



UNIVERSIDAD DE  
SOTAVENTO, A.C.



---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**“FACTORES QUE HAN IMPEDIDO EL PLENO  
DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE  
COATZACOALCOS”**

## **TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

**VICTORIA EUGENIA SANTOS MORAN**

ASESOR DE TESIS:

**LIC. JUAN CARLOS PALMA MOLINA**

**COATZACOALCOS, VERACRUZ. DICIEMBRE 2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

# Agradecimientos

**A mis Padres:**

Gracias por todo el cariño y apoyo que me han brindado, por que a pesar de todo siempre han estado ahí para mi cuando mas los necesito, ustedes son ese impulso que me motiva a seguir adelante en mi camino; el dedicarles este trabajo no es mas que una muestra de todo mi agradecimiento y es que sin ustedes llegar a esta meta no hubiera sido nada fácil y es por eso que este logro mas en el camino de mi vida, me hace sentir llena de orgullo tanto como lo es el ser su hija.

**A mis maestros:**

Por que sin sus conocimientos brindados durante todo el proceso de formación académica no hubiera sido posible llegar hasta este momento, gracias por todo lo compartido, y por todo el tiempo y esfuerzo que dedicado en cada una de sus clases.

**A mi asesor:**

Gracias por el tiempo dedicado y por todos los consejos obsequiados para poder realizar un buen trabajo, por ser un amigo mas por guiarme durante todo el proceso, por alentarme a concluir un ciclo, pero sobre todo por ser una gran persona.

**A mi abuelita:**

Por que si ella no hubiera estado todo el tiempo que ha estado pendiente de mi, y preocupándose por todo lo que hago, creo que tampoco estuviera donde me encuentro en estos momentos, mamá gracias por todo.

# Índice

Introducción

## **Capítulo I: Generalidades**

1.1 Planteamiento del Problema

1.2 Hipótesis

1.2.1 Variable dependiente

1.2.2 Variable independiente

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

1.3.2 Objetivos específicos

1.4 Importancia

1.5 Limitaciones

## **Capítulo II: Turismo en Coatzacoalcos**

2.1 Antecedentes históricos de la cd. de Coatzacoalcos

2.1.1 Características del entorno

2.1.1.1 Tipo de suelo

2.1.1.2 Vegetación y fauna

2.1.1.3 Clima

2.1.1.4 Hidrología

2.1.1.5 Demografía

2.1.1.6 Infraestructura

2.1.1.6.1 Infraestructura Urbana

2.1.1.6.2 Infraestructura comercial y de servicios

2.1.1.6.3 Infraestructura industrial

2.2 Mercadotecnia Turística

2.2.1 Definición de turismo

2.2.2 Antecedentes del turismo

2.2.3 Definición de mercadotecnia

- 2.2.4 Definición de promoción turística
- 2.3 Aspecto legal del turismo y la mercadotecnia
- 2.4 El turismo en México
  - 2.4.1 Organismos públicos que intervienen en la actividad turística
  - 2.4.2 Promoción turística

## **Capítulo III: Metodología de la investigación**

- 3.1 Personas involucradas en la investigación
- 3.2 Procedimiento de la investigación

## **Capítulo IV: Análisis de resultados**

- 4.1 Análisis de encuestas
- 4.2 Análisis de entrevistas

## **Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones**

- 5.1 Conclusiones
- 5.2 Sugerencias
- 5.3 Recomendaciones

## **Anexos**

- Anexo 1: Distribución porcentual ocupada por rama de actividad económica para la ciudad (Marzo 2002)
- Anexo 2: Restaurantes en la ciudad de Coatzacoalcos
- Anexo 3: Vida nocturna en la ciudad de Coatzacoalcos
- Anexo 4: Entrevista Ángel Arzate Verniz
- Anexo 5: Entrevista Jorge Cáceres
- Anexo 6: Entrevista Leonel Azuela
- Anexo 7: Encuesta
- Anexo 8: Tabulaciones

Anexo 9: Gráficas

Bibliografía

Factores que han impedido...

## Introducción

El presente trabajo de investigación enfocado a exponer los motivos por los cuales el puerto y ciudad de Coatzacoalcos no ha encontrado la forma correcta de desarrollar el sector turístico, contiene información recopilada en literatura de apoyo así como de resultados de entrevistas a personalidades que de alguna u otra manera han ayudado en el desarrollo de este sector en Coatzacoalcos; la idea de realizar esta investigación surge al observar el notable interés del actual gobierno tanto del estado como de la ciudad por explotar este aspecto de la región del estado, cuya clave, claro esta, es la ciudad y puerto de Coatzacoalcos, debido a que cuenta con diversas características que la hacen simplemente un destino turístico en potencia; cabe mencionar que el presente trabajo de tesis no es una simple monografía de la historia de la ciudad, si no al hacer un breve recorrido por el avance de ésta a través de los años, se ha podido visualizar de una mejor manera el desarrollo de todos los sectores (incluyendo por su puesto el que es objeto de nuestro estudio), contiene además la descripción del por qué decidí realizar esta investigación, así como una descripción breve de los temas que se necesitan estudiar para entender lo que sucede en el puerto de Coatzacoalcos. Además de toda la investigación documental viene soportada por diversos anexos que complementan la información así como las encuestas realizadas a personas residentes de la ciudad.

Desde mi particular punto de vista, el desarrollo de este tipo de temáticas es importante debido a que actualmente los sistemas económicos ya no solo se están basando en los recursos naturales más comunes (como son el petróleo, el gas natural, los metales preciosos), si no que también están ampliando sus horizontes hacia un sector muy poco explotado pero que reditúa en gran medida a la economía de un país si se sabe aprovechar de la manera correcta, me refiero al sector turístico y las actividades que este trae consigo como son la hotelería, los restaurantes, el comercio, etc.

Al hablar de el despunte de este sector dentro de los sistemas económicos mundiales, no podemos omitir que para nuestro país, para nuestro estado e inclusive para la ciudad es importante el poder conocer mas sobre el funcionamiento de este, debido a que nos ayuda

Factores que han impedido...

a tener un desarrollo dentro de la economía interna del país, lo que traería beneficios para el estado por que recibiría más recursos para poder seguir avanzando y mejorando, dentro de estas mejoras mencionadas se toma en cuenta la ciudad a la que también de alguna manera le otorgarían mas recursos para mejora y crecimiento.

Y si todo esto lo vemos desde el punto personal, a todos y cada uno de los que vivimos cerca o en la ciudad también nos beneficia, debido a que se generan más fuentes de trabajo, lo que beneficia a la población debido a que se obtiene más negocios de diferentes giros, para que todos se vean beneficiados.

Cada uno de los capítulos descritos en el presente trabajo está enfocado a ir descubriendo cuáles son esos factores que a través de los años no han dejado que este sector se desarrolle por completo en la ciudad y en la región; durante el capítulo uno encontraremos las generalidades de este trabajo como son, el planteamiento del problema que es donde se describe el por que se eligió el tema a desarrollar, seguido de la hipótesis que es como la teoría de una solución al problema y tiene que ser comprobada; para esto dependemos de las variables dependientes e independientes que forman parte de la hipótesis pero que se mencionan por separado para hacer un mejor análisis de la situación; posteriormente nos encontraremos con los objetivos del trabajo tanto generales como específicos; también se menciona la importancia que tiene esta investigación y las limitaciones con las que nos encontramos.

En el capítulo dos nos adentramos mas en el tema a desarrollar, esto por que empezamos por mencionar los antecedentes históricos de la ciudad, conoceremos las características del entorno, es decir desde el tipo de suelo, la vegetación y fauna con la que cuenta la región, el clima la hidrología la demografía, la infraestructura que esta dividida en urbana, comercial y de servicios así como la industrial; conoceremos también como funciona esto del sector turístico, ya que comienzo con la definición, los antecedentes del turismo, así como la definición de mercadotecnia, la definición de promoción turística, todo esto claro sin olvidar el aspecto legal del turismo y la mercadotecnia, de igual manera se menciona cual es el papel que ha venido jugando el turismo durante el paso de los años en el país,



Factores que han impedido...

los organismos públicos que han intervenido y que intervienen en la actividad turística en el país de igual manera la forma en que se ha desarrollado la promoción turística en este.

En el tercer capítulo se describe la metodología que se siguió para la investigación y desarrollo del tema, así como también se hace mención de las personas que ayudaron en el desarrollo de la investigación, es decir se dan a conocer cuales fueron los medios por los cuales se recabó la información.

Ya para el capítulo cuatro encontraremos los análisis a los resultados de los métodos mencionados en capítulo anterior, es decir a la encuesta, las entrevistas y a la investigación documental.

En el capítulo cinco se encuentran las conclusiones a que se llegaron de acuerdo a la investigación realizada, así como las sugerencias que se hacen para mejorar de alguna manera los detalles que se encontraron, de igual manera se encontraran recomendaciones de una servidora para quien desee retomar el tema y ampliarlo o actualizarlo mas adelante.

Y para concluir el trabajo tenemos la sección de anexos en donde encontraremos algunas tablas que complementan la información descrita en los capítulos dos y tres, así como el formato utilizado en la encuesta y en las entrevistas, las tabulaciones y las gráficas que representan los resultados obtenidos.

# **CAPITULO 1**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**1.2 HIPOTESIS**

**1.3 OBJETIVOS**

**1.4 IMPORTANCIA**

**1.5 LIMITACIONES**

# Capítulo I

## Generalidades

### 1.1 Planteamiento del problema

El presente trabajo está destinado a destacar una situación que no se ha explotado, pero que representa una importante oportunidad de crecimiento económico para nuestra región, me refiero al desarrollo turístico de la cd. de Coatzacoalcos y sus alrededores.

Como bien sabemos la ciudad de Coatzacoalcos es una de las más importantes del estado de Veracruz, en parte a su ubicación geográfica estratégica y además porque en ella se encuentra desarrollada en gran manera la industria petroquímica, siguiéndole a esta el desarrollo comercial, y aunque en menor dimensión también se practican las actividades pesquera, agrícola y ganadera, amén de su cercanía con diversos puntos turísticos; es por todo esto que se le ha dado el sobrenombre de “La llave del sureste”, sin embargo, no se ha dimensionado que en la ciudad y la región se encuentra un gran potencial para desarrollo turístico, pues tiene playas, manglares, ríos, centros comerciales, etc.

Actualmente está en construcción una plaza comercial que traerá consigo las mejores tiendas, salas de cine e incluso dos hoteles de gran prestigio a nivel nacional, esto puede ayudar mucho a la difusión y conocimiento de la ciudad, pero si no se hacen por los medios adecuados ni en la forma adecuada, no se aprovechará el enorme potencial de estos nuevos desarrollos.

Adicionalmente la ciudad cuenta con diversos eventos (el torneo de golf, la expoferia y el torneo de tenis) que de algún modo contribuirían a la captación de turistas si son difundidos de la manera adecuada, ¿Por qué retrasar el desarrollo turístico de Coatzacoalcos cuando tenemos todo para sobresalir a nivel internacional?

Si bien es sabido el crecimiento que ha tenido la región maya en el caribe mexicano se debe en gran parte a una buena mezcla de mercadotecnia, lo que ha permitido que este territorio de nuestro país sea conocido incluso en Europa; Coatzacoalcos por el contrario es mas conocido por su gran desarrollo dentro de la industria petrolera, por que no mostrarle al mundo la nueva faceta de desarrollo de la ciudad de Coatzacoalcos y la región sur del estado.

Todo esto puede ser posible tomando muy en cuenta al marco jurídico, pues hay que recordar que las leyes tienen mucho peso dentro de nuestro país; no hay que olvidar el suceso con una reconocida cadena hotelera internacional en nuestro país que no acató las leyes. Para esto hay que basarnos en nuestra carta magna, así como también en las diferentes leyes y códigos que se han emitido para la regulación de el turismo dentro y fuera del país, una de las mas importantes es “La Ley Federal de Turismo”, esta tiene a su cargo la elaboración del plan turístico; la integración y actividades a realizar por la Comisión Intersecretarial Ejecutiva del Turismo; el desarrollo de las zonas turísticas prioritarias; la capacitación de los profesionales y técnicos en el área turística; el fomento del turismo; la promoción del turismo social; la regulación del fideicomiso Fondo Nacional de Fomento al Turismo; la prestación de servicios turísticos; el registro nacional de turismo, la protección al turista; vigilancia y verificación de los servicios turísticos; así como sanciones y recursos.

La máxima autoridad en todo esto es La Secretaría de Turismo, con la colaboración de otras dependencias como: La Secretaria de Relaciones Exteriores, el Fondo Nacional de Fomento al Turismo, La secretaria de Gobernación, La Secretaría de Salubridad y Asistencia; La Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por último pero no menos importante La Secretaria de Comunicaciones y Transporte.

Todas estas asumen una función especial en el área del turismo, ya que cada una tiene una actividad que cuidar y vigilar que se realice dentro del marco de las leyes mexicanas.

Es por eso que durante el desarrollo del presente trabajo me enfocaré a localizar cuales son las limitantes que tiene Coatzacoalcos y la región para lograr su desarrollo turístico

## **1.2 Hipótesis**

Si se descubren las limitantes internas que impiden el desarrollo turístico de la ciudad y la región, se podrá entonces en coordinación con los medios de comunicación lograr el impulso de un nuevo sector económico que beneficiaría a la población del sur del estado de Veracruz

### **1.2.1 Variable dependiente**

De acuerdo con los supuestos teóricos de este trabajo de tesis, la variable dependiente es el desarrollo turístico de la ciudad de Coatzacoalcos; denominada así debido a que se puede manipular de diversas maneras, pues de acuerdo al porcentaje de desarrollo deseado en la región es la cantidad de trabajo que realizaríamos, por ejemplo, la cantidad de datos, información de medios y actividades a realizar, dependerá del tipo de desarrollo pretendido: nacional o internacional, pues son objetivos diferentes que no tienen comparación. Así mismo también se pueden obtener resultados de acuerdo con la función de promoción turística de la región que asigne el gobierno tanto del estado como de la ciudad.

### **1.2.2 Variable independiente**

Las variables independientes para el presente trabajo son:

- La promoción turística, en este caso se observará como los medios que nos permiten dar a conocer la región como lo son los electrónicos como el Internet, comunicación masiva como la radio y televisión y los impresos como periódicos, revistas y volantes, han visto su trabajo de alguna manera truncado en cuanto a los resultados que arrojan, debido a ciertos factores internos de la ciudad y la región

- que impide al turismo que anda en busca de nuevos destinos que satisfagan sus necesidades de aventura, diversión, convivencia familiar y un ambiente de hospitalidad encontrar todo esto en la ciudad o en la región.
- La cantidad de recursos que el gobierno destine para este sector, en este caso la labor consiste en investigar de que manera el gobierno proporciona el apoyo al desarrollo del turismo y ecoturismo de la región, ya que además del desarrollo petroquímico esta es una buena opción para la obtención de recursos.
- La promoción de la inversión en infraestructura turística, esto ya se esta dando en la región y aunque es muy lento, ya se están viendo algunos resultados como es el que empresas hoteleras de renombre nacional e inclusive internacional estén interesándose en invertir en la región y sobre todo el establecerse en la ciudad. Sin embargo no hay que confiarse con eso por que de nada serviría tener establecidos a las mejores cadenas hoteleras en la ciudad si no se atraen a los turistas, es por eso que aprovechando el interés de estas empresas se puede investigar cuales son los factores que inhiben el desarrollo turístico total de la región.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer los factores que de manera desapercibida a simple vista impiden el desarrollo total de los atractivos turísticos con los que cuenta la cd. de Coatzacoalcos y el área aledaña a la misma para poder eliminarlos y así promocionarla a través de diferentes medios y aumentar el auge turístico en la región de Veracruz.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Los objetivos específicos para este trabajo de tesis son los siguientes:

- Conocer mejor que es lo que impide la promoción de la ciudad de Coatzacoalcos a nivel estatal y nacional.
- Revisar el plan de desarrollo turístico de la cd. de Coatzacoalcos para encontrar el por que no se ha desarrollado completamente.
- Crear una lista de factores que ayuden al plan de desarrollo a dar a conocer el puerto y ciudad de Coatzacoalcos.

