



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Políticas y
Humanidades**

**“ QUINTANA ROO, HISTORIA, VOCACIÓN,
DESARROLLO Y FUTURO TURÍSTICO ”**

**TRABAJO MONOGRÁFICO DE EXPERIENCIA
LABORAL**

Para obtener el Grado de

Licenciado en Relaciones Internacionales

PRESENTA

José Luis Chávez Ac

SUPERVISOR:

Mtro. José Arroyo Campohermoso

Chetumal, Quintana Roo, 2008.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre Eulalia, por darme la vida, su amor, cariño y confianza, la cual ha sido fundamental en mi crecimiento y desarrollo como persona y profesionalista. No tengo palabras para expresarle mi total gratitud.

A mis abuelos, tíos(a) y hermanos, quienes me brindaron todo su apoyo desinteresadamente, haciendo mucho más fácil el camino, especialmente a Efraín y Filomena... Gracias.

A Rosaura y José Luis Jr mis dos grandes amores y principal fuente de inspiración, a los cuales les dedico especialmente este logro, son mi motivación para seguir buscando cada día ser un mejor esposo y padre. Gracias Rosy por ser ese gran respaldo en los buenos y malos momentos.

Al profesor José Arroyo, por todo su apoyo, paciencia y consejos.

A la Dra Bonnie y a la Dra Addy por su apoyo en la elaboración de este trabajo.

Así como también a todos y cada uno de mis profesores, los cuales han contribuido ampliamente en mi formación profesional. Gracias

TRABAJO MONOGRÁFICO

DE

EXPERIENCIA LABORAL

**“ QUINTANA ROO, HISTORIA, VOCACIÓN,
DESARROLLO Y FUTURO TURÍSTICO ”**

INDICE

Capítulo I Quintana Roo Historia y Vocación Turística	Página 8
Capítulo II De la Secretaria de Turismo del estado de Q. Roo	Página 19
Capítulo III Importancia del Turismo	Página 33
Capítulo IV Experiencia Profesional	Página 47
Conclusiones	Página 65
Anexos	Página 73
Bibliografía	Página 96

El Presente Trabajo Monográfico es respuesta a las inquietudes que a diario nos enfrentamos en el campo laboral en el cual desarrollamos nuestras actividades profesionales dentro de la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo, en la cual llevamos laborando desde el primero de agosto de 2004.

La razón por la cual seleccione la modalidad de titulación por trabajo monográfico por experiencia laboral, obedece a la gran oportunidad que tengo de transmitir mis experiencias laborales en el área turística. Así mismo presentar la serie de obstáculos y oportunidades a los cuales nos enfrentamos en la arena laboral y sobre todo explicar el porque la Dirección de Diseño e Imagen Turística es una de las más importantes dentro de la Secretaria de Turismo.

Esta es una excelente oportunidad para transmitir las vivencias laborales diarias dentro de una de las dependencias de gobierno más importantes, lo cual sin lugar a dudas servirá para que las próximas generaciones de egresados de las instituciones de educación superior conozcan la situación laboral en la cual se tendrán que desenvolver.

Afortunadamente gracias al perfil y conocimientos que adquirimos dentro de la Licenciatura de Relaciones Internacionales desempeñarnos en las diversas dependencias de gobierno resulta una tarea más sencilla, ya que desde mi particular opinión, estamos más capacitados para desarrollar estas tareas, ya que somos promotores, participativos en trabajos de gabinete y siempre buscamos llegar a consensos para beneficio de nuestra dependencia.

En la actualidad, al encontrarnos en un mundo globalizado, las Relaciones Internacionales han cobrado la importancia que se merecen, no se limitan ya que permea en todos los sectores, sea económico, político, social, natural etc. lo que ha convertido a nuestra licenciatura en una de las carreras con más futuro, pronto

seremos los tomadores de las decisiones y quienes deberemos planear de manera estratégica el camino más viable para el desarrollo integral de Quintana Roo.

La actividad turística no puede entenderse solamente como generadora de ingresos para los actores que directamente están relacionados con la misma, sino que su desarrollo tiene efectos multiplicadores, los cuales involucran a todas las esferas de la economía local en los distintos destinos. Así mismo es un mecanismo que sirve como promotor de las relaciones internacionales y hace de los turistas verdaderos embajadores de sus Estados e incluso de los lugares que han visitado.

Actualmente el turismo se percibe como un importante motor del desarrollo sustentable, sobre todo si se considera la trascendencia del peso económico de la industria turística mundial que mueve más de 750.000 millones de dólares.¹

Por su misma condición de fenómeno global, el turismo presenta múltiples aristas y consecuencias locales, regionales e internacionales que hacen ineludible la formulación de estrategias que contribuyan a fortalecer al sector y generar beneficios sociales sustentables en las comunidades donde incide.

