativas y de descanso, así como también actividades de diversión, lo cual no se considera competitivo para Quintana Roo pues este estado, además de contar con todas estas actividades, por ser novedad, representa un producto diferente, formando su propio mercado distinto en cuanto a motivación y actitud del mercado que acude al pacífico. Sin embargo, en cuanto a características socioeconómicas, son iguales ambas.

#### 4.4. APORTACIONES DE FONATUR AL ESTADO DE QUINTANA ROO

La operación típica de FONATUR es básicamente el financiamiento tanto de la grande, mediana y pequeña hotelería a la que se da preferencia de acuerdo a nuestras disponibilidades y una vez cubierta la oferta hotelera, se podrá participar en otros tipos de instalaciones turísticas. Fonatur no participa en el financiamiento de condominios, condoteles y hoteles de tiempo compartido.

Fonatur actúa conjuntamente con las instalaciones bancarias y no sólo otorga créditos para la construcción de nuevos hoteles, sino además para la ampliación y remodelación de los mismos, y actualmente apoya en condiciones preferenciales, inversiones destinadas al turismo social y centros de capacitación turística; recientemente Fonatur otorga créditos para restaurantes.

Fonatur, ha apoyado en forma importante el desarrollo de la hotelería en este estado. Durante el período 1973-1981, el Fondo ha autorizado créditos por un monto total de 2,874.9 millones de pesos, orientados a la construcción

de más de 6.900 nuevos cuartos de hotel, y 248 cuartos remodelados (Cuadro No. 8).

El impacto de esta labor crediticia se refleja claramente al analizar la inversión total generada, que asciende a 5,216.4 millones de pesos. (Ver cuadro No. 8).

**CUADRO 8**  
**ESTADO DE QUINTANA ROO**  
**FINANCIAMIENTO A LA HOTELERIA**  
**1973 - 1981**  
**(Cifras en millones de pesos)**

	MONTO APROBADO	INVERSION GENERADA	CUARTOS NUEVOS	FINANCIADOS REMODELADOS
Cancún	2'443,228.2	4'396,152.1	5,607	100
Cozumel	277,520.0	574,185.0	977	0
Chetumal	85,180.0	135,771.7	197	44
Isla Mujeres	57,000.0	84,245.5	144	104
Bacalar	2,000.0	5,102.0	42	0
Puerto Morelos	10,000.0	20,940.0	20	0
<b>T O T A L</b>	<b>2'874,928.2</b>	<b>5'216,396.3</b>	<b>6,987.0</b>	<b>248</b>

**FUENTE: FONATUR. Dirección de Crédito a Inversiones Financieras.**

En seis localidades se ha concentrado el crédito canalizado al Estado; destacando entre ellas, particularmente, Cancún, al captar el 85% del total - del financiamiento para Quintana Roo. Esto último se explica claramente por - el impulso tan importante que el Gobierno Federal ha dado al desarrollo de es-te centro turístico y a la excelente respuesta de los inversionistas privados que han visto en Cancún un polo de desenvolvimiento de alta potencialidad, cu-yo éxito se ha evidenciado en los escasos años que tiene la operación (1975- - 1981).

La selección de Cancún para construir el desarrollo turístico integral, obedece a que se le encontró con superioridad de condiciones en cuanto a recur- sos naturales, mientras que por su ubicación respecto a la infraestructura re-gional de Quintana Roo y Yucatán, sobre todo las comunicaciones, ofrece venta-jas en cuanto a su impacto potencial sobre el desarrollo de la región.

Otros mecanismos de promoción y financiamiento están siendo instrumen- tados con la participación de Fonatur en el capital de riesgo de las empresas hoteleras y un conjunto de medidas, tanto para organizar la tenencia de la tie- rra de uso turístico, como para promover la demanda, capacitar al personal re-querido y resolver las rigideces que se aprecian en los aspectos de infraes- tructura, equipamiento y transportación.

Adicionalmente están en proceso de estudio un conjunto de estímulos - fiscales y financieros que permitirán canalizar inversiones a las regiones - identificadas como prioritarias. Tales medidas contemplan, no sólo el estímulo a la hotelería, sino también estarán diseñadas para estimular y promover la modernización de la planta existente y el enriquecimiento de las actividades - recreacionales, culturales y comerciales que se estiman complementarias e inte- grantes de la oferta turística.