### **1.4 Importancia**

La propuesta que emana de este trabajo de investigación tiene la pretensión de satisfacer una necesidad que no ha sido cubierta ni por organismos gubernamentales ni por la iniciativa privada, es decir la realización del desarrollo turístico para exaltar las bellezas naturales de nuestro entorno tales como las playas, lagunas, arroyo, ríos, arrecifes y cerros con los que cuenta esta región del estado y que nos proveen de diversos recursos como agua dulce (utilizada para consumo humano regularmente), productos del mar (comestibles), petróleo y sus derivados (utilizados en diversos aspectos en nuestra vida diaria), áreas que podemos utilizar para cultivo, maderas preciosas (empleadas en la elaboración de muebles), e inclusive plantas medicinales; y es por todo esto que nuestro estado es uno de los mas ricos de la República Mexicana.

Desgraciadamente esta región del estado no ha sido tomada muy en cuenta debido a que solo se han enfocado a la explotación y desarrollo industrial debido a que en la ciudad se encuentran los Complejos Petroquímicos mas importantes de Latinoamérica “Pajaritos, Cangrejera y Morelos”; sin embargo hay que tomar en cuenta que el recurso del petróleo no es renovable y que en cualquier momento se puede acabar, es por eso que el desarrollo turístico en la ciudad es una opción viable, debido a que beneficiaría en gran medida a la población, dejando una gran derrama económica en la ciudad, ya que consigo traería

generación de empleos, lo que incrementaría el nivel y calidad de vida de los ciudadanos (ya sea que vivan en la ciudad o en la zona conurbana), así mismo se generaría un reconocimiento a nivel estatal y nacional para la ciudad, esto provocaría la promoción del estado a nivel inclusive internacional que daría como resultado un incremento en la economía nacional.

Esto con el fin de demostrar que Coatzacoalcos y la región sureste del estado puedan llegar a ser un gran atractivo turístico de igual o mayor importancia que las ciudades con vocación eminentemente turística en nuestro país (que como sabemos actualmente son la mayor fuente de ingresos de divisas extranjeras en el país y todo esto debido al gran desarrollo turístico con que se cuenta en varias zonas).

## **1.5 Limitaciones**

El presente estudio que pretende desarrollar el turismo en nuestra región se enfocará en conocer la ciudad de Coatzacoalcos, en conjunto con sus ejidos y congregaciones; así como zonas aledañas donde se puedan encontrar respuestas que puedan ser de gran utilidad para el desarrollo turístico del sureste del estado de Veracruz.

Sin embargo para realizar este trabajo contamos con algunas limitaciones, como pueden ser el recurso económico y el tiempo para poder realizar excursiones frecuentes a cada uno de los lugares que pueden considerarse puntos de desarrollo turístico; para contrarrestar esto lo que haré será entrevistarme con personas conocedoras del tema como lo son el reportero Jorge Cacéres quien es el editor de la sección “Planeta 21” del diario del Istmo (este periodista se encarga de mostrar al lector las bellezas naturales tanto de la región como del país) y el director de turismo de la ciudad de quien investigaremos el plan de desarrollo turístico y demás normatividades referente a este aspecto, así como también al presidente de la Sociedad de hoteleros de la ciudad para indagar cual es la visión que tiene esta sociedad en la ciudad.



Como mencioné anteriormente una de las formas de obtener información será la entrevista que hasta donde tengo planeado será el recurso mas utilizado en este trabajo, aunque no hay que poner en segundo plano las encuestas, la búsqueda bibliográfica e inclusive el uso del Internet; ya que también serán utilizados para recolectar toda la información necesaria para la realización del presente.

Para todo esto he estimado un tiempo de aproximadamente 3 semanas a un mes, ya que además de recolectar la información hay que realizar las interpretaciones correspondientes para así poder estar en condiciones de emitir las recomendaciones que creo adecuadas para un mejor desarrollo turístico.



An aerial photograph of a city at sunset. The sun is low on the horizon, casting a bright orange and yellow glow over the city. The city lights are visible, and the sky is a mix of orange, yellow, and blue. The water in the foreground is dark blue with some greenish reflections.

## Capítulo II

### 2.1 Antecedentes históricos de la ciudad de Coatzacoalcos

### 2.2 Mercadotecnia turística

### 2.3 Aspecto legal del turismo y la mercadotecnia

### 2.4 El turismo en México

Factores que han impedido...

## Capítulo II

### Turismo en Coatzacoalcos

#### 2.1 Antecedentes históricos de la ciudad de Coatzacoalcos

El origen de la palabra Coatzacoalcos proviene del náhuatl; Coatl, culebra; Tzacualli, donde se guarda o se esconde algo; donde se esconde la culebra, y este está ligado a la leyenda de Quetzacoatl. Desde la conquista española fue una ciudad clave, ya que por instrucciones de Cortés Gonzalo de Sandoval y varios capitanes conquistaron la ciudad y fundaron la villa del Espíritu Santo, durante los siglos XVI y XVII fue cabecera de la alcaldía mayor trasladada después a Acayucan. Por decreto Núm. 118 del 22 de diciembre de 1881 se creó el municipio de Coatzacoalcos, con la localidad de este nombre como cabecera, posteriormente por decreto núm. 10 del 3 de julio de 1900 el pueblo fue elevado a categoría de villa con el nombre de Puerto México, este obtuvo el título de ciudad por el decreto núm. 14 del 1ro. de junio de 1911 y por el decreto núm. 34 del 8 de diciembre de 1936 se le dio su nombre primitivo.

Su escudo está representado por una figura elipsoidal, está orlado por un doble cintillo amarillo representando la luz solar, adornado en su interior con círculos, cuadretes y grecas. Al centro, aparece un Tzacoalli que conduce al templo de adorario donde se esconde la serpiente emplumada símbolo de Quetzacoatl que corona el templo; dos manojos de plumas de quetzal de color verde esmeralda simbolizan la riqueza y belleza de la tierra de la antigua provincia de Coatzacoalcos, y una banda amarilla lo cruza en la parte inferior con el nombre del municipio.

Se localiza al sureste del estado, sobre la barra y margen izquierda del río con el mismo nombre, a 18°8'56" de latitud norte, 94°24'41" de longitud oeste con respecto del meridiano de Greenwich, y a 2 metros sobre el nivel del mar, ubicado al norte del Istmo de Tehuantepec, limita con los municipios de: Chinameca, Moloacán, Oteapan,

Factores que han impedido...

Minatitlán, Las Choapas, Aguadulce, Nanchital, e Ixhuatlán del Sureste, además de albergar los Ejidos de Francisco Villa, La Esperanza, Paso a Desnivel, Rincón Grande, Lázaro Cárdenas, Manuel Almanza y 5 de Mayo, así como las congregaciones de Allende, Mundo Nuevo, Las Barrillas, Colorado y Guillermo Prieto.<sup>1</sup>

## 2.1.1 Características del entorno

### 2.1.1.1 Tipo de suelo

Debido al clima de la región existen una gran población de rocas sedimentarias y volcans sedimentarias; debido a esto se pueden distinguir dos grupos de suelos: Las partes planas y bajas que son aproximadamente el 50% de la superficie, la problemática de estos suelos es básicamente el estancamiento de agua; el otro grupo es el de ferruginosos, que se caracterizan por estar en condiciones fuertes de oxidación, y su principal problemática es la erosión, los encontramos en las zonas elevadas libres de inundación.

En la zona conurbada encontramos lomeríos, valles, llanuras y planicies; aquí son tres subzonas la cuales son:

- La subzona de llanuras y lomeríos con cimas escarpadas: localizadas en el extremo NE y SE (Villa Nanchital, Ixhuatlán del Sureste y El Veinticinco) y se caracteriza por la presencia de llanura de inundación.
- La subzona de dunas y playas: va desde la desembocadura del río Coatzacoalcos a las comunidades de Allende y Colorado.
- La subzona de lomeríos con cimas redondeadas: situada en el SO, entre la laguna Carolino Anaya y la población de Colorado; y se caracteriza por tener preponderantes cerros y/o lomas y cimas redondeadas con escasa disección.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BRINGAS de García, Oralia (1991). Coatzacoalcos. H. Ayuntamiento Municipal de Coatzacoalcos, Ver. pp. 01-32.

<sup>2</sup> *Ídem*

Factores que han impedido...

### 2.1.1.2 Vegetación y fauna

En la zona existen nueve tipos de comunidad vegetal, las cuales son:

- La selva mediana perennifolia: ocupa el 11.15% de la zona, posee una riqueza de hasta 27 especies hasta por 100 m<sup>2</sup>, esto es considerable ya que se encuentra en la cuenca baja del río Coatzacoalcos, y es la reserva de Industrias Troy, es por eso que resulta importante su protección ecológica
- Manglar: conocida también como selva uniforme que puede llegar a alcanzar 25 m de altura, establecida en la parte baja y rivera de los ríos, así como lagunas costeras.
- Palmar: estos los encontramos en las áreas cercanas a cuerpos de agua, generalmente en zonas bajas (semi-inundadas).
- Popal: Se desarrolla en lugares pantanosos, con una profundidad de un metro o menos, tienen grandes raíces y hojas grandes que sobresalen del agua, crecen en forma densa.
- Vegetación de dunas costeras: Desarrollado en suelos con excesos de sales, carecen de vegetación, en la zona conurbada se han visto afectadas hasta el punto de desaparecer debido al crecimiento urbano.
- Sabana: desarrollada en terrenos planos, tiene suelos profundos y arcillosos en la zona presenta 35 especies por m<sup>2</sup>.
- Vegetación secundaria: es la mas importante de la zona tropical húmeda, es la reserva para la recuperación de selvas originales y como habitat para la fauna silvestre.
- Pastizales: Lo dominante es el pastizal forrajero, en la zona conurbada se utiliza para el ganado.
- Cultivos: Es difícil el cálculo del área que ocupan estos, aunque los mas frecuentes y de mayor extensión son los de coco, mango y palmar.

Así mismo la fauna con la que cuenta la región fue una de las zonas de mas extensas ya que incluye 656 especies de vertebrados; 36 anfibios, 103 reptiles, 426 aves y 91 mamíferos. Los anfibios constituyen el 12.2% del total nacional, los reptiles el 14.6%, las

Factores que han impedido...

aves el 42.2% y los mamíferos el 19.5%. Por otro lado los vertebrados se dividen en dos grandes comunidades la de la fauna asociada a los ambientes lacustres que incluye pantanos, manglares y playas y la asociada a los ambientes boscosos que incluye el bosque tropical perennifolio y la sabana.<sup>3</sup>

### **2.1.1.3 Clima**

De acuerdo a la clasificación de Köppens el clima que predomina en la región es del grupo y subgrupo de calidos “A”, es decir clima cálido, con abundantes lluvias en verano, con pequeñas temporadas menos lluviosas, a principios de otoño e invierno hay precipitaciones por influencia de los “nortes”, aunque también encontramos los climas de tipo Am, Am (f) y Am (w), que corresponde a los cálidos húmedos; la temperatura y precipitación media anual son de 25.5°C y 2,832.20 m. respectivamente, siendo la precipitación del mes mas seco menor de 60 metros.<sup>4</sup>

### **2.1.1.4 Hidrología**

El área esta localizada en la vertiente del Golfo de México, cuyo límite es el río Tonalá (límite entre Veracruz y Tabasco). Uno de los aspectos más importantes de la dinámica hidrológica regional está dado por las zonas pantanosas, localizadas en áreas con altitudes que van de 0 y 5 mts. Sobre el nivel del mar, el río Coatzacoalcos domina la dinámica de las zonas pantanosas, y son los de la unidad de Ixhuatlán del Sureste, son los que reciben la influencia marina más directa.<sup>5</sup>

### **2.1.1.5 Demografía**

Durante el desarrollo del presente trabajo de tesis he mencionado “La Zona Conurbada” pero no he mencionado que es lo que la comprende, así que la describiré brevemente, está

---

<sup>3</sup> *Ídem*

<sup>4</sup> *Ídem*

<sup>5</sup> *Ídem*

Factores que han impedido...

conformada por los municipios de Coatzacoalcos con 11 localidades, Nanchital con 5 localidades e Ixhuatlán del Sureste con 6 localidades.

Para 1995 la población llegó a 282, 754, ya para el año 2000 teníamos una población de 267, 037 hab. de la cual el 1% desarrollaba las actividades primarias, 0.9% se dedicaba a la industria extractiva y de la electricidad, el 18.2% a la industria de la transformación, 10.7% a la construcción, 22.3% al comercio, 37.1% al desempeño de servicios, el 6.4% a las comunicaciones y transportes y el 3.4% se desempeño en el gobierno.

Durante el año de 1990 la población de Coatzacoalcos estaba todavía dividida por el analfabetismo ya que el 91.82% de la población de 15 años y mas era alfabeto y el 8.18% restante era analfabeta. Así mismo en la ciudad se ofrecen los servicios en 5 niveles educativos, y la atención médica a los ciudadanos es proporcionada mediante clínicas, hospitales y unidades médicas (actualmente se cuenta en la ciudad con el hospital comunitario Valentín Gómez Farias uno de los mas completas de la zona sur ya que cuenta con diversas especialidades que antes se carecían en la zona).<sup>6</sup>

## **2.1.1.6 Infraestructura**

### **2.1.1.6.1 Infraestructura urbana**

La infraestructura de la vivienda de la ciudad podemos encontrarla dividida en 4 grupos:

- La residencial: localizada en la zona centro y norte de la ciudad, con dos niveles de construcción, contando con servicios urbanos completos; esto es el 5% de las zonas habitacionales de la ciudad.
- Vivienda media: La economía del municipio está basada en la industria principalmente Petroquímica (el 80% de la industria de la república esta asentada en esta región) y el comercio, realizándose en menores proporciones las actividades pesqueras, agrícolas y ganaderas. Debido a esto es que se ha asignado 2,282 hectáreas para uso industrial, en cuadro Anexo 1 se muestra la distribución porcentual ocupada por rama de actividad económica para la ciudad.

---

<sup>6</sup> *Ídem*



Factores que han impedido...

- Vivienda popular: de construcción paulatina, inconclusas y carentes de servicios tales como drenaje, luz, etc. ocupan el 42% de las zonas habitacionales.
- Vivienda precaria: poseen un solo dormitorio, construidas en parte por materiales provisionales, ubicadas en terrenos no aptos, y con carencia e servicios básicos.

El servicio de agua potable, atiende al 76% de las viviendas, principalmente las del centro y poniente de la ciudad; en cuanto a vialidad y transporte la infraestructura es de gran importancia a nivel nacional, ya que tenemos entre los más importantes la Terminal marítima y el sistema ferroviario.<sup>7</sup>

#### **2.1.1.6.2 Infraestructura comercial y de servicios**

En cuanto a la infraestructura comercial y de servicios tenemos que en Coatzacoalcos podemos encontrar diversos comercios destinados a satisfacer diversas necesidades, por ejemplo en cuanto a restaurantes contamos con: Los Piquitos, Rancho viejo, El Trocadero, Neguri, Brazao, Fogao cuyas especialidades son los cortes finos de carne de res; también contamos con restaurantes cuya especialidad son los mariscos y como no contar con ellos si nuestra región es especialista en la preparación de estos alimentos, para mayor referencia de todos los restaurantes y cual es la especialidad de cada uno así como su dirección se puede consultar el anexo 2.

De igual manera el servicio de hotelero es muy variado, en la ciudad tan solo existen en total 21 hoteles, de diversas categorías, ya que la estancia aquí se ajusta a diferentes presupuestos y que esto no sea motivo para no disfrutar toda la diversión que ofrece la ciudad y sus alrededores; en el anexo 3 encontramos el listado completo de todos los hoteles localizados en la ciudad, así como su dirección, categoría y un teléfono para ponerse en contacto con la administración, siendo de los mas destacados: El Terranova, El Playa Varadero, EL Hotel NH Coatzacoalcos, por ser los que mas ocupación registran, no importando la época del año.