Es así como esta industria se convierte en un agente importante de Relaciones Internacionales, donde las acciones de un Estado van involucrando necesariamente interrelaciones con otros actores externos.

La relevancia del turismo reside primordialmente en que es un sector que, asociado a un rápido crecimiento, posee en su dinámica sectorial una multiplicidad de actores que interactúan en los diversos procesos y de forma simultánea generan relaciones interculturales, económicas y sociales complejas. Por ello, la influencia del turismo es considerable, dado que más allá de la propia actividad turística, tiene injerencia en la transformación de identidades, espacios territoriales y del patrimonio de las naciones, traspasando fronteras como agente internacional.

¹ Pizarro Rodríguez Gonzalo. El turismo como agente de la Relaciones Internacionales y Desarrollo Económico Nacional. Octubre 2006.

El turismo juega un rol importante como agente de las relaciones internacionales, mediante el fomento de la cooperación internacional para que los gobiernos, la iniciativa privada y todos los actores que forman parte de la comunidad internacional apoyen la formulación de indicadores, instrumentos y políticas que contribuyan al fortalecimiento y el desarrollo de los Estados que se benefician de esta actividad, aplicando políticas de desarrollo sostenible o sustentable. Sin embargo en el caso de los países en vías de desarrollo, todavía existen lugares en los que prevalece el turismo extensivo, el cual se caracteriza por superar la capacidad de carga de un determinado destino, dañando el patrimonio social, natural, cultural y económico, carente de planeación y que suele agotar los recursos, causando daños irreparables a las comunidades donde se practica.²

La industria turística, como muchas de las actividades económicas, es propensa a verse afectada por los cambios mundiales. En nuestros días, el sistema mundial ha modificado profundamente a la vez las estructuras y el funcionamiento que dicen relación con los intercambios regionales, nacionales e internacionales. Para el desarrollo de los mercados turísticos, nuevamente toma importancia su rol de agente de las relaciones internacionales y en como una unidad geográfica enfrenta algunas crisis determinadas, lo que sirve para trasladar la preferencia por algunos destinos o bien para aprender de la experiencia en el manejo de crisis

Actualmente, según los datos de la Organización Mundial del Comercio, el comercio mundial progresa dos veces más rápido que el crecimiento económico y el turismo se encuentra en un crecimiento similar. El comercio incorpora a numerosos servicios afines vinculados de igual forma al turismo, en primer lugar, a la publicidad, pero también a las cadenas de aprovisionamiento, de venta y posventa, marketing, a la promoción de la calidad y la eficacia, a los circuitos financieros y a las transacciones a distancia especialmente en las reservas. La globalización acelera las interacciones culturales y favorece la moda de los grandes sistemas comerciales,

² Laorrabaquio Saad Alejandra Georgina. El Turismo cultural: un motor para el desarrollo sustentable. En: <http://www.naya.org.ar/turismo/congreso2005>

fundamentalmente a Estados Unidos y la Unión Europea, desde donde provienen principalmente nuestros visitantes internacionales.³

La internacionalización del turismo se basa principalmente en el juego de acciones y reacciones de las grandes zonas emisoras y receptoras de flujos turísticos. Las sociedades industrializadas, provistas de capitales y tecnologías indispensables para la ejecución de paquetes vacacionales. Las grandes ferias, los salones, los congresos asociados a manifestaciones comerciales de carácter lúdico activan a escala internacional la creatividad y la búsqueda de experiencias nuevas en materia de esparcimiento y relacionan a la industria con el comercio internacional, lo cual demuestra cada vez con mayor claridad que la originalidad del turismo consiste en desplazarse para buscar el esparcimiento fuera del domicilio, incluyendo las noches.

Nuestro Estado es en toda la República Mexicana, el destino con mayor crecimiento y dinámica en materia turística, siendo en estos momentos la Riviera Maya y Cancún los destinos más importantes y demandados de toda Latinoamérica, por sus atractivos naturales y por la calidad de su infraestructura hotelera y de servicios.

El contenido del presente trabajo está organizado en cuatro capítulos, en el primer capítulo se presenta una breve reseña de la historia de nuestro Estado y su vocación turística, sustentado en las características físicas, las cuales debido a la gran belleza escénica con las que cuentan nos han convertido en un destino turístico de gran relevancia internacional.

En el segundo capítulo se realiza una descripción general de lo que es la Secretaría Estatal de Turismo, de sus funciones, atribuciones, visión, misión y de la importancia que tiene como una de las dependencias estratégicas dentro del gobierno del estado de Quintana Roo. De igual forma se presenta una breve descripción de la Dirección de Diseño e Imagen Turística en la cual desarrollo mis actividades profesionales a diario.