#### 4.5 OTROS ELEMENTOS DE TURISMO EN EL ESTADO

Como un complemento de las características mencionadas de las playas, se practica actualmente en los principales centros turísticos deportes acuáticos como el skf, el veleo y el buceo, en el caso del buceo, destaca la importancia que a nivel mundial se le ha asignado a varios puntos del estado, como son Akumal, considerada "la capital mundial del buceo"<sup>(1)</sup> a los acantilados de Palancar en la Isla de Cozumel en donde se obtiene el coral negro de gran aceptación en la joyería.

Los acantilados de Chan-Kanab en esa misma Isla, con abundante fauna marina, los de Playa del Carmen, Isla Mujeres, etc., la explotación de estos recursos es ilimitada y es de esperar que existan lugares apenas conocidos por expertos. Las regatas internacionales que cada año se realizan en los Estados Unidos a Isla Mujeres y Cozumel, constituyen un atractivo para los amantes de este deporte.

La pesca deportiva es otra actividad que se practica en las costas quintanarroenses, aprovechando la rica fauna marina, tanto en las cercanías del litoral como en mar profundo; las facilidades para este deporte son escasas en cuanto a la disponibilidad de embarcaciones especializadas y personal capacitado, sin embargo, se han capturado en la región ejemplares que constituyen registros mundiales. Entre las especies de litoral se encuentran el sábalo y el mecabf que son muy apreciados entre los aficionados a la pesca deportiva; para la de mar profundo, abundan el marlín blanco y el azul, el pez vela, el dorado, barracuda y muchas otras especies. En los principales centros turísticos se organizan anualmente torneos abiertos de pesca deportiva en las diferentes modalidades, un lugar que se distingue por su riqueza faunística marina es Boca Paila, tanto en su litoral como en el estero; de hecho los establecimientos turísticos ahí asentados operan como clubes de pesca.

La preferencia que algunos turistas manifiestan por esta región de la República Mexicana, se debe principalmente a la belleza de sus playas, a las diferentes zonas arqueológicas con que cuenta, y sobre todo a que, debido a que se encuentra muy próxima a los Estados Unidos, el turista extranjero no tiene muchos problemas para llegar a ésta.

Otra de las actividades que puede realizar el visitante en tierras quintanarroenses, es la caza deportiva. La vegetación en el estado es subtropical, con selva baja y mediana, en la que abundan diversas especies tropicales. La escasa población asentada principalmente en la zona Centro y Sur, así como en las ciudades, ha propiciado que se conserve la fauna y flora, sabiéndose de regiones en donde no ha llegado el hombre; esta situación permite que se pueda practicar la caza deportiva de diversas especies como son el venado, el jaguar, el ocelote, tigre, tapir, jabalí, etc., entre los mamíferos; y el pavo de monte, chachalaca, palomas, etc., entre las aves.

Es necesario hacer notar que se cuenta con clubes de las actividades antes mencionadas, más no cotos de caza, por lo que esta actividad se encuentra muy poco explotada desde el punto de vista turístico (ver Cuadro # 4).

El Gobierno Federal ha calificado como parque natural la Isla Contoy, lugar de refugio para las aves del caribe mexicano, allí pueden observarse las aves típicas de la región, así como las migratorias que hacen escala para anidar. Por otro lado en Cancún, existe un aviario del centro turístico, el cual es un atractivo de gran interés para los observadores de la naturaleza.

#### 4.6 PERSPECTIVAS DEL TURISMO EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

Actualmente el Estado ha experimentado un vertiginoso crecimiento económico, en donde el turismo ha jugado un papel preponderante como actividad económica; ya que ha participado como generadora de empleos directos e indirectos, de divisas y en general en gran magnitud en el producto interno bruto de la entidad. Esta característica determina que a esta actividad se le debe brindar el apoyo económico necesarios para poder desarrollar aquellas áreas geográficas que realmente pueden integrarse directamente al auge turístico y por ende participar en el desarrollo social de todo el estado.

En la época contemporánea, el turismo ya no es considerado como una acción que la pueda realizar únicamente el extranjero o el nacional que pertenece a un estrato elevado en la sociedad; al contrario, el derecho de participación de toda la sociedad al esparcimiento ha propiciado a que el turismo deba ser compartido y ejercido en toda su magnitud por los diversos sectores que la conforman. Pero para lograr esto, es necesario dotar de infraestructura y de servicios a aquellos centros que son considerados turísticos por poseer recursos naturales o culturales y así poder ofrecerse a precios accesibles fundamentalmente, a los sectores sociales de economía.