---

<sup>7</sup> *Ídem*

Factores que han impedido...

Tomando como referencia los párrafos anteriores, he mencionado que en la ciudad podemos encontrar diversión y es por esto que no puedo dejar de mencionar los lugares donde podemos encontrarla, sobre todo tratándose de la vida nocturna; encontramos diversos antros donde podemos disfrutar de todo tipo de música, desde la salsa hasta la tecno; así como video bares, video bares con mesas de juegos, diversos cafés, karaoke, billar. Destacando entre todos estos los antros como La Cabaña de San Pancho, Metro bar, Karraka, El Tigre, etc.

Referente a lo comercial, existen 8 mercados públicos municipales y 3 tianguis; además existen las tiendas de autoservicio como son: Fábricas de Francia, Gigante, SAM'S, Soriana, Chedraui I y II, Office Depot, Plaza Cristal, Tiendas I.S.S.S.T.E., I.M.S.S., Tiendas Oxxo, Conasupo, Vips, Aurrera, Suburbia, El Portón y actualmente se construyen dos grandes proyectos comerciales para la ciudad, La Plaza Forum con 80 de las mejores tiendas a nivel nacional y 2 de las cadenas hoteleras mas importantes del País, así como también la construcción de La mega comercial Mexicana, otra tienda departamental.

### **2.1.1.6.3 Infraestructura Industrial**

Si bien sabemos la ciudad de Coatzacoalcos es conocida a nivel nacional por su gran desarrollo industrial, ya que en ella se encuentran tres de los complejos petroquímicos más importantes del país, así como la Dirección General de PEMEX Petroquímica, haciendo cálculos podemos decir que el 80% de la industria petroquímica está establecida en la ciudad; no podemos olvidar tampoco la Terminal marítima de Pajaritos, la cual está considerada dentro de las 5 mas importantes a nivel mundial

De igual manera las estaciones de bombeo de Palomas y Nuevo Teapa son el centro neurológico de abastecimiento de crudo de las 6 refinерías a nivel nacional, estas las encontramos en las zonas aledañas a la ciudad de Coatzacoalcos.

Es importante mencionar también esta sección del trabajo que en la región se encuentra ubicados varios corredores de ductos, esto tiene una extensión de 50 mil km y a través de

Factores que han impedido...

ellos se transporta una gran variedad de productos que abarcan hidrocarburos, amoníaco, etc. Que muchas veces representan riesgos para los que viven en las zonas cercanas a ellos.<sup>8</sup>

Tenemos que dentro de las empresas establecidas en esta región destacan:

- Administración portuaria integral, S.A. de C.V.
- Cydsa Bayer, S.A. de C.V.
- Industrias Químicas del Istmo, S.A. de C.V.
- Sales del Istmo, S.A. de C.V.
- Quimir, S.A. de C.V.
- Cloro de Tehuantepec, S.A. de C.V.
- Fenoquimia, S.A.
- Celanese Mexicana, S.A.
- Cemex de México, S.A. de C.V.
- Parque Industrial Petroquímica Morelos
- Productos Químicos Coin, S.A. de C.V.
- Fertilizantes y Productos Agropecuario, S.A. de C.V.
- Eastman Chemical, S.A. de C.V.
- Cryoinfra
- Idesa
- Resirene, S.A. de C.V.
- Fósforo Inorgánico, S.A. de C.V.
- Canamex, S.A. de C.V.
- Compañía Harinera de México, S.A. de C.V.
- Multiver de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.
- Westway de México, S.A. de C.V.
- Compañía Marítima Mexicana.

---

<sup>8</sup> Anónimo (1991). Prontuario para conocernos mejor. Historia de la región de Coatzacoalcos. Coatzacoalcos, Ver. p. 89.

Factores que han impedido...

Dentro de la industria Petrolera se destacan:

- La Refinería Gral. Lázaro Cárdenas: Localizada dentro del Mpio. De Minatitlán, Ver. Y tiene objetivo principal elaborar productos a partir del petróleo crudo y líquidos del gas natural.
- Complejo Petroquímico Cosoleacaque, S.A. de C.V: Situado junto a la cd. de Minatitlán, actualmente cuenta con nueve plantas en operación distribuidas de la siguiente forma: siete plantas de Amoniaco, una planta de Acrilonitrilo y una planta de Paraxileno.
- Complejo Petroquímico Pajaritos, S.A. de C.V.: Asentado en la cd. de Coatzacoalcos, actualmente cuenta con 12 plantas de procesos de operación distribuidas así: 7 plantas de productos finales y 5 plantas de productos intermedios y un Sistema Integral de Tratamientos de Efluentes.
- Complejo Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V.: Localizado también dentro del Mpio. de Coatzacoalcos.
- Complejo Petroquímico Morelos: Se encuentra al este de la ciudad de Coatzacoalcos.<sup>9</sup>

## 2.2 Mercadotecnia turística

### 2.2.1 Definición de turismo

El turismo no surgió de la nada, desde la antigüedad es que se tiene referencia, del desarrollo de esta actividad, un claro ejemplo son los viajes de Herodoto, quien viajó por el mundo conocido hasta entonces y describía lo que veía. Diversos son los países que participan en el desarrollo del turismo, de alguna manera esto ha causado que diversos especialistas estudien la dependencia de los países en vías de desarrollo con respecto a los desarrollados, muchas veces esto se debe a la proximidad de los países; como es el caso del nuestro.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Portal Oficial del Municipio de Coatzacoalcos:

<http://148.235.146.228/coatza/conoce+coatzacoalcos/diagnostico+situacional>

<sup>10</sup> DE LA TORRE, Francisco (1994), Introducción al estudio del turismo. México: Continental, pp. 9-42

Factores que han impedido...

En nuestro país la Secretaría de Turismo maneja diversas maneras para definir el turismo, algunas son:

- Por turismo social debe entenderse como "el conjunto de actividades y fenómenos resultantes de la participación en el turismo de los actores de la economía social bien definidos".<sup>11</sup>
- "Conjunto de programas, proyectos y actividades que buscan hacer efectivo el derecho a las vacaciones y hacer accesibles los viajes a todos los grupos de la población... pero, también, consiste en una búsqueda de mejoramientos en la calidad de relación entre los visitantes y las comunidades que los reciben".<sup>12</sup>
- Turismo es el movimiento migratorio temporal, por tierra, mar o aire, que desplaza a los turistas de un punto geográfico a otro. La corriente turística puede desarrollarse dentro o fuera de un mismo país, generando el concepto de turismo interior, turismo exterior y turismo receptivo.<sup>13</sup>
- "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 desde 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>14</sup>

En cuanto al término de turista la convención de facilidades aduaneras para el turismo designa a este como toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, que entre en el territorio de un estado contratante, distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en el veinticuatro horas cuando menos y no mas de seis meses, en cualquier periodo de doce meses, con fines de turismo, recreo, deporte, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o de ocio, sin propósito de inmigración.

---

<sup>11</sup> Portal Oficial de la Sectur: [www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx)

<sup>12</sup> *Ídem*

<sup>13</sup> Enciclopedia Electrónica Wikipedia: [www.Wikipedia.es.com](http://www.Wikipedia.es.com)

<sup>14</sup> DE LA TORRE, *Op. Cit.* pp. 9-42

Factores que han impedido...

El desplazamiento turístico se debe a diversas causas entre las más importante podemos mencionar:

- Culturales, educativas o profesionales
- Económicas
- Étnicas
- Deportivas
- Físicas
- Técnicas
- Sociológicas

Debido a que el turismo se debe al hombre ha podido clasificarse de acuerdo a los siguientes criterios:

- Por su origen: nacional y extranjero
- Por su motivación: de recreación, descanso, cultura y salud
- Por su permanencia: de corta y larga estancia
- Por su forma de viajar: en excursión y autónomo
- Por el medio de transporte: aéreo, terrestre y acuático
- Por su posibilidad de elección: libre y dirigida.

El estudio del turismo implica también el estudio de diversas disciplinas científicas como lo son, la antropología y sus cuatro ramas (antropología física, arqueología, lingüística y etnología), la historia, el derecho turístico, la tecnología, la psicología, las relaciones humanas y la estadística.

También es bueno mencionar que en el país la industria del turismo ocupa el tercer lugar, y el octavo lugar a nivel mundial de acuerdo al número de turistas y el décimo por los ingresos percibidos debido a esta actividad.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Portal Oficial de la SECTUR, *Op. Cit.*

Factores que han impedido...

## 2.2.2 Antecedentes del turismo

Como referencia del turismo en el pasado tenemos que las antiguas maravillas fueron los primeros atractivos para el turismo, durante el periodo romano, se construyeron caminos ya que estos eran muy importantes para la realización de los viajes uno de los más importantes fue “la vía Apia” debido a que fue este el primer camino romano, los romanos viajaban mucho y se han encontrado rastro de ellos dentro de la península itálica (la cual dominaron) así como Egipto y Grecia, una de las ciudades más famosas entre ellos fue Pompeya. Durante la edad media el turismo se dio primeramente a través de las cruzadas religiosas, posteriormente se dieron los viajes que realizarían mercaderes y marinos, dentro de los más importantes podemos mencionar al incansable viajero Marco Polo, sin omitir claro la edición del Atlas catalán que era el máximo conocimiento del mundo ( en su época) conocido por Cristóbal Colón.

Ya para la era moderna el descubrimiento de nuevas tierras, el contacto entre culturas que fueron resultado de las cruzadas, el afirmar con certeza la hipótesis de la redondez de la tierra e incluso el surgimiento de la Revolución Francesa motivó a los hombres de esa época a desplazarse, ya fuera por fines comerciales o para lograr la satisfacción de otros intereses. En la edad contemporánea la construcción de nuevos caminos, la invención del barco de vapor, de las locomotoras incrementaron nuevamente los viajes a principio del siglo XIX, cabe mencionar que el británico Thomas Cook es a quien se le atribuye la paternidad del turismo organizado.

He mencionado como se fue desarrollando el turismo a través del tiempo en el mundo, pero ¿que pasa en el turismo mexicano?, los antecedentes que se tienen en nuestro país son las visitas que hacían peregrinos procedentes de Oaxaca y Guatemala al cerro del Tepeyac, así también tenemos a los Pochtecas que eran una especie de comerciantes – espías, que eran los que mantenían comunicado al imperio. No fue hasta la Revolución que la población conoció las corrientes turísticas y salió de su país para conocer otros panoramas.

Factores que han impedido...

En 1923, Don Alberto Pani titular de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público propuso la creación de una alta comisión de turismo, pero este proyecto no tuvo éxito, sin embargo en 1925 se dio cuenta que el turismo era un fenómeno que se daba cuando ocurrían dos fenómenos: las vacaciones como derecho laboral y la construcción de infraestructura vial; la hotelería ya empieza a organizarse al aparecer la “Asociación de Propietarios y Administradores de Hoteles” empezando con cincuenta y ocho socios.

Para 1935 este fenómeno se incrementó, el gobierno estableció la institución financiera Crédito hotelero, otra comisión nacional de turismo (dependiente de la Secretaría de Gobernación) y una oficina de turismo encargada de hacer propaganda, impartir enseñanza y perfeccionar los servicios; durante 1936 ocurrieron grandes cambios la oficina de turismo se transformó en departamento de turismo y por primera vez hubo reglamentos para los guías de turismo y agencias de viajes, también se inauguró el hotel “Reforma” tal evento causó revuelo ya que era el único en ofrecer privacidad total.

En 1961, destaca la promulgación de la nueva Ley Federal de Turismo y se estableció un Nuevo Consejo Nacional de Turismo como órgano de consulta y asesoramiento de las autoridades; en 1980 apareció el Plan Nacional de Turismo, en el cual se determinaron tres objetivos:

- Racionalizar el desarrollo turístico
- Asegurar la coherencia entre propósitos y acciones
- Lograr que la planificación se convierta en una practica cotidiana

No omito mencionar que el Plan de Desarrollo fue elaborado en el contexto de la crisis económica más difícil que ha enfrentado el país en la historia moderna, así como en el marco de grandes problemas mundiales. El cual está estructurado en tres apartados; en el primero se establece el marco de referencia para el diseño de la estrategia general, en el segundo se incluyen los lineamientos para la aplicación del plan en los distintos ámbitos y en el tercero se plantean las formas en que los grupos sociales pueden participar en la instrumentación de este.



Factores que han impedido...

En el desarrollo del segundo apartado es donde aparecen los lineamientos relativos al sector turismo y como este a través de la captación de divisas y la generación de empleos contribuyen a un desarrollo regional equilibrado, así como que gracias a los atractivos turísticos con que cuenta el país y la naturaleza renovable hacen de este una actividad multifacética en cuanto a desarrollo; así también se menciona que debido a la estrecha relación que guarda con otros sectores ha permitido el desarrollo de ramas económicas tales como la construcción, transporte, comercio, etc.

Como se puede apreciar no solo se obtienen beneficios económicos directos por parte del desarrollo del sector turismo, si no que también se logra el desarrollo conjunto de otros sectores económicos, cabe mencionar que el desarrollo de atractivos turísticos en nuestro país se da más que nada en zonas aisladas que no tienen otra alternativa de crecimiento, como puede presentarse el caso de la zona montañosa de la región o la región de los manglares que se localizan en la zona más recóndita de los municipios aledaños a la ciudad de Coatzacoalcos; sin embargo esto no siempre se cumple a que como es de nuestro conocimiento existen zonas dedicadas al turismo, pero que también tiene otra actividad que apoya al desarrollo de la zona.

A todo esto es necesario mencionar la visita repetitiva del turista se ha visto afectada o ha tenido variantes, debido a razones tanto ajenas como propias del sector; como pueden ser la baja calidad que se ofrece en la prestación de algunos servicios, una inadecuada política de precios, el no despertar la curiosidad del turista por la zona a desarrollar turísticamente, así como un manejo inadecuado de la promoción y comercialización de la zona turística; es importante mencionar que también tiene influencia sobre esto la constante fluctuación de la moneda nacional, la mala situación económica de países que solían mantener un flujo de visitantes (como lo es el caso de los países de Sudamérica), así como las restricciones del transporte internacional.

Como es bien sabido el turismo predominante en nuestro país es el que proviene de Estados Unidos de Norteamérica. Se ha observado en zona turística de playa y principales ciudades de interés histórico una concentración geográfica que va de acuerdo a corrientes

Factores que han impedido...

turísticas del exterior, esto ha dado como resultado una escasez de oferta para atender otros segmentos del mercado y así poder aprovechar todo el potencial de turismo nacional.

Muchas veces el invertir en infraestructura turística hace olvidarse de la infraestructura social y es así como después encontramos contrastes entre el turista y la población. En foros de consulta se cuestionó el por que la baja calidad de los servicios turísticos obteniéndose como resultado, la deficiente capacitación de la mano de obra del sector, esto se complica mas cuando no existen las instituciones idóneas para la preparación de técnicos, y peor aún cuando los planes de estudios no son suficientes.<sup>16</sup>

### 2.2.3 Definición de mercadotecnia

Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda.<sup>17</sup>

El Marketing (o mercadotecnia) es una filosofía o forma de realizar negocios a través de la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de los clientes y los consumidores. Como forma de negocios que es, tiene por obligación lograr valor para los dueños del negocio (socios o accionistas) y forma parte inherente de la estrategia de negocios de la empresa. Pero, también agrega la entrega de valor a los clientes y consumidores.<sup>18</sup>

Marketing es la entrega de satisfacción a los clientes siempre y cuando se obtenga una utilidad.<sup>19</sup>

La mercadotecnia está basada principalmente en utilizar la mezcla correcta de los elementos necesarios que logran convencer a la gente de comprar un producto o utilizar un servicio, para la mayoría de las veces se realizan estudios de mercados, ya que estos

---

<sup>16</sup> DE LA TORRE, *Op. Cit.* p. 9-42

<sup>17</sup> Enciclopedia Virtual Encarta, 2006.