³ Pizarro Rodríguez Gonzalo. El turismo como agente de las Relaciones Internacionales y Desarrollo Económico Nacional. Octubre 2006.

El tercer capítulo hace referencia a los antecedentes del turismo, sus concepciones y la importancia que tiene como la actividad económica más importante en nuestro Estado.

En el cuarto, y último capítulo, se presentan las actividades profesionales que desarrollo de manera particular dentro de esta dependencia del gobierno del estado, así mismo describo los proyectos que hemos desarrollado, los cuales son: *Señalización Turística Integral para el Caribe Mexicano Etapa I* y el proyecto *Módulos Informativos con Tecnología Touch Screen, etapa I*, los cuales son considerados como proyectos emblema de la actual administración gubernamental, por lo innovador de su contenido.

En este mismo capítulo, expondré las actividades que me han sido encomendadas dentro de la Dirección de Diseño e Imagen Turística, el objetivo común de todos los que laboramos en la Dirección antes señalada, como nos encontramos organizados, nuestras responsabilidades y atribuciones. Así mismo en este capítulo describiré de manera meticulosa la experiencia profesional que he adquirido en el Departamento de Diseño e Imagen Turística, la importancia que tiene proyectar una excelente imagen hacia el exterior con el fin de consolidar la imagen turística de nuestro estado; la cual es una de las más importantes en el mundo.

Capítulo I

Quintana Roo, historia y vocación turística

Quintana Roo, lleva el nombre de uno de los padres de la Guerra de Independencia de nuestro país, poeta y escritor que nació en Mérida Yucatán, del cual formaba parte lo que hoy es el Estado 31 de la República Mexicana.

El estado de Quintana Roo se sitúa en la parte oriental de la Península de Yucatán, entre los 21° 39' N y 17° 49' S latitud norte, y los 86° 42' E y 89° 24' O. Su extensión territorial es de 50,843 km². Limita al Norte con el Golfo de México, al Noroeste con el estado de Yucatán; al Sur con la República de Belice; al Sudoeste con la República de Guatemala; al Oeste con el estado de Campeche y al Este con el Mar Caribe con una longitud de 860 kilómetros de litoral. El estado se divide políticamente en ocho municipios; a saber, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, Benito Juárez, José María Morelos, Lázaro Cárdenas y Solidaridad.⁴

Por sus características geográficas, económicas, políticas y culturales es estado de Quintana Roo se divide de manera general en tres zonas: la zona norte, en la cual se encuentra el corredor turístico Cancún – Tulum, esta, es la más desarrollada debido a la alta concentración de inversiones que se han establecido producto de la actividad turística. La zona maya, la cual adopta este nombre debido a que en esta zona se concentra la mayor parte de la población perteneciente a esta etnia y la zona sur, en la cual se encuentra ubicada la ciudad de Chetumal, en donde se concentran los tres poderes, ejecutivo, legislativo y judicial.

Quintana Roo se localiza en la provincia fisiográfica de la Península de Yucatán, en específico en la zona denominada de las planicies del Caribe conformadas por rocas calizas. En lo que se refiere al clima este se puede clasificar como calurosos húmedo

⁴ Xacur Maiza Juan Ángel. Enciclopedia de Q. Roo, 1998, México.

o tropical con una temperatura promedio de 35 ° centígrados, con lluvias durante las estaciones de primavera y verano. ⁵

Debido al aislamiento en que durante mucho tiempo se mantuvo esta zona del país, el desarrollo político y económico de nuestro estado ha sido diferente al resto de la República. Este alejamiento fue consecuencia en gran parte a la escasez de recursos naturales explotables de alta rentabilidad (en siglos pasados) como los minerales.

La evolución del Territorio Federal para convertirse en Estado se puede establecer en dos etapas: la primera hace referencia a su desarrollo como territorio y la segunda a su conformación como Estado.

La primera etapa, inicia en 1902 cuando se crea como Territorio Federal, ya que el estado de Yucatán carecía de medios para someter a los mayas rebeldes así como para colonizar y explotar los grandes recursos que ofrecía la selva. El 23 de septiembre de 1901 el entonces presidente Porfirio Díaz presenta ante la Cámara de Diputados el Proyecto para la creación del territorio, siendo aprobado el 24 de noviembre de 1902 mediante las reformas al artículo 43 constitucional.

Desde su creación fue considerado como una zona de castigo, llamándolo como la Siberia de México, ya que en la época del General Bravo además de reos comunes, fueron enviados diputados, sacerdotes, periodistas y políticos que estaban en contra de la dictadura del Presidente Porfirio Díaz.