El Estado de Quintana Roo dentro del Plan Nacional de Turismo:

El Plan Nacional de Turismo ha definido áreas geográficas prioritarias, las cuales son susceptibles de desarrollarse turísticamente, ya sea por contar con una alta concentración de atractivos o bien por considerar que pueden recibir gran número de visitantes como consecuencia de su posición geográfica.

Dentro de las áreas que explotan la mayor parte de sus productos potenciales se encuentra la zona Caribe-Maya, que esta integrada por los Estado de Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

Estas zonas tienen buen funcionamiento, ya que han desarrollado un buen número de productos turísticos que si bien tienen atractivos que no se han puesto en valor, los de mayor jerarquía ya tienen utilización.

Dentro de las etapas de desarrollo turístico, contempladas en el Plan Nacional de Turismo la zona Caribe-maya se considera que ha alcanzado un funcionamiento interno durante los años 1979-1982.

El Plan Nacional de Turismo tiene establecido como objetivo principal en esta zona, elevar la capacidad de hospedaje, y preservar las zonas arqueológicas y culturales, a través de una estrategia cuya orientación principal será la de lograr la integración de una red turística en sus aspectos de infraestructura, servicios y atractivos.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

**CAPITULO 4**

1) Historia del estado de Quintana Roo.- México, Sectur, 1981.

2) Perfil Turístico del Estado de Quintana Roo.- México, Sectur-Fonatur, Marzo,  
1982.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES****CONCLUSIONES**

- A) El desarrollo de la actividad turística es vital para la economía del Estado de Quintana Roo, porque sirve como detonante del desarrollo regional y coadyuva fuertemente a la generación de empleos y divisas.
- B) El estado de Quintana Roo, por contar con innumerables atractivos naturales y culturales registra una creciente afluencia turística tanto nacional proveniente de los grandes centros de población del país, de la entidad, como extranjera.
- C) Playa y mar constituyen el producto principal de los destinos turísticos Cancún, Cozumel e Isla Mujeres, ubicados en el Norte del estado; siguen en importancia, cultura y naturaleza, servicios, recreación y diversión, que se han desarrollado como complemento del producto principal.
- D) Cancún es el polo que concentra la mayor actividad turística en todo el Estado y es uno de los mayores del país, cuenta con 5,225 habitaciones distribuidas en 5 categorías de hotel, una oferta muy diversificada de servicios y funciona en general, comercializando en conjunto con Isla Mujeres, y la franja costera de Quintana Roo, principalmente Tulum y Xel-há; este funcionamiento ha beneficiado también en menor escala a la zona arqueológica de Cobá.

- E) El producto principal de este polo turístico es playa mar, cuya comercialización se encuentra en etapa de rápida expansión. El producto naturaleza y cultura de unidades vecinas funcionan dependiendo de él en forma directa, como es el caso de Xel-há, Tulum y Cobá, sitios de gran atractivo turístico situados a una distancia relativamente cerca.
- F) Cozumel es el segundo centro turístico en importancia del estado. Lleva varios años de explotación en el mercado, cuenta con 1,736 cuartos de hotel de diferentes categorías, y una planta de servicios turísticos diversificada. Su producto principal es playa-mar, cuya comercialización se encuentra en etapa de expansión; naturaleza también es importante y se encuentra en la misma etapa. Secundarios son compras-servicios y recreación diversión. La isla se encuentra beneficiada por el largo tiempo de su explotación hotelera, le ha permitido la expansión de su planta de servicios, destacando los establecimientos de recreación y diversión.
- G) Isla Mujeres se localiza al Norte de Quintana Roo, posee un gran poder de atracción y es un centro turístico con varios años de explotación en el mercado. Esta isla funcionaba de manera independiente, se ha ido supeditando de manera más directa a Cancún debido principalmente a su proximidad con dicho centro.

Su principal producto playa y mar, se encuentra en etapa de introducción. El segundo en importancia es el producto naturaleza. La isla cuenta además con un producto cultural representado por restos de construcciones mayas de relativo valor en comparación con otras zonas arqueológicas de la entidad. Este producto se encuentra aún inexplorado. La recreación y diversión es casi inexistente y de escasa calidad turística.