<sup>18</sup> Enciclopedia Virtual Wikipedia, *Op. Cit.*

<sup>19</sup> KOTLER Philip, *Et. Al* (1999). Marketing. México: Prentice Hall, p. 242 - 273

Factores que han impedido...

nos ayudaran a saber que es lo que la gente desea consumir o cuales son los requisitos básicos que se deben tomar en cuenta para la atención a clientes.

Todo esto debe llevarse a cabo mediante un proceso de planeación, ya que el encargado de marketing debe conocer cuales son las necesidades que necesita cubrir.

## 2.2.4 Definición de promoción turística

La promoción de ventas es el proceso utilizado para incentivar la salida de un producto, tomando esto como base podríamos definir a la promoción turística como un proceso de marketing para motivar la visita de turistas extranjeros y nacionales hacia una región específica del país; sin embargo hay que tomar en cuenta que la promoción aunque se ayuda del marketing esta ligada a otros elementos de este como son la atención al turista, el servicio que presta la industria hotelera, los precios y que tan fácil o difícil es para el turista llegar a la zona o destino turístico.

Este tipo de servicio se remonta desde la época romana, uno de los aspectos principales de la promoción turística es la asociación o consorcio de hoteles con otras empresas para impulsar el marketing, y para esto se cuenta con la ayuda de las guías y agencias de turismo, las primeras de gran importancia aunque las cadenas hoteleras tiene que invertir grandes cantidades en publicidad.<sup>20</sup>

Para poder diseñar un programa de promoción turística hay que considerar las cuatro características especiales de cualquier servicio:

- Intangibilidad: esto es que no se pueden oler, ver, oír, tocar o degustar antes de comprarse.
- Inseparabilidad de los servicios: en este caso los servicios no pueden separarse de sus proveedores, es por eso que la interacción proveedor cliente es una de las características de los servicios.

---

<sup>20</sup> Enciclopedia Virtual Encarta, *Op. Cit.*

Factores que han impedido...

- Variabilidad de los servicios: Corresponde a la prestación del servicio, es decir quien, cuando y donde se presta el servicio.
- Caducidad de los servicios: los servicios no pueden almacenarse para venderse posteriormente.

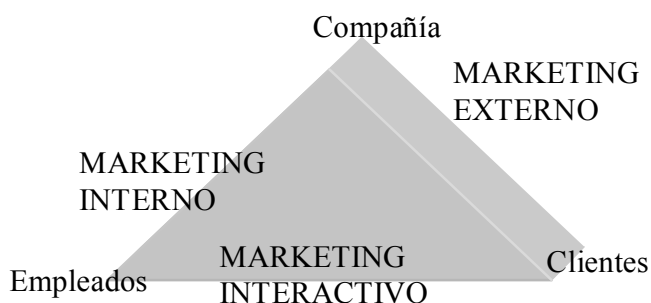
Las compañías que prestan servicios están concientes de concentrar su atención tanto en sus clientes como en sus empleados, ya que es necesario entender la cadena servicio – utilidades, la cual vincula las utilidades de la empresa con la satisfacción de los empleados y los clientes, esta tiene cinco eslabones:

- Calidad de servicio interna: selección y capacitación superiores de empleados, ambiente de trabajo de calidad y apoyo para quienes trabajan con los clientes.
- Empleados de servicio productivos y satisfechos: empleados mas satisfechos, y leales.
- Mayor valor del servicio: entrega de servicio mas eficiente y eficaz
- Clientes satisfechos y leales: repiten compras y recomiendan el servicio a otros clientes; y por último
- Utilidades y crecimiento saludables: un desempeño superior de la compañía.

Estos eslabones están en orden secuencial ya que la conclusión de uno viene a dar como consecuencia el siguiente. En este entendido podemos darnos cuenta que el marketing de servicios es mas que el marketing tradicional de las cuatro “P’s”, se requiere además de un marketing interno y otro interactivo.

Factores que han impedido...

El marketing interno se refiere a que la compañía debe de poner más atención además de motivar y capacitar al personal que tiene contacto con los clientes y a los de apoyo de servicio al cliente para que se realice un trabajo en equipo y se le brinde satisfacción al cliente. Por otro lado el marketing interactivo depende de la interacción comprador – vendedor, durante el servicio para mayor referencia puede consultarse el siguiente esquema.<sup>21</sup>



En nuestro país podemos crear las campañas de promoción turística de acuerdo con cada una de las siete categorías del producto turístico:

- Sol y Playa
- Cultural
- Naturaleza
- Congresos y convenciones
- Segmentos especiales
- Turismo recreacional

Adaptando estas categorías a la región que es objeto de nuestro estudio podemos presentar una oferta nacional e internacional, de las primeras tres categorías, así como también de congresos y convenciones, además del turismo recreacional, ya que por la zona en la que nos encontramos contamos con las características necesarias, para poder cubrir las demandas de los turistas.

---

<sup>21</sup> KOTLER, *Op. Cit.* pp. 242-273

Factores que han impedido...

## 2.3 Aspecto legal del turismo y la mercadotecnia

Todo lo descrito anteriormente son conceptos que se han mencionado con la finalidad de dar a conocer la importancia de la explotación del sector turismo en la región, sin embargo cabe mencionar que en nuestro país al igual que en cualquier país receptor y emisor de turismo se ha establecido una legislación con el objeto de regular los movimientos migratorios, tanto dentro como fuera de este.

Para empezar a desarrollar este apartado me gustaría mencionar como es que nace el “derecho turístico”. Este derecho nace en el seno del derecho civil y que este a su vez es clasificación del derecho privado; sin embargo al hacer un estudio mas minucioso, se ha determinado que el derecho turístico posee características tanto del derecho privado como del público, debido a esto diversos especialistas llegaron a la conclusión de que el derecho turístico es diferente de los dos anteriores y lo denominaron derecho social.

Ya ubicado el derecho turístico podemos definirlo de la siguiente manera: “rama del derecho social que regula las relaciones entre el turista, el estado y los prestadores de servicios turísticos”. De igual manera conviene mencionar que se consideran fuentes de este derecho, las formales, que según García Maynez son los procesos de manifestación de las normas jurídicas; las fuentes reales, que son las que determinan el contenido de las normas jurídicas; y las fuentes históricas, que como sabemos son las integradas por documentos o libros que encierran el texto de una ley.<sup>22</sup>

Ya para entrar más en materia de este apartado cabe mencionar que dentro de nuestra constitución política (promulgada el 5 de febrero de 1917 y que contiene 9 títulos y 136 preceptos) existen artículos vinculados con el fenómeno turístico, de los cuales a continuación haré mención:

- Art. 1.- En los Estados Unidos Mexicanos, todo individuo gozará de las garantías que otorga esta constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, si no en los casos y con las condiciones que ella misma establece.

---

<sup>22</sup> DE LA TORRE, *Op. Cit.* pp. 163-232

## Factores que han impedido...

- Art. 5.- A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siempre y cuando sean lícitos; el ejercicio de esta libertad solo podrá vetarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de terceros. La ley determinará en cada estado, cuales son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deberán llenarse para obtenerlo y las autoridades que lo expedirán.
- Art. 8.- Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; a toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene la obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.
- Art. 9.- Ni se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito.
- Art. 11.- Todo hombre tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de una carta de seguridad, pasaporte u otros requisitos semejantes; las limitaciones están subordinadas a las autoridades administrativas por las leyes de emigración, inmigración y salubridad general de la república, así como a las facultades de la autoridad judicial en caso de responsabilidad criminal o civil.
- Art. 27.- La propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional corresponde a la nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir su dominio a los particulares; así mismo la nación tendrá en todo tiempo el derecho de imponer a la propiedad privada las modalidades y regular el aprovechamiento de los elementos naturales susceptibles de apropiación, con el único objeto de hacer una distribución equitativa de la riqueza pública, cuidar de su conservación y lograr el desarrollo equilibrado del país.
- Art. 30.- Relativo a las nacionalidades, el cual dice que la nacionalidad mexicana se adquiere por nacimiento o naturalización, estableciendo que son mexicanos por nacimiento los que nazcan en territorio de la República, sea cual fuere la nacionalidad de los padres; los que nazcan en el extranjero de padres mexicanos, de padre o madre mexicana; los que nazcan a bordo de embarcaciones o aeronaves

## Factores que han impedido...

- mexicanas, sean de guerra o mercante. Y mexicanos por naturalización los extranjeros que obtengan de la Secretaría de Relaciones Exteriores carta de naturalización y la mujer o varón que contraigan matrimonio con ciudadanos mexicanos y tengan o establezcan su domicilio dentro del territorio nacional.
- Art. 32.- Señala que los mexicanos será preferidos a los extranjeros, en igualdad de circunstancias, para toda clase de concesiones y para todos los empleos, cargos o comisiones de gobierno en que no sea indispensable la calidad de ciudadano.
- Art. 33.- Señala que son extranjeros los que no posean las calidades determinadas en el artículo 30, si embargo tienen derecho a las garantías que otorga el capítulo 1, título primero de la constitución, pero el ejecutivo de la nación podrá hacerlo abandonar el territorio nacional, inmediatamente y sin necesidad de juicio previo si juzga inconveniente su permanencia.
- Art. 41.- Nos dice que los extranjeros podrán internarse legalmente en el país de acuerdo con las siguientes calidades: no inmigrante e inmigrante; el no inmigrante es el extranjero que con permiso de la Secretaría de Gobernación se interna en el país temporalmente dentro de las características siguientes: turista, transmigrante (transito hacia otro país), visitante, consejero, asilo político, estudiante, visitante distinguido, visitante local, visitante provisional.
- Art. 44.- Se menciona que el inmigrante es el extranjero que se interna legalmente en el país con el propósito de radicarse en el y mientras no adquiera la calidad de inmigrado tiene como características: rentista, inversionista, profesional, cargo de confianza, científico, técnico, familiar.
- Art. 73.- en sus fracciones X, XVI, XVII y XXX, donde se establece que el congreso esta facultado para legislar en toda la república sobre hidrocarburos, minería, cinematografía, comercio, juegos con apuestas y sorteos, servicios de banca y crédito, energía eléctrica y nuclear; dictar leyes sobre nacionalidad, condición jurídica de los extranjeros, ciudadanía, naturalización, colonización, emigración e inmigración y salubridad general de la república; dictar leyes sobre vías generales de comunicación, sobre postas y correos; así como expedir las leyes



Factores que han impedido...

- que sean necesarias con el objeto de hacer efectivas las facultades antes mencionadas.<sup>23</sup>

Por otra parte y por considerarlo de igual importancia cabe señalar que dentro del Reglamento de la Ley General de población, esta estrechamente vinculado a este tema de los artículos 96 al 120:

- Art. 96.- Toda autorización para admitir a un extranjero en el país como no inmigrante debe ser concedida por acuerdo del secretario, subsecretario o del oficial mayor, que podrán delegar su facultad para autorizar la internación de extranjeros en esta calidad.
- Art. 97.- Tratándose de la internación de turistas, a internación en el país se concederá hasta por 6 meses (no susceptible a prórroga), se les recogerá documentación cuando salgan en forma definitiva del país.
- Art. 98.- La internación de transmigrantes al país se regirá de la siguiente manera, la autorización de internación será concedida hasta por 30 días, no podrán cambiar de calidad o características migratorias, no se autorizará permiso al extranjero que no obtenga el permiso de admisión hacia el país donde se dirige.
- Art. 99.- Para los visitantes, el permiso se concederá hasta por seis meses, prorrogables en los términos del art. 42 de la constitución, la secretaría fijará a los extranjeros que se les concederá esta característica migratoria, las actividades a las que podrán dedicarse, el lugar de residencia y acreditar ingresos que les permitan subsistir en el país, y será admitidos en el grado que lo permita la protección de los nacionales.
- Art. 100.- Los aislados políticos que lleguen a territorio nacional serán admitidos por las Oficinas de Población debiendo permanecer en el puerto de entrada mientras resuelve cada caso la Secretaría; el interesado al solicitar el asilo deberá expresar los motivos de persecución, antecedentes personales, datos necesarios para su identificación y el medio por el que llegó; también es necesario mencionar que desapareciendo los motivos que motivaron el asilo político, dentro de los treinta días siguientes el interesado abandonará en país con sus familiares.

---

<sup>23</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; México, D.F., 1997

## Factores que han impedido...

- Art. 102.- La admisión de estudiantes quedará bajo las siguientes reglas: tendrán autorización hasta por un año, prorrogable por igual temporalidad y no podrán permanecer fuera del país mas de ciento veinte días en forma continua o intermitente; deberán probar a satisfacción de la Secretaría la percepción periódica e ininterrumpida de ingresos para su sostenimiento; dentro de la solicitud se debe manifestar la clase de estudios que se proponga realizar, acreditar estar inscritos en la institución educativa de que se trate; se cancelará el permiso si interrumpen sus estudios, son expulsados del plantel o reprobados en forma que no puedan pasar al grado siguiente.
- Art. 103.- La secretaría podrá otorgar discrecionalmente permisos de cortesía para residir en el país a investigadores, científicos o humanistas de prestigio internacional, los permisos serán sujetos a lo siguiente: no creará derechos de residencia, el plazo será de seis meses y podrá ser renovado a juicio de la Secretaría.
- Art. 104.- Las visitas de extranjeros a las poblaciones fronterizas y marítimas, así como el tránsito diario entre aquellas y las del extranjero estará sujeto a las siguientes reglas: las visitas serán autorizadas por las Oficinas de Población en un término que no exceda de tres días, para el tránsito diario, se les otorgará a los extranjeros tarjetas de identidad.
- Art. 105.- La oficina de población podrá otorgar permiso para internarse al país hasta por treinta días a los extranjeros que carezcan de algún requisito secundario en su documentación.
- Art. 106.- En este se habla sobre las prorrogas las cuales deberán solicitarse con un mes de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo concedido.
- Art. 107.- Las autorizaciones para admitir a un extranjero en el país como inmigrante, debe ser concedida por el acuerdo de secretario, subsecretario o en su caso por el oficial mayor.
- Art. 108.- Al conceder el permiso para internarse en el país se le señalarán las actividades que podrá realizar en el país, si cuando se estime necesario hasta el lugar de residencia.

## Factores que han impedido...

- Art. 109.- La fecha para internarse en el país y permanecer en el entro del plazo fijado será la de despacho del permiso respectivo.
- Art. 110.- Al adquirir la condición de inmigrante implica cumplir con las condiciones fijadas en su permiso.
- Art. 111.- Para el computo de ausencias se aplicará lo siguiente: durante los primeros dos años de estancia en el país, las ausencias se computaran separadamente por año sin que puedan acumularse, para los tres años siguientes se computarán en conjunto contando las de los primeros años.
- Art. 112.- La secretaría por acuerdo expreso del secretario podrá autorizar al extranjero permanecer fuera del país en un plazo mayor a los establecidos.
- Art.113.- Los inmigrantes tiene la obligación de solicitar la renovación de su documentación migratoria ante el servicio central, tal solicitud deberá presentarse un mes antes de que venza la vigencia del permiso respectivo.
- Art. 114- Para los extranjeros rentistas, deberán acreditar ante la secretaría que tienen depósitos provenientes del exterior y que estos o las rentas que produzcan, obtienen ingresos por una cantidad no menor d seis mil pesos mensuales, si se solicitase la internación de familiares el monto de los ingresos se incrementara en un mil pesos por cada persona.
- Art. 115.- Para los inversionistas el permiso se concederá exclusivamente para que inviertan su capital en la industria, teniendo como inversión mínima un millón de pesos si el inmigrante pretende establecerse en el Distrito Federal o zonas industriales, y de trescientos mil pesos si lo hace en lugares distintos; el extranjero deberá presentar un certificado de depósito de veinte mil pesos, expedido por Nacional Financiera, S.A. a disposición de la Secretaría para garantizar la inversión, el cual se le regresará si se comprueba que realizó la inversión a que se obligó.
- Art. 116.- Tratándose de extranjeros que soliciten la calidad de profesional, solo se les otorgará cuando haya registrado ante las autoridades correspondientes el título profesional y obtenido la cedula respectiva.
- Art. 117.- Por lo que se refiere a los inmigrantes con cargos de confianza la internación deberá ser solicitada por alguna empresa o institución establecida en la

Factores que han impedido...

- república con dos años de antigüedad a la fecha de la solicitud, esta deberá justificar su legal constitución, el cargo a desempeñar del extranjero tendrá que ser de dirección o de absoluta confianza a juicio de la secretaría.
- Art. 118.- Para los extranjeros con calidad de científico, deberán comprobar a satisfacción de la Secretaría que tiene suficiente capacidad en la actividad que pretendan desempeñar, para estimar su posible contribución al desarrollo de la ciencia y la tecnología del país.
- Art. 119.- Los extranjeros que quieran obtener la calidad de técnico deberán acatar las siguientes reglas: la solicitud deberá ser presentada por una persona domiciliada en el país cuando tenga como propósito trabajar en una empresa o institución de la que sea propietario o su representante y deberá justificar a satisfacción de la Secretaría la necesidad permanente de la utilización de los servicios del técnico o especialista.
- Art. 120.- La admisión de inmigrantes en calidad de familiares, deberá solicitarla la persona bajo cuya dependencia económica vaya a vivir el interesado, la cual deberá comprobar su calidad de inmigrante, inmigrado o su nacionalidad mexicana; deberá justificar el vínculo familiar, los hijos y hermanos del solicitante solo podrán admitirse cuando sean menores de edad.<sup>24</sup>

Adentrándonos mas en este capitulo es tiempo de que hable sobre la Ley Federal de Turismo, la cual consta de trece capítulos, dentro de los cuales se encuentran las disposiciones para el desarrollo de este sector, y los cuales mencionare brevemente los artículos más importantes a continuación:

Capitulo I (disposiciones generales):

- Art. 2.- La ley tiene por objeto: la programación de la actividad turística, la promoción fomento y desarrollo del turismo, la creación, conservación, mejoramiento, protección y aprovechamiento de los recursos atractivos turísticos naturales; protección y auxilio de turistas y la regulación, clasificación y control de los servicios turísticos.

---

<sup>24</sup> DE LA TORRE, *Op. Cit.* p. 163-232

## Factores que han impedido...

- Art. 4.- Como servicios turísticos serán considerados los siguientes: hoteles, moteles, albergues, habitaciones con sistemas de tiempo compartido o de operación hotelera, así como campamentos y paradores de casas rodantes; agencias, subagencias, operadoras de viaje y operadores de turismo; arrendadoras de automóviles, embarcaciones y otros bienes, muebles y equipos destinado al turismo; transporte terrestre, marítimo, fluvial, lacustre y aéreo para el servicio exclusivo de turistas; los prestados por guías de turistas, guías chóferes y guías especializados; restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y los demás que la Secretaría considere.
- Art. 5.- En la prestación de servicios no habrá discriminaciones por razones de raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social.
- Art. 6.- Las dependencias y administración pública auxiliaran a la Secretaría en la aplicación de leyes y reglamentos que de ella emanen.

## Capítulo II (programación turística)

- Art. 7.- El programa sectorial turístico se sujetará al Plan de Desarrollo.
- Art. 8.- La Secretaria participará en convenios que celebre el ejecutivo federal con ejecutivos de otras entidades federativas relativo a la planeación nacional del desarrollo en materia turística.
- Art. 9.- La Secretaria tendrá acuerdos con los ejecutivos estatales para favorecer el desarrollo turístico regional o local, donde se establecerán las bases para las acciones y programas.
- Art.- 13.- La Secretaría en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores, participará en las acciones relativas a la cooperación turística internacional, con el fin de facilitar el intercambio y desarrollo turísticos.

## Capítulo IV (zonas de desarrollo turístico prioritario)

- Art. 18.- La Secretaria en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la participación de los gobiernos promoverá la determinación de zonas de desarrollo turístico prioritario.

## Factores que han impedido...

- Art. 19.- Podrán ser consideradas como desarrollo turístico prioritario aquellas zonas que por sus características constituyan un atractivo turístico real o potencial evidente.
- Art. 21.- La Secretaria apoyará la creación de empresas turísticas que realicen inversiones en las zonas de desarrollo turístico prioritario y estimulará de manera preferente la constitución de sociedades o empresas de índole turística.
- Art. 22.- La Secretaría promoverá la dotación de infraestructura que integralmente requieran las zonas de desarrollo turístico prioritario, así como la creación de centro de producción de insumos.

## Capitulo V (capacitación turística)

- Art. 23.- La Secretaría en coordinación con la Secretaria de Educación Pública, el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos.
- Art. 27.- Cuando lo soliciten los gobiernos estatales y municipales en su caso recibirán asistencia y colaboración por parte de la Secretaría para mejorar las aptitudes de los servidores públicos.

## Capitulo VI (fomento al turismo)

- Art. 29.- La Secretaria es la dependencia encargada de fomentar integralmente el turismo, para esto llevará a cabo acciones encaminadas a proteger, mejorar, incrementar y difundir los atractivos y servicios turísticos del país.
- Art. 31.- La Secretaria en coordinación con la Secretaria de Relaciones Exteriores, promoverá la difusión fuera del territorio nacional, de los atractivos, eventos y servicios turísticos del país.
- Art. 32.- La Secretaria colaborara con las entidades encargadas de conservar parques, bosques, playas, lagos, lagunas y ríos, zonas arqueológicas, edificios, monumentos y otros atractivos turísticos a fin de impulsar su aprovechamiento turístico.

## Factores que han impedido...

- Art. 33.- La Secretaria difundirá a través de material impreso, de la prensa, el cine, la radio, la televisión y otros medios de comunicación y promoción los atractivos turísticos nacionales.
- Art. 40.- La Secretaria promoverá junto con las entidades que les corresponda los servicios de transportación que requieran los centros turísticos, fundamentalmente las zonas de desarrollo turístico prioritario.
- Art. 42.- La Secretaria proporcionará servicios de orientación, información y auxilio a los turistas, en los centros de mayor aforo turístico, carreteras y principales terminales de transporte aéreo, terrestre y marítimo del país.
- Art. 44.- Los programas de turismo social se orientaran a propiciar la identidad y solidaridad nacionales mediante la difusión de zonas con atractivos naturales, históricos, culturales o típicos.
- Art. 47.- La Secretaria estimulará las inversiones que tiendan a incrementar las instalaciones destinadas al turismo social.
- Art. 50.- La Secretaria propondrá programas de intercambio internacional en materia de turismo social.

## Capitulo VIII (fondo nacional de fomento al turismo)

- Art. 51.- El Fideicomiso Fondo Nacional de Fomento al Turismo tendrá por objeto participar en la programación, fomento y desarrollo del turismo, de acuerdo con lo dispuesto a esta ley y a la ley de planeación.
- Art. 52.- Para cumplir con su objeto, el fondo realizará una de las siguientes funciones: \* Elaborar estudios y proyectos, ejecutar obras de infraestructura y urbanización, y realizar edificaciones e instalaciones que incrementen la oferta turística nacional; Dotar fomenta y promover el equipamiento urbano, para las zonas centros y desarrollo turísticos; operar, administrar y mantener, por sí o a través de terceros, todo tipo de bienes relacionados con la actividad turística.
- Art. 53.- El patrimonio que constituye el fondo se integrará con: Las aportaciones efectuadas por el gobierno federal, los gobiernos de los estados y municipios, las entidades paraestatales o los particulares; los créditos que obtenga de fuentes

Factores que han impedido...

- nacionales, extranjeras e internacionales; el producto de sus operaciones y de la inversión de fondos.
- Art. 54.- El fideicomiso tendrá un comité técnico integrado por representantes de cada una de las siguientes dependencias y entidades: Secretaría de Turismo; Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Secretaría de Programación y Presupuesto; Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y Banco de México.

Capitulo IX (prestadores de servicios turísticos)

- Art. 59.- Los prestadores de servicios que no operen un establecimiento, deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y contar con la credencial que los acredite como tales.
- Art. 60.- Para obtener la cédula turística, los prestadores de servicios turísticos deberán satisfacer los requisitos establecidos por la secretaria.
- Art. 61.- Los prestadores de servicios deberán solicitar la autorización de sus precios y tarifas, que solamente serán aplicados cuando se expida por escrito la autorización respectiva.
- Art. 66.- La Secretaria formulará el catálogo de circuitos, rutas y lugares de interés turístico en los que se requiere de la prestación de servicios de transporte exclusivo de turismo o de la ampliación de los mismos.
- Art. 70.- Los prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo, tendrán los siguientes derechos: Ser incluidos en los catálogos, directorios, y guías que elabore la secretaria; solicitar y obtener en su caso, las autorizaciones de precios y tarifas por parte de la secretaria; participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la secretaria, etc.
- Art. 71.- Los prestadores de servicios tienen como obligaciones: Proporcionar los bienes y servicios que ofrezcan a los turistas, en los términos convenidos con lo dispuesto en la ley; revalidar su cédula turística en el periodo correspondiente según el tipo de servicio turístico; colaborar con la secretaria en los programas de fomento al turismo; capacitar a sus trabajadores y empleados en términos de las leyes respectivas, etc.



Factores que han impedido...

#### Capitulo X (Registro nacional de turismo)

- Art. 73.- El Registro constituirá un instrumento para la información, estadística, programación y regulación de los servicios turísticos que se presten en el país.
- Art. 74.- En el Registro quedarán inscritos todos los prestadores de servicios turísticos, los establecimientos en que se ofrezcan, así como su clasificación y categoría, precios y tarifas, tipo y características, etc.

#### Capitulo XI (Protección al turista)

- Art. 77.- La Secretaria en su carácter de Dependencia es responsable de asistir, auxiliar y proteger a los turistas, intervendrá en las controversias que se susciten entre estos y los prestadores de servicios turísticos.
- Art. 78.- Para dar cumplimiento a lo establecido anteriormente, la Secretaria recibirá y atenderá las quejas que representen por escrito, acompañadas de ser posibles de los elementos probatorios de los hechos.
- Art. 79.- Tratándose de quejas reportando anomalías por parte del prestador la Secretaria determinará si se procede a practicar una visita de verificación.
- Art. 80.- Si la queja contiene una petición de reembolso, la Secretaria citará por escrito a ambas partes para llevar a cabo una audiencia de conciliación durante la cual se buscará llegar a un acuerdo sobre la controversia.

#### Capitulo XII (Vigilancia y verificación)

- Art. 84.- Para controlar y regular la prestación de servicios la Secretaria vigilará que los establecimientos cuenten con cédula turística, que presten los servicios conforme a su clasificación y categoría en los términos contratados con los usuarios.
- Art. 86.- Además de las visitas de verificación que practique la Secretaria como parte de sus programas de trabajo, podrá realizarlas también en los siguientes casos: Cuando se promueva una solicitud de inscripción, como prestadores de servicios turísticos; cuando se presente una queja derivada de una prestación de servicios.

Factores que han impedido...

- Art. 87.- Las visitas se practicarán en fechas y horas hábiles por personal autorizado e identificado, exhibiendo la orden de verificación respectiva; las visitas en días y horas inhábiles, podrán practicarse en aquellos casos en que el tipo y la naturaleza de los servicios turísticos así lo requieran.
- Art. 89.- A toda visita de verificación debe corresponder el levantamiento de un acta, que será circunstancial y elaborada en presencia de dos testigos propuestos.
- Art. 90.- Las actas levantadas deberá constatarse por lo menos lo siguiente: Hora, día, mes y año en que se practico la visita; objeto de la visita; número y fecha de la orden de verificación, así como la identificación oficial del verificador; ubicación física del establecimiento; nombre y carácter o personalidad jurídica de la persona con quien se entendió la visita.

Capitulo XIII (Sanciones y recursos de revisión)

- Art. 93.- La Secretaría podrá imponer las siguientes sanciones: Multa; clausura temporal o definitiva y cancelación de Cédula Técnica o credencial.
- Art. 94.- Para la determinación de las sanciones la Secretaria tomará en cuenta lo siguiente: Lo asentado en el acta de verificación (en caso de haber practicado visita); la gravedad de la infracción, el daño económico que se hubiere causado al turista, en caso de que así ocurriera, etc.<sup>25</sup>

## 2.4 El turismo en México

### 2.4.1 Organismos Públicos que intervienen en la actividad turística

- *Secretaría de Turismo*: Organismo nacional, decretado el 30 de diciembre de 1974, con sede en la cd. de México, y tiene como responsabilidad los siguientes asuntos: Formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística nacional; promover en coordinación con las entidades federativas las zonas de desarrollo

---

<sup>25</sup> *Ídem*

## Factores que han impedido...

- turístico nacional; participar con voz y voto en las comisiones Consultiva de tarifas y la técnica consultiva de vías generales de comunicación; registrar a los prestadores de servicios turísticos, en los términos señalados por las leyes; Regular, orientar y estimular las medidas de protección al turismo y vigilar su cumplimiento; promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico en el exterior, en coordinación con la Secretaria de Relaciones Exteriores; promover y en su caso organizar en coordinación con la Secretaria de Educación Pública, la capacitación, investigación y el desarrollo tecnológico en materia turística; llevar la estadística en materia de turismo, de acuerdo con las disposiciones que establezca la Secretaria de Programación y Presupuesto; Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística y estimular la participación de los sectores social y privado.
- *Secretaria de Relaciones Exteriores*: Vinculada con la actividad turística ya que facilita los desplazamientos al expedir los documentos oficiales que estos implican, así mismo facilita el tránsito internacional de viajeros y tiene en su competencia los siguientes asuntos: Promover, propiciar y asegurar la coordinación de acciones en el exterior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; intervenir en lo relativo a comisiones, congresos conferencias y exposiciones internacionales, y a participar en los organismos e institutos internacionales que el gobierno mexicano forme parte; intervenir en cuestiones relacionadas con límites territoriales del país y aguas internacionales; conceder a extranjeros licencias y autorizaciones que requieran conforme a las leyes para adquirir el dominio de las tierras; intervenir en todas las acciones relacionadas con la naturalización y nacionalidad, intervenir, por conducto del Procurador General de la República en la extradición conforme a la ley o tratados.
- *Fondo Nacional de Fomento al Turismo*: Es un fideicomiso del gobierno federal, administrado por Nacional Financiera; fue constituido el 16 de abril de 1974 con los fondos de garantía y fomento al turismo (FOGATUR) y se encarga de ejecutar los programas de desarrollo y de financiar a las empresas y actividades del ramo.

## Factores que han impedido...

- Promueve la inversión privada en apoyo de las zonas y proyectos de interés nacional así como brindar apoyo a las compañías mexicanas operadoras de hoteles o moteles, restaurantes, paradores y otros servicios.
- *Secretaría de Gobernación.* Vinculada estrechamente con la actividad turística, ya que se encarga de vigilar y regular el movimiento migratorio; tiene autoridad para permitir la entrada y salida de nacionales y extranjeros en nuestro país, de acuerdo al artículo 27 de la nueva Ley Orgánica de la Administración Pública tiene a su cargo los siguientes asuntos: aplicar el artículo 33 de la Constitución, el cual nos dice que los extranjeros tienen derecho a las garantías que otorga el capítulo I, administrar las islas de ambos mares de jurisdicción federal, formular y conducir la política de población, excepto lo que concierne a colonización, asentamientos humanos y turismo.
- *Secretaría de Hacienda y Crédito Público.* Es obvia la relación de esta Secretaría en el fenómeno turístico desde el punto de vista fiscal, a esta le corresponden el despacho de los siguientes asuntos en materia de turismo: dirigir los servicios aduanales y de inspección y la policía fiscal de la federación; establecer y revisar las tarifas y precios de bienes y servicios de la Administración Pública federal, o bien las bases para fijarlos.
- *Secretaría de Comunicaciones y Transportes.* Atiende diversos aspectos de las comunicaciones, así como regular la existencia y desarrollo de los medios de transporte, correspondiéndole atender los siguientes asuntos: formular y conducir las políticas y programas de desarrollo del transporte y las comunicaciones, de acuerdo con las necesidades nacionales; participar en los convenios para la construcción y explotación de los puentes internacionales; fijar normas técnicas del funcionamiento y operación de los servicios públicos de comunicaciones y transportes y las tarifas para el cobro; establecer los requisitos que deban satisfacer

Factores que han impedido...