- H) Chetumal cuenta una oferta hotelera de 23 establecimientos donde encontramos 627 habitaciones, de las cuales el 75.4% corresponden a hoteles de categoría inferiores. Se vincula con los demás centros y sitios turísticos del estado, por las carreteras que lo comunican con Cancún.

Res 11  
1.2.2

El equipamiento turístico de Chetumal, está constituido por servicios de baja calidad en su mayoría y los atractivos como son Bacalar, Cenote Azul, etc., no han sido explotados convenientemente.

#### RECOMENDACIONES

- A) Los centros turísticos de Cancún, Cozumel, e Isla Mujeres localizados en el Norte del estado, deberán funcionar integrando principalmente sus productos playa-mar y cultura, con naturaleza en Chetumal, localizado en el Sur de la entidad.
- B) En los centros turísticos localizados en el Norte de la entidad, deberá fomentarse la instalación de servicios para el turismo. En Cancún y Cozumel, es importante diversificar la oferta hotelera hacia establecimientos de III y IV categoría. Fomentar los acontecimientos programados, y los servicios de recreación y diversión de estos sitios. También se deben reforzar y ampliar los servicios en Isla Mujeres y la zona arqueológica, éstas deberán contar con la promoción adecuada y el equipamiento turístico que hagan agradable la estadia a los turistas que las visitan.
- C) Es importante la realización de acciones de promoción de los atractivos turísticos del estado: Los productos playa y mar, cultura y naturaleza deberán recibir amplio apoyo promocional tanto para el mercado nacional como internacional a fin de consolidar la imagen y el volumen de visitas para las unidades Cancun, Cozumel e Isla Mujeres.

- D) Cozumel deberá funcionar integrado a las unidades turísticas de tierra firme, principalmente de la costa Norte de Quintana Roo como son Tulum, Xel-há, Akumal y Boca Paila; la vinculación deberá estrecharse principalmente con Cancún y Chetumal.
- E) Se deberá celebrar convenios con los Sindicatos de maestros, telefonistas, operadoras nacionales, etc., con el objeto de promover las instalaciones hoteleras de tipo medio localizadas a los principales centros turísticos del Estado.
- F) En materia de capacitación se deberá promover la creación de centros de adiestramiento para la industria hotelera en los principales centros turísticos del Estado. Asimismo se deberán elaborar convenios de capacitación, con la participación de la Secretaría de Turismo, La Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, a fin de que se realicen intercambios entre el personal de las empresas turísticas de la entidad y los estudiantes de escuelas o centros de capacitación turística.

## BIBLIOGRAFIA GENERAL

- A. ACERENZA Miguel A.- Administración del Turismo.- México, Trillas, 1984.
- ARIAS Galicia Fernando. Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento.- México, Trillas, 1980, (3a. edición).
- DE LA TORRE Padilla Oscar.- El Turismo Fenómeno Social.- México, Fondo de Cultura Económica, 1984.
- E. LUNDBERG Donald, Dr.- El Negocio del Turismo.- Editorial Diana, México, 1981.
- JOAQUIN Domínguez Pedro.- Investigación para Conocer las Preferencias del Turismo Extranjero en la Ciudad de México.- G.I.S.A., México, 1969.
- R. TERRY George.- Principios de Administración.- México, Edit. Continental, - 1977. (8a. edición).
- REYES Ponce Agustín.- Administración de Empresas Teoría y Práctica.- México, Limusa Wiley, 1977 (8a. edición).
- ROJAS Soriano Raúl.- Gua para Realizar Investigaciones Sociales.- México, Ediciones Sociales.- México, Edimex, 1981.

**REVISTAS Y BOLETINES**

**Questionarios para la Autclasificación de establecimientos de Hospedaje.- México, Sectur, 1978.**

**Historia del Estado de Quintana Roo.- México, Sectur, Fonatur, Marzo, 1982.**

**Perfil Turfstico del Estado de Quintana Roo.- México, Sectur-Fonatur, Marzo - 1982.**

**Perspectivas sobre el Desarrollo Turfstico de México.- México, Fonatur-Sectur, 1978.**

**Revista Manual Turfstica de Ventas del Sureste Mexicano.- México, Sectur, 1983.**

**Servicio.- Revista sobre la Actividad Turfstica.- México, Instituto Mexicano - de Investigaciones Científicas, 1982.**