- el personal técnico de la aviación civil, marina mercante, servicios públicos de transporte terrestre, así como conceder licencias y autorizaciones respectivas.<sup>26</sup>

#### **2.4.2. Promoción turística**

En nuestro país ha sido tanto el auge por el desarrollo de la actividad turística que el mismo gobierno ha creado el Consejo de Promoción Turística, el cual trabaja en conjunto con la Secretaría de Turismo, este tiene las funciones de diseñar y operar las estrategias turísticas que utiliza el país; proporcionar por cualquier medio de comunicación información turística especializada, ya sea turistas nacionales como internacionales; realizar trabajos y estudios de mercados relativo al cumplimiento de sus objetivos.

Dicho consejo tiene a su cargo diversas actividades de acuerdo al área en que nos especialicemos por ejemplo la administración se encarga de cumplir con el marco jurídico de las leyes mexicanas, así como las leyes y reglamentos de las Sociedades Mercantiles; dentro del área de investigación de mercados se busca la información que nos va a ayudar a la formulación de la promoción mediante la identificación del perfil y tendencias del mercado turístico, para esto se creó el Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos, ya que este nos brindará información confiable para una buena toma de decisiones, este consta de varias secciones (turismo a México, turismo doméstico, países emisores, acervo de investigación y sitios relacionados); las relaciones públicas nos ayudan a crear una imagen favorable y así multiplicar el impacto en de las otras promociones, las campañas comprenden atención a medios especializados, viajes de familiarización a destinos mexicanos; el Consejo de Promoción realiza campañas de publicidad como parte de sus estrategias, estas están fundamentadas en estudios de mercado, análisis de uso de medios de los consumidores objetivos, estas campañas mejoran la percepción de los destinos turísticos nacionales y estimulan la intención del viaje.

---

<sup>26</sup> *ídem*

## Factores que han impedido...

El Consejo tiene 17 oficinas ubicadas en el extranjero, estas le ayudan a comunicar, identificar y apoyar el aprovechamiento de oportunidades de mercado; propuesta y gestión de alianzas estratégicas en materia de promoción y comercialización con socios de la industria y directos; asesoría a destinos y prestadores de servicios en acciones de promoción en sus áreas de servicio; dichas oficinas las encontramos distribuidas en Norte y Sudamérica, el continente europeo no olvidándose también del continente asiático.

Este portal es de gran utilidad para el desarrollo del sector turismo ya que dentro de este podemos encontrar información como puede ser cuales son los países que mas turistas emiten, cuales son los destinos en nuestro territorio que les podemos ofrecer de acuerdo a sus gustos y necesidades (incluye todos los servicios a prestar), así como también las cifras del flujo turístico en el país.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Portal oficial del Consejo de Promoción Turística ([www.cptm.com.mx](http://www.cptm.com.mx))



## Capítulo III

### 3.1 Personas involucradas con la investigación

### 3.2 Procedimiento de la investigación

## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1 Personas involucradas en la investigación**

Durante el proceso de investigación para el presente trabajo, se realizarán entrevistas con personas conocedoras del campo que estamos desarrollando, dichas personas, son: el Director de Turismo a nivel local Ángel Arzale Vernis, con el conversaremos sobre los planes de desarrollo de la ciudad y cuales son los puntos a explotar hablando turísticamente, de la misma manera se conversará con el periodista Jorge Cáceres, debido a que el nos presenta en una sección de un conocido periódico de circulación regional las maravillas naturales con las que cuenta nuestra región, y que son puntos de explotación turística, así como también con el presidente de la Sociedad de Hoteleros de la ciudad de Coatzacoalcos con quien se abordarán temas como cual es la perspectiva que se tiene del sector turismo en la ciudad.

Dichos datos los obtendremos mediante las entrevistas que realizaremos con cada una de las personas antes mencionadas y de las cuales podremos encontrar el formato utilizado en los anexos 4, 5 y 6.

Así mismo se realizará una encuesta al público en general donde se investigará cual es el punto de vista que tiene los habitantes de la ciudad con respecto al desarrollo turístico que se esta dando tanto en esta y en la región sur del estado, de igual manera nos ayudará a recabar la información necesaria para detectar en que se esta fallando para dar a conocer este desarrollo; el formato de dicha encuesta podemos encontrarla en el anexo 7 dentro de este trabajo de investigación.



## 3.2 Procedimiento de la Investigación

La investigación que se esta presentado ha sido realizada utilizando material bibliográfico de la Biblioteca Pública Municipal de la ciudad de Coatzacoalcos y de la Biblioteca de la Universidad de Sotavento, el tema surgió debido a que en la ciudad se esta dando la oportunidad de desarrollo en materia de turismo, sin embargo es bueno mencionar que hace falta mucho todavía para que esta pueda ser considerada como un centro turístico debido a que siempre ha sido considerada como una ciudad con giro industrial y no se tiene la infraestructura adecuada para un total desarrollo turístico.

Es por eso que el objetivo de esta investigación lograr encontrar que es lo que necesita esta ciudad para volverse aún mas atractiva al turismo, para esto es necesario conocer la historia y evolución de la ciudad y es por eso que como primer punto se realiza una investigación documental, posteriormente se encuestara a la ciudadanía para conocer su punto de vista y para concluir se concertaran entrevistas con personas conocedoras y encargadas de este desarrollo en la ciudad, tales como el Directo de Turismo de la ciudad, el Presidente de la Sociedad de hoteleros de Coatzacoalcos y un reportero de prestigiado diario de circulación a nivel regional que tiene como encomienda el promover las zonas ecoturísticas con las que cuenta la región sur del estado en la sección que tiene en dicho diario.

Lo mencionado anteriormente se ha descrito en forma resumida para una mejor presentación de la metodología de la investigación menciono a continuación los pasos a seguir:

- Elaboración del planteamiento del problema
- Determinación de los objetivos de la investigación
- Búsqueda de material bibliográfico para soporte de la investigación
- Elaboración de la investigación documental
- Investigación de campo
- Determinación de sujetos que colaboraran en la investigación de campo

- Elaboración de los medios para recabar información en investigación de campo (encuestas y entrevistas)
- Aplicación de encuestas y entrevistas
- Tabulación de encuestas y entrevistas
- Análisis de los resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas
- Elaboración de propuestas en base a los resultados obtenidos



# **Capitulo IV**

## **4.1 Análisis de encuestas**

## **4.2 Análisis de entrevista**

## Capítulo IV

### Análisis de resultados

#### 4.1 Análisis de encuestas

En el presente apartado de manera resumida daré a conocer cuales fueron los resultados de las encuestas aplicadas (dicho sea de paso la tabla de tabulación y gráficas las podemos encontrar en el anexo de la sección de anexos del presente trabajo), de un total de 100 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Coatzacoalcos de las cuales el 51% fueron mujeres y el 49% restante hombres; quienes con una mayoría del 58% consideran que Coatzacoalcos podría ser mejor en cuanto a su desarrollo turístico ya que como nos dice una mayoría del 64% que cree que la ciudad si esta preparada para tener un mayor auge político; el 77% de los encuestados no dicen que para ellos el malecón es el mayor atractivo de la ciudad mientras que un 7% considera que no hay atractivos en la ciudad, y el 16% menciona dentro de sus respuestas varios atractivos como pueden ser las ferias, los centros comerciales e inclusive la comida típica de la región.

Por otro lado una mayoría del 35% considera que el mayor atractivo de la región es su entorno físico, es decir sus playas, zonas naturales, flora y fauna, etc., el 25% considera que los mayores atractivos de la región son las ciudades cercanas como Minatitlán, Catemaco, Las Choapas, Aguadulce, San Pedro Sotepan, Barrillas, etc. y los atractivos naturales que podemos encontrar en cada una de ellas, el 10% considera al Puerto de Veracruz como la mayor atracción de la región, probablemente por ser la capital del estado y encontrarse cerca de la región sur, y el 8% considera a la ciudad industrial de Coatzacoalcos como el mayor atractivo de la región sur del estado por la mezcla de cultura con la que cuenta esta; del total de encuestados el 53% contestó que si conoce o sabe de la existencia de lugares con potencial para desarrollo turístico cerca de la ciudad y el 81% del total de encuestados cree que si se beneficiaría con el desarrollo del sector turismo.

Factores que han impedido...

Para la pregunta sobre algún lugar que ellos consideren puede explotarse como centro turístico recibimos las siguientes respuestas: el 38% consideran que es la zona de Barrillas, Jicacal y Peña Hermosa cabe mencionar que es hacia esa zona donde se está expandiendo la ciudad, aunado a esto un 21% considera que las ciudades de Catemaco, Minatitlán o ciudades de estados colindantes las que pueden explotarse de tal manera, el 16% considera que es la sierra de San Pedro Sotepan la que debería explotarse como centro turístico por la belleza de la sierra así como de su cascada, de la misma manera un 14% no respondió a la pregunta.

Tratándose de vacacionar el 44% busca diversión cuando sale de vacaciones, mientras que un 40% busca tranquilidad y el 16% busca comodidad; de los encuestados un 46% busca un buen servicio dentro del hotel, el 33% busca un hotel con comodidad y el 21% busca un hotel económico; y para terminar con la encuesta las personas respondieron que sus lugares favoritos para vacacionar son con el 59% la playa, el 21% elige ciudades coloniales como Mérida, Guanajuato o con ese ambiente y el 20% elige ciudades más modernas como pueden ser el Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey, etc.

#### **4.2 Análisis de entrevistas**

De acuerdo al programa que presenté anteriormente doy a conocer los resultados de la entrevista con el Presidente de la Sociedad de Hoteles y Moteles de la Ciudad de Coatzacoalcos, el contador Leonel Azuela Córdova, durante la conversación sostenida con él nos comenta que en la ciudad se cuenta con una capacidad de 1,200 cuartos, según las oportunidades y las nuevas inversiones, además de la promoción que ha brindado el Ayuntamiento a través de actividades que atraen al turismo y que la han convertido en el centro de la región es lo que ha hecho que más cadenas hoteleras deseen invertir en la región; también comenta que el desarrollo de la ciudad se está iniciando con proyectos, sin embargo por la región no se está haciendo nada es solo la ciudad la que está despuntando, hace mención también que es la calidad en los servicios ofrecidos, la falta de

Factores que han impedido...

personal capacitado y el clima en algunas ocasiones lo que ha impedido el desarrollo turístico de la ciudad.

Durante la temporada alta se tiene una ocupación del 80% promedio mensual, esto debido a los eventos como ferias, carnavales, vacaciones, etc. Por el contrario durante la temporada baja se tiene una ocupación hotelera del 30% promedio sobre todo la ocupación hotelera se ve afectada en cierto periodo del año comprendido aproximadamente entre el 23 de diciembre al 15 de enero, esto debido a que no es temporada turística y a que los trabajadores salen de vacaciones; la ciudad tiene el primer lugar en ocupación hotelera a nivel estatal, pero que no se compara con la oferta hotelera del puerto y ciudad de Veracruz, además comenta que se recibe apoyo del consejo de promoción turística a nivel estatal y regional.

Continuando con el análisis de las entrevistas a realizar presento la entrevista que se realizó al Director de Turismo Lic. Ángel Arzate Vertiz, el nos comenta que Coatzacoalcos está considerado como el centro comercial mas importante de la región por los servicios que ofrece como son la playa, los negocios, la cultura y el ecoturismo; los puntos fuertes para el desarrollo turístico de la ciudad es la infraestructura portuaria y aeroportuaria con la que se cuenta, el personal con espíritu de servicio, el ambiente que rodea a la ciudad además de que se cuenta con el 92% de la infraestructura petroquímica del país, de las acciones mas importantes que se han venido realizando es el calendarizar los eventos mas relevantes como serían el carnaval, la semana santa, la expoferia, el encuentro internacional del mar, y el mosaico de culturas.

Dentro de los beneficios que traería el desarrollo turístico de la ciudad se considera 5 razones para convertirse en el destino predominante en la región como son: trabajo, salud, educación, esparcimiento y compras ya que estos son factores generadores de crecimiento, para el los medios adecuados para implementar la promoción turística son la televisión, carteles sobre las carreteras, medios impresos, paginas web y la radio; los planes a futuro para la promoción turística es continuar con la promoción mejorando las actividades, la capacidad competitiva de las empresas mediante cursos de competitividad empresarial, contar con programas de capacitación de trabajadores, desarrollo empresarial

Factores que han impedido...

especialmente en la prestación de servicios como operadores, servicios en la playa, turismo deportivo, aventura, etc.

Las actividades que promoverían el desarrollo turístico serían el carnaval, semana santa como las culturales, los maratones , triatlones, regatas, torneos de atletismo como las deportivas además de ofrecer hermosos escenarios propios para grandes eventos; la ciudad cuenta con la mejor ocupación hotelera del estado, es la cuarta oferta hotelera, además de ser un destino con mayor oferta de inversión, en la ciudad se acaba de instalar un consejo de promoción turística en la ciudad cuyo objetivo es promover y desarrollar las actividades atractivas e infraestructura turística que ya tiene o necesita el estado para posicionarse como el destino turístico numero uno a nivel nacional.

Derivado de la entrevista con el reportero Jorge Cáceres obtuve los resultados que voy a presentar a continuación, la finalidad de la sección Planeta 21 del Diario del Istmo es crear una conciencia ecológica en la ciudadanía y vincular el desarrollo económico en las comunidades donde se encuentran la mayor parte de las reservas ecológicas del estado que se utilizan para fomentar tanto el turismo como el ecoturismo, como opinión personal del desarrollo turístico de la región nos dice que esta muy desperdiciado, ya que aun no se crea una conciencia ecológica en la región, el nos comenta que si las comunidades trabajaran en conjunto con el gobierno para fomentar el desarrollo turístico se obtendrían muchos beneficios, ya que generalmente se encasilla a Coatzacoalcos como una ciudad petrolera y hasta hace muy poco es que se han dado cuenta del potencial turístico que tiene, el beneficio que se obtendría con el desarrollo turístico total sería inmenso, ya que al crecer uno crecen todos siempre y cuando se trabaje en conjunto para lograrlo, por que también hay que tomar en cuenta tanto lo que se le va a ofrecer al turista como lo que se va ganar la ciudad y las consecuencias o el impacto ambiental que se daría; para el lo que ha impedido el desarrollo turístico tanto de la ciudad como de la región es la ignorancia, ya que los mismos ciudadanos no promovemos a la ciudad, comentaba el un ejemplo clásico que se da en la ciudad – cuando un agente de tránsito ve circular un carro con placas de otro estado lo primero que hace es detenerlo para infraccionarlo con cualquier pretexto, cuando en otros estados ellos son los que orientan a los turistas-; aunque también tiene mucho que ver la calidad del producto que ofrecemos, es decir todos los servicios y



Factores que han impedido...

productos así como la ciudad misma, ya que las vías de comunicación (carreteras y caminos) se encuentran en muy mal estado; me comenta que los medios adecuados para promover el desarrollo turístico es principalmente la calidad aunado con prensa radio, los medios electrónicos, las vías de comunicación todos ellos en conjunto ayudarían en gran forma a la promoción de la ciudad y región; y ya para concluir con la entrevista comenta que no conoce todos los lugares que tienen potencial turístico en el estado pero que si conoce aproximadamente un 5% es decir los lugares que ha visitado como Peña Hermosa, Barrillas, San Pedro Soteapan, Las Choapas, Aguadulce y diversos lugares que ha mencionado en su sección que realmente tienen potencial turístico y eco turístico.

A dramatic sunset or sunrise over a body of water. The sky is filled with vibrant orange and red hues, transitioning into a darker blue at the top. The sun is low on the horizon, creating a bright, shimmering reflection on the water's surface. The water is dark blue with some lighter patches, possibly from the reflection or the water's texture.

## Capitulo V

### 5.1 Conclusiones

### 5.2 Sugerencias

### 5.3 Recomendaciones

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

Tomando en cuenta los datos y opiniones obtenidas mediante los medios ya mencionados en el presente trabajo, me siento con la capacidad para dar a conocer en los siguientes puntos el por que a mi parecer a la ciudad de Coatzacoalcos le falta mucho por crecer:

La gente de la región aún no esta conciente de los beneficios que les traería el expandir el sector turismo en la ciudad y en la región, todo lo que necesitamos es entender que para atraer a los turistas nosotros mismos debemos empezar por promocionarnos; es decir cambiar la actitud que tomamos para con los turistas, es decir ser mas hospitalarios, guiarlos y ayudarlos en caso de que lo soliciten y no ignorarlos; de igual manera hacer conciencia en los habitantes de las comunidades mas remotas (que es donde generalmente se encuentran los sitios potenciales para desarrollo turístico) que el dejar entrar turismo a su zona no significa que serán invadidos , si no todo lo contrario será en beneficio para la misma comunidad por que el turismo significa divisas, ingresos, trabajo, y demás beneficios.

El trabajo en conjunto es muy importante, sobre todo tratándose de lograr que la región sur del estado, y sobre todo la ciudad de Coatzacoalcos despunte turísticamente, es por eso que el gobierno municipal debe preocuparse por informar a la ciudadanía como beneficiaria el desarrollo de este sector en cualquier aspecto, y con esto no solo me refiero a los habitantes de la ciudad, si no también a todas las comunidades y localidades de la región que entren dentro de su competencia, además de coordinar esfuerzos con los gobiernos municipales circunvecinos para que con la participación de todos se logre el objetivo.

Otro punto a tratar es el de preocuparse mas por la limpieza de la ciudad, aunque es cierto que se le ha puesto mucha atención a este aspecto no deja de ser preocupante ya que todavía falta concientisar a mucha gente, nos falta el aprender a separar la basura y reciclar, pero sobre todo hay que poner mucha atención en el punto de las aguas negras que desecha la ciudad, ya que la mayoría son depositadas en uno de los lugares que podría considerarse y es mencionado por la mayoría de los habitantes de la ciudad como uno de los principales atractivos turísticos cercanos a la ciudad, las barrillas y sus alrededores, estos pequeños detalles son de gran importancia si queremos utilizar uno de los medios mas antiguos de promoción, “la recomendación” y esto empieza con los mismos habitantes de la zona.

Otro punto a tratar sería la inversión en la construcción de infraestructura necesaria para el turismo, y con esto no solo me refiero a más hoteles, sino a crear más atractivos que hagan mas demandada a la ciudad, dentro de la encuesta que realice incluí una pregunta que me ayudaría mas a conocer cuales son las propuestas de la gente para el desarrollo turístico de la ciudad, en este caso la gente propone tener mas lugares de esparcimiento y diversión como zoológicos, parques de diversiones y ecológicos, la construcción de mas centros o plazas comerciales, la realización de mas eventos (que dicho sea de paso los que se realizan tienen muy buena aceptación entre la gente de la región y los turistas), mas centros culturales como museos o galerías, el apoyo del gobierno a pequeñas empresas que desean invertir en el sector turismo, el mejorar las vías de comunicación, etc.

El siguiente punto habla de implementar un mejor plan de seguridad en la ciudad, ya que aunque es cierto que el H. Ayuntamiento le esta proporcionando mucho énfasis a este aspecto de la ciudad, si queremos una buena reputación con los turistas es necesario que en verdad nos preocupemos por ofrecer una ciudad segura, para que obtener la recomendación de ellos y así mas turistas puedan visitarnos sin ningún temor a ser asaltados o agredidos.

Y por ultimo pero no por eso menos importante es el de la promoción turística, un tema bastante importante dentro de este trabajo, ya que no solo debemos apostar por existencia

de la promoción por radio, televisión o Internet, nosotros debemos ayudar a estos medios un poco y con nuestras acciones también promover a la ciudad, esto lo mencionaba anteriormente en los puntos dados a conocer ya.

## 5.2 Sugerencias

Para una mejora con respecto a los puntos mencionados en las conclusiones emito las siguientes recomendaciones:

- Implementar programas donde pueda dársele a conocer a la ciudadanía el beneficio que se obtendría con el desarrollo del sector turismo. (dentro de este programa se incluirían las comunidades pertenecientes al municipio).
- Implementar una cultura de atención amable al turista.
- Incrementar aún mas vigilancia en la ciudad y en temporada alta vigilar mas a por la seguridad de los turistas, ya que muchos no hacen conciencia o no conocen de las precauciones que se deben tener en una playa.
- El preocuparse aún más por la limpieza no solo de la ciudad si no también de las playas, con esto no solo es el malecón costero si no también de todos los lugares que pudiesen considerarse como zona turística o de los que observemos llaman la atención del turista.
- El permitir mas inversión de la iniciativa privada para invertir en la ciudad, tomando en cuenta la propuesta de crecimiento que le ofrecen a la ciudad.
- El acrecentar la infraestructura turística que ofrecemos a los visitantes de la ciudad, creando mas lugares de esparcimiento y diversión no solo nocturna si no también familiar, para que podamos abarcar mas demanda turística.
- Incrementar más lugares dedicados a exponer nuestra historia cultural.
- El permitir la entrada de más cadenas comerciales y hoteleras que desean invertir en la ciudad, es un punto muy atinado dentro del plan de desarrollo que tiene la ciudad.

El preocuparse por promover a la ciudad con eventos de talla internacional como “El encuentro del mar”, “La pesca del sábalo”, “La expoferia”, El carnaval”, “El torneo de tenis”, “El torneo de golf”, así como muchos otros son muy atinados, sin embargo no solo basta con dar a conocer a la ciudad por este tipo de eventos la meta es convertir a Coatzacoalcos en un destino turístico que no necesite de un evento para poder convertirse en una opción para vacacionar si no ser “El destino vacacional” elegido por los turistas debido a las múltiples actividades que pudiesen ser realizadas ya sea en forma familiar o de forma individual, es por eso que espero que las anteriores recomendaciones faciliten o ayuden de alguna manera a hacer conciencia a los que están a cargo del crecimiento y desarrollo, o los que buscan quitarle la etiqueta de “Ciudad industrial” a Coatzacoalcos, para lograr el objetivo que persiguen y convertirla en un lugar que no solo sea fuente de trabajo por ser la “Llave del sureste” si no también por ser “El destino turístico del sureste”.

### **5.3 Recomendaciones**

Para quien retome el tema sugerido en el presente trabajo y desee ampliarlo, puedo sugerir la elaboración de un programa piloto de educación turística para lograr que la gente se vaya familiarizando con todo lo que implica el crecimiento del sector turismo, todo esto con el fin de ir disminuyendo los factores aquí presentados y que han impedido el desarrollo total de dicho sector.

Y para quien desee realizar un programa de explotación del sector turismo en la ciudad y región, puede tomar como base de partida el presente, ya que en el se encuentran detallados factores que han impedido el total desarrollo turístico de esta y poder así saber que estrategias utilizar.

A photograph of a sunset or sunrise over a body of water. The sun is low on the horizon, creating a bright orange and yellow glow that reflects on the water's surface. The sky transitions from orange near the horizon to a darker, purplish blue at the top. The water in the foreground is dark blue with some ripples and a small, bright greenish-yellow reflection of the sun. The word "Anexos" is centered in the middle of the image in a black, sans-serif font.

**Anexos**

## Anexos

### Anexo 1

Distribución porcentual ocupada por rama de actividad económica para la ciudad (Marzo 2002).

Rama de Actividad Económica	Porcentaje
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	0.7%
Industria extractiva y de la electricidad	2.3%
Industria de la transformación	19.2%
Construcción	9.9%
Comercio	18.0%
Servicios	37.7%
Comunicaciones y transportes	7.2%
Gobierno	5.0%



Factores que han impedido...

## Anexo 2

### Restaurantes en la ciudad de Coatzacoalcos

Nombre	Dirección	Tipo de comida
Los Piquitos	Allende no. 1202	Mariscos y Carnes
Rancho Viejo	Zaragoza no, 814	Cortes y Carnes Selectas
El Trocadero	Paseo miguel Alemán 509	Cortes y Carnes selectas
Neguri	John Spark No. 310	Nacional e Internacional
VIPS	Zaragoza esq. Abasolo	Nacional
Brazao	Av. Allende No. 1202	Brasileña
Fogao	Av. Allende No. 808	Brasileña
La Gran Muralla	Carranza No. 904 Centro	China
Kam Long	Av. Rodríguez Malpica No. 424	China
Le Yuan	Av. Miguel Hidalgo No. 523 centro	China
La barra de Tuxpan	Lázaro Cárdenas No. 1109	Mariscos
Los Cántaros	Malecón Costero No. 305	Comida Variada
El Jacal	John Spark esq. Galeana	Carnes Selectas
Los Sarapes	Av. Lázaro Cárdenas #222 Col. Centro	Comida Mexicana
Las Brasas	Malecón Costero Esq. Independencia ó Ignacio Allende No. 1504 Col. Centro	Carnes Selectas
Takasaki	Revolución 1016	Japonesa
La Casona	Llave No. 103 Col. Centro	Comida Mexicana
La Luz	Revolución No. 400	Carnes Selectas
Saboga	Malecón costero entre pedro moreno y matamoros	Comida Internacional
Sorbeto	Zaragoza No. 514	Cafetería
Italian's Coffe	John Spark casi esq. Paseo M. Alemán	Cafetería
La Bocata	Zaragoza No. 301	Bocatas
El Pescador	Ignacio de la Llave No. 1106 Col. Centro	Mariscos
El padrino	Juventino Rosas esq. Ursulo Galván	Mariscos
Hnos. Hidalgo Carrión	Madero 1428 Esq. Independencia	Mariscos
El lagarto 2000	Malecón Costero Esq. Constitución	Mariscos
Chinchoncha	Ambrosio Solorza No. 405	Mariscos
Si hay	H. Nacozari No. 126 Col. Hnos. del Trabajo	Mariscos

Factores que han impedido...

La Barra de Alvarado	Av. Independencia Esq. Díaz Mirón	Comida Veracruzana
La Flor del Istmo	Bldv. Ávila Camacho No. 100	Mariscos y comida corrida
Le Gourmet	Jhon Spark No. 1115 Col. Ma. de la Piedad	Mariscos
Juan Chinchoncha	John Spark No. 1102 entre Matamoros y Melchor Ocampo	Arracheras, paella y cortes americanos
Primavera -Hotel Margon	I. Zaragoza # 302	Comida corrida y a la carta, mexicana y mariscos.
Vitral - Hotel Brisas	I. Zaragoza # 2001	Comida a la carta, antojitos mexicanos y buffet.
Los dorados - Hotel Enríquez	I. Llave # 500	Comida mexicana, mariscos y corte de carne diversos.
Chic´S - Hotel Varadero	Malecón costero	Comida a la carta, comida mexicana y buffet de 7 a 12 del día.
Los Lirios -Hotel Terranova	Carretera – Mina KM. 7.5	Comida a la carta, comida mexicana, carnes, mariscos, sopas, pollo, buffet Internacional; comida Italiana, comida Oriental; parrillada.
Valgrande -Hotel Valgrande	AV. Hidalgo # 207	Desayunos buffet, a la carta, comida mexicana, pastas, etc.
La Goleta- Hotel Maviel´s	Zaragoza No. 808 Col. Centro	Comida ala carta , Nacional e Internacional
Isla Dorada Hotel Terraza del Sol	Malecón Costero esq. Melchor Ocampo	
Las Cúpulas -Hotel Posada del Mar	Lázaro Cárdenas # 704	Comida corrida, a la carta, comida mexicana, pastas.
El Jarocho	I. de la Llave No. 1112 y Juárez No. 1104	Mariscos
El Braserero	Transistmica No. 693, Av. Juan Osorio No. 359 y carret. Ancha Esq. Fco. Saravia Col. Frutos de la Revolución	Pollos y carnes asadas al carbón
Langos...tino	Av. John Spark No. 601 malecón costero	Mariscos
El Gran Poder	Malpica No. 611, centro entre Guerrero y Allende	Mariscos
KENTUCKY (KFC)	Zaragoza No. 912 Esq. Aldama col. centro	Pollo
Rica	I. de la Llave No. 410 frente al parque, John Spark No.223 malecón costero y framboyán Esq. Álamos col. Iquisa	Hamburguesas

Factores que han impedido...

La Casa del Pollo	Zaragoza No. 512 centro	Pollos en paquete
Hostería del Fraile	I. de la Llave No.426 col. centro	Carnes, tacos árabes y quesos
Excesso	Playa sol , Malecón ó Juventino rosas 601	Hamburguesas
Tacotorro	Jhon Spark 300 Esq. 16 de Septiembre	Tacos y combinaciones
Tacolandia	Av. Ignacio Allende No.. 702 Casi Esq. Lerdo de Tejada Col. Centro ó Ignacio Aldama No. 600 Esq. Gutiérrez Zamora Col. Centro.	Tacos y combinaciones
El Norteño	Revolución No. 907 Col. Centro	Cortes Americanos y Carnes Selectas
Los Casitos	Revolución No.817 Col. Centro	Carnitas
El Tesoro	Río La Antigua No. 101 Esq. Primera de Mayo Col. El Tesoro	Carnes Selectas
Los Norteños	Marina Nacional No. 911 Col. Frutos de la Revolución	Barbacoa de Borrego
McDonalds	Zaragoza esq. Con abasolo	Hamburguesas
il buon mangiare	av. revolución 1314 centro	pizzas y hamburguesas
Señor Tlayudas	Niños Héroe 500 col. Vistamar y John Spark 2405 Col. Puerto México	Tlayudas al Carbón

Factores que han impedido...

## Anexo 3

### Vida nocturna en la ciudad de Coatzacoalcos

Nombre	Dirección	Tipo de Diversión
Antrox	malecón costero no. 400 col. centro	bar, música disco
Atmósfera	malecón costero no. 400 col. centro	video bar
Bar Puerto México - Hotel Terranova	carretera mina km. 7.5	video bar
La Burbuja	malecón costero no. 310	música salsa en vivo
Terraza	malecón costero no. 400 col. centro	bar café
La Mesa Puesta	malecón costero no.409 col. centro	video bar, botanas, juegos de mesa
Nuevo Café Cantina	malecón costero no. 212 col. centro	video bar, botanas
Scape	malecón costero no. 107 col. centro	música disco
L.o.v.e.	malecón costero no. 214 col. centro	música tecno
Canta bar	malecón costero no. 225 col. centro	video bar
Coach's	Malecón costero no. 310	video bar, juegos de mesa
Metro	malecón costero no. 1107	video bar, música disco
Podium	malecón costero	video bar, juegos de mesa
El Callao	malecón costero esq. bravo	bar café
La Moderna Sport	Zaragoza no. 612	video bar pizzas
El Mexicano	john spark esq. abasolo	música viva, karaoke, bar, botanas, juegos de mesa
Caliente	malecón costero casi esq. bravo	Casino
Desire	malecón costero no. 405	música disco
Club 33	Revolución no 1016.	video bar, música disco
Bar Las Pirinolas - Hotel Maviels	Zaragoza no. 808	bar, música viva
Hotel Las Brisas	Zaragoza no. 2001	video bar
Bio-bio - Hotel Los Andes	carretera mina km. 7.5	video bar
Bar La Luz	revolución no. 402	Bar
Bar Casablanca - Hotel Valgrande	hidalgo no. 207	Bar
Bar 7 leguas - Hotel Enríquez	Ignacio de la llave 400	bar, música viva

Factores que han impedido...

## **Anexo 4**

### **Entrevista Ángel Arzate Verniz (Director de Turismo de la Ciudad de Coatzacoalcos)**

Objetivo: La siguiente entrevista se realiza con fines educativos, las respuestas que aquí se obtengan será utilizadas para la elaboración de una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración.

- 1.- ¿Cree usted que en la ciudad existe potencial para desarrollo turístico?
- 2.- A su consideración ¿cuáles cree usted son los puntos fuertes para el desarrollo turístico de la ciudad?
- 3.- ¿Cuáles son las acciones que se vienen realizando para promover el desarrollo de la ciudad?
- 4.- ¿Qué beneficios traería el desarrollo turístico de la ciudad en la región?
- 5.- ¿Cuáles son los medios mas adecuados para la promoción turística?
- 6.- ¿Cuáles son los planes a futuro en el desarrollo turístico de la ciudad (región)?
- 7.- ¿Qué actividades recreativas, culturales y deportivas promoverían para el desarrollo turístico?
- 8.- ¿Cuál es el lugar que ocupamos en desarrollo turístico a nivel estatal?
- 9.- ¿Conoce las funciones del Consejo de Promoción Turística?
- 10.- ¿Cree usted que las actividades que realiza esa dependencia podría beneficiar a la ciudad y a la región?

Factores que han impedido...

## **Anexo 5**

### **Entrevista a Jorge Cáceres (Reportero y Editor del Diario del Istmo)**

Objetivo: La siguiente entrevista se realiza con fines educativos, las respuestas que aquí se obtengan será utilizadas para la elaboración de una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración.

- 1.- Antes que nada ¿Cuál es el fin que persigue con la edición del suplemento Planeta 21?
- 2.- ¿Qué opinión tiene acerca del desarrollo turístico de la región?
- 3.- En su opinión ¿Cuál cree sería el beneficio de un desarrollo turístico total en la región?
- 4.- ¿Cuál cree usted son los motivos que han impedido un desarrollo total en el Sector Turismo?
- 5.- ¿Qué medios considera adecuados para la promoción turística de la región?
- 6.- ¿Conoce usted todos los lugares en la región que tienen potencial turístico? Si o no ¿cuáles conoce?

Factores que han impedido...

## **Anexo 6**

### **Entrevista Leonel Azuela (Presidente de la Sociedad de Hoteleros de Coatzacoalcos)**

Objetivo: La siguiente entrevista se realiza con fines educativos, las respuestas que aquí se obtengan será utilizadas para la elaboración de una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración.

- 1.- ¿Cuál es la capacidad hotelera que existe en la ciudad?
  
- 2.- ¿Por qué cree usted que cada vez mas las cadenas hoteleras desean invertir en la ciudad o en la región?
  
- 3.- ¿Cuál es su opinión del desarrollo turístico en la ciudad y en la región?
  
- 4.- ¿Cuál cree que sean los impedimentos para el desarrollo turístico total en nuestra región?
  
- 5.- ¿Cuál es el porcentaje de ocupación hotelera en temporada alta y a qué se debe?
  
- 6.- ¿Cuál es el porcentaje de ocupación hotelera en temporada baja y a qué se debe?
  
- 7.- ¿Cuál es el lugar que tenemos en ocupación hotelera a nivel estatal?
- 8.- ¿Conoce las funciones o actividades del Consejo de Promoción Turística?
  
- 9.- ¿Cree usted que beneficiaria de algún modo las actividades de esta dependencia a la ciudad y a la región?

Factores que han impedido...

## **Anexo 7**

### **Encuesta**

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas con honestidad

Objetivo: El objetivo de la presente es la obtención de información para la realización de un trabajo de investigación.

Edad:

Sexo:

1.- ¿Cuál es la visión que tiene del Puerto de Coatzacoalcos, hablando del desarrollo turístico?

a) Bueno

b) Malo

c) Podría ser mejor

2.- ¿Cree usted que la ciudad está preparada para un mayor auge turístico?

a) Si

b) No

3.- ¿Cuál considera usted como el mayor atractivo de la ciudad?

4.- ¿Cuál considera usted como el mayor atractivo de la región?

5.- ¿Sabe de la existencia de lugares con potencial para desarrollo turístico cerca de la ciudad?

a) Si

b) No



Factores que han impedido...

6.- ¿Cree usted que obtendría algún beneficio con el desarrollo del Sector Turismo?

a) Si

b) No

c) No Sabe

7.- Mencione algún lugar cerca de la ciudad que considere podría explotarse como centro turístico

8.- ¿Qué sugerencia propondría para aumentar el turismo en la ciudad y la región?

9.- Cuando sale de vacaciones ¿Qué es lo que busca?

a) Comodidad

b) Diversión

c) Tranquilidad

10.- ¿Cuál es la característica más importante que busca en un hotel cuando sale de vacaciones?

a) Economía

b) Comodidad

c) Buen Servicio

11.- ¿Cuáles son los lugares que le gusta visitar cuando sale de vacaciones?

a) Playa

b) Ciudad Colonial

c) Ciudad Moderna

Factores que han impedido...

## Anexo 8

### Tabulaciones

Sexo:

Masculino	49
Femenino	51

1.- ¿Cuál es la visión que tiene del puerto de Coatzacoalcos, hablando del desarrollo turístico?

Bueno	34
Malo	8
Podría ser mejor	58

2.- ¿Cree usted que la ciudad está preparada para un mayor auge turístico?

Si	64
No	31
no sabe	5

3.- ¿Cuál considera como el mayor atractivo de la ciudad?

Mar / Playa / Malecón	77
No hay	7
Otros	16

4.- ¿Cuál considera como el mayor atractivo de la región?

Naturaleza / Playas	35
Fiestas y Comidas regionales	10
Ciudad Industrial	8
Sin respuesta	12
Puerto de Veracruz	10
Otros	25

5.- ¿Sabe de la existencia de lugares con potencial para desarrollo turístico cerca de la ciudad?

Si	53
No	47

## Factores que han impedido...

6.- ¿Cree usted que obtendría algún beneficio con el desarrollo del Sector Turismo?

Si	81
No	9
no sabe	10

7.- Mencione algún lugar cerca de la ciudad que considere podría explotarse como centro turístico

Barrillas / Jicacal / Peña	
Hermosa	38
San Pedro / Sierra	16
Malecón	11
Sin respuesta	14
Otros	21

9.- Cuando sale de vacaciones ¿Qué es lo que busca?

Comodidad	16
Diversión	44
Tranquilidad	40

10.- ¿Cuál es la característica más importante que busca en un hotel cuando sale de vacaciones?

Economía	21
Comodidad	33
Buen Servicio	46

11.- ¿Cuáles son los lugares que le gusta visitar cuando sale de vacaciones?

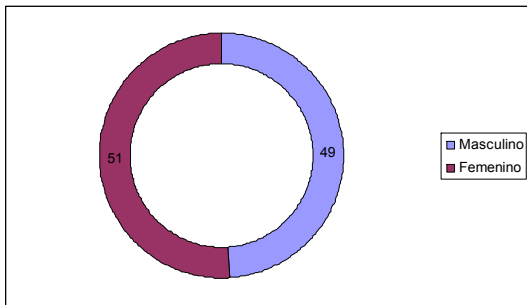
Playa	59
Ciudad Colonial	21
Ciudad Moderna	20

Factores que han impedido...

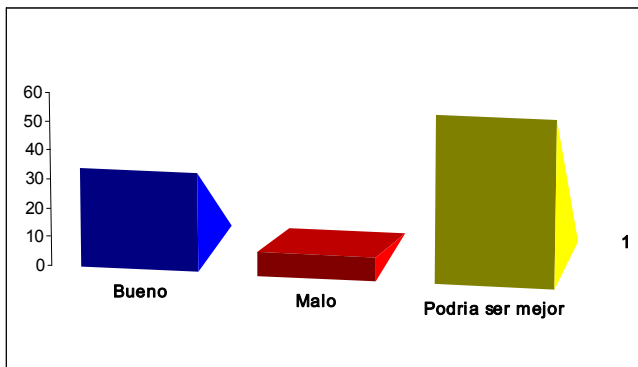
## Anexo 9

### Gráficas

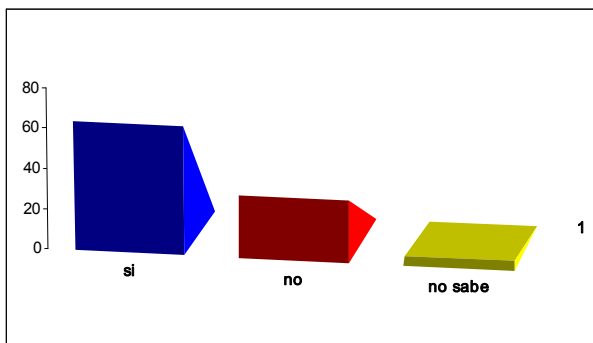
Sexo:



1.- ¿Cuál es la visión que tiene del puerto de Coatzacoalcos, hablando del desarrollo turístico?

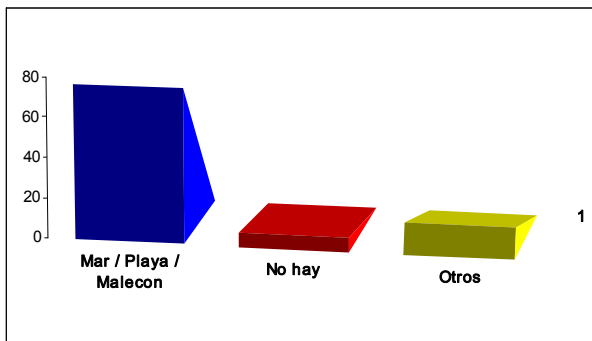


2.- ¿Cree usted que la ciudad está preparada para un mayor auge turístico?

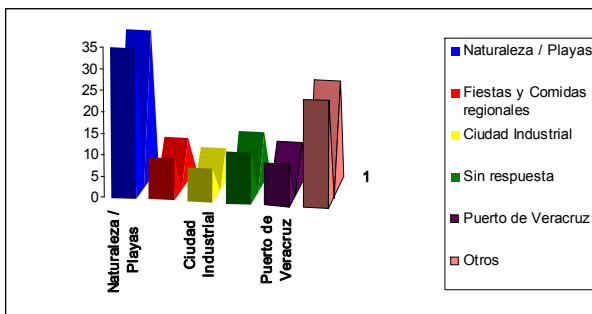


### Factores que han impedido...

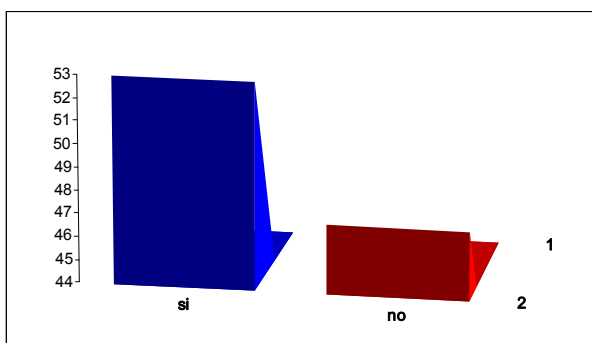
3.- ¿Cuál considera como el mayor atractivo de la ciudad?



4.- ¿Cuál considera como el mayor atractivo de la región?

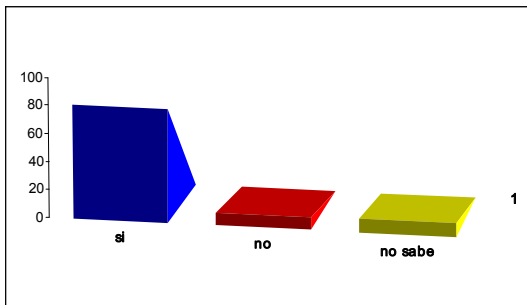


5.- ¿Sabe de la existencia de lugares con potencial para desarrollo turístico cerca de la ciudad?

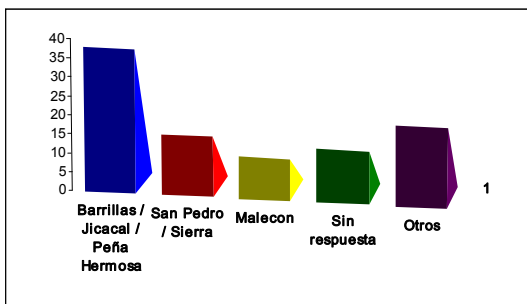


## Factores que han impedido...

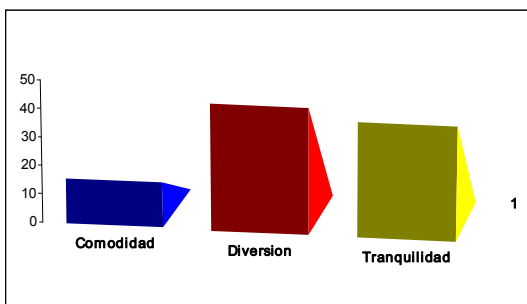
6.- ¿Cree usted que obtendría algún beneficio con el desarrollo del Sector Turismo?



7.- Mencione algún lugar cerca de la ciudad que considere podría explotarse como centro turístico

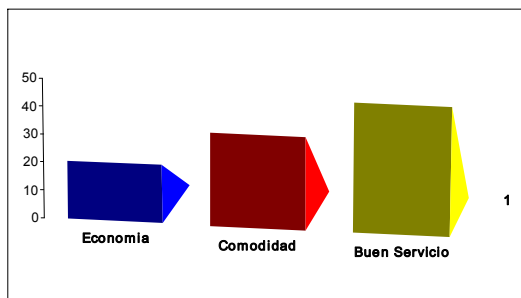


9.- Cuando sale de vacaciones ¿Qué es lo que busca?



## Factores que han impedido...

10.- ¿Cuál es la característica más importante que busca en un hotel cuando sale de vacaciones?



11.- ¿Cuáles son los lugares que le gusta visitar cuando sale de vacaciones?



## BIBLIOGRAFIA

- 6 Claves para lograr el éxito mediante el servicio al cliente, Myers John L, Ed. D. y Blane Tara A, Editorial Desconocida,.
- Coatzacoalcos, Bringas de García Oralia, H. Ayuntamiento de Coatzacoalcos, 1991, 32 paginas, gobierno 1988-1991.
- Comercialización del Turismo, Cárdenas Tabares Fabio, Editorial Trillas.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Porrúa, 121ª. Edición, 1997.
- Enciclopedia electrónica Wikipedia.( [www.wikipedia.com.mx](http://www.wikipedia.com.mx))
- Enciclopedia virtual Encarta.
- Introducción al estudio del turismo, De la torre Francisco, 1994 segunda reimpresión, 277 Pág. Editorial Continental.
- Marketing, Kotler, Philip y Armstrong, Prentice hall, México, 2001, pag. 768.
- Metodología en el Turismo, Ponterio Vitale Sergio, Editorial Trillas.
- Portal Oficial del Municipio de Coatzacoalcos. ([www.Coatzacoalcos.gob.mx](http://www.Coatzacoalcos.gob.mx))
- Portal Oficial de la Secretaria de Turismo. ([www.Sectur.gob.mx](http://www.Sectur.gob.mx))
- Portal Oficial del Consejo de Promoción Turística.([www.cptm.com.mx](http://www.cptm.com.mx))
- Prontuario para conocernos mejor, historia de la región de Coatzacoalcos, anónimo, 1991.
- Servicio Fabuloso, Sanders Betsy, Editorial Panorama.
- Turismo Social, Haulot Arthur, Editorial Trillas.