Sin embargo esta condición de territorio federal sufre su primer revés cuando el 14 de diciembre de de 1931 se decreta que Quintana Roo se anexaba a los estados de Campeche y Yucatán aduciendo que el territorio no contaba con las condiciones económicas y políticas para bastarse así mismo y representaba un enorme gasto para la federación. Esta situación a la postre se demostraría que era falsa.

⁵ Fuente: Universidad de Quintana Roo. <http://www.rim.uqroo.mx/aglc>

En 1934 el general Lázaro Cárdenas realizó una visita a Payo obispo como parte de su campaña proselitista a la presidencia de la república, fue en este momento cuando el Comité Pro territorio le entregó una petición formal con el deseo de los quintanarroenses. El 11 de enero de 1935 el presidente Cárdenas emite un decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de enero mediante el cual se crea nuevamente el Territorio Federal de Quintana Roo.

La transformación del Territorio Federal al estado de Quintana Roo estaba próxima a finalizar ya que las demandas para que Quintana Roo abandonara su condición de Territorio Federal y se convirtiera en un Estado Libre y Soberano databan desde 1946, año en que se conforma el Comité Proterritorio.

Fue hasta 1974 cuando se da ese paso final, ya que el 2 de septiembre de ese mismo año el presidente Echeverría envió al Congreso de la Unión la iniciativa de ley para que Quintana Roo y Baja California Sur fueran elevados a categoría de estados, es así como el 8 de octubre de 1974 Quintana Roo nace como estado Libre y Soberano. Ya que de acuerdo a la constitución Política de 1917, para que el territorio federal alcanzara la categoría de Estado tenía que cumplir con los requisitos constitucionales, es decir debía de tener una población de 80 mil habitantes y tener las bases económicas para su existencia político - administrativa.

DINÁMICA POBLACIONAL EN EL ESTADO 1910 – 2000

Año	Número de habitantes.	Incremento por década.	Densidad de población.
1910		9,109 hab.	0.18 hab. /km ²
1920	10,966 hab.	20.4%	0.21 hab. /km ²
1930	10,620 hab.	-3.16%	0.20 hab. /km ²
1940	18,752 hab.	76.57%	0.36 hab. /km ²
1950	26,967 hab.	43.81%	0.53 hab. /km ²
1960	50,169 hab.	86%	0.98 hab. /km ²
1970	88,150 hab.	75.7%	1.7 hab. /km ²
1980	225,985 hab.	156%	4.4 hab. /km ²
1990	493,277 hab.	118%	9.7 hab. /km ²
1995	703,442 hab.	42.6%	13.8 hab/km ²
2000*	873,804 hab.	24.2%	17.18 hab/km ²

Fuente: Censos Generales de Población y Vivienda, INEGI.⁶

Es a partir de la década de los 60's cuando la población aumenta, como resultado de la ampliación de las vías de comunicación. Específicamente con la construcción de la red carretera: es así como surgen poblaciones a las orillas de la carretera que comunica Valladolid, Yucatán - Nuevo Xcan, Quintana Roo y Nuevo Xcan - Puerto Juárez.

De igual forma es importante resaltar el desarrollo de las actividades económicas en el sur del Estado, ya que a partir de la década de los setenta mediante el gran impulso que se le da a la producción de la caña de azúcar en la Ribera del Río

⁶ Nota: Es importante señalar que los datos registrados en los años veinte y treinta son principalmente estimaciones, debido a que en la zona Centro de Quintana Roo hubo enfrentamientos armados entre el ejército federal y los indios Cruzob. DACHARY, C. Quintana Roo, México, UNAM – CIIH, 1990.

Hondo, comienza la llegada de una gran cantidad de personas provenientes de otros estados de la República para poblar esta zona.

Paralelamente en esta misma década pero al norte del Estado, se presenta un acontecimiento sin igual en todo el país, con el surgimiento de Cancún como un polo de desarrollo turístico, el cual al irse desarrollando de manera sin igual comienza a demandar mano de obra, con lo cual muchas familias llegaron para instalarse a las orillas de lo que hoy día es la Zona Hotelera, forjándose así lo que hoy conocemos como la ciudad de Cancún a principios del año de 1970.

La segunda etapa, la podemos establecer como la historia contemporánea (turística). Esta se encuentra ligada al poblamiento del ya estado de Quintana Roo, así como a la creación del corredor Turístico de la Riviera Maya (antes corredor Cancún – Tulum).

En la actualidad la mayor parte de la población que habita el estado de Quintana Roo, se concentra dentro de lo que conocemos como el Corredor Cancún – Tulum, ya que dentro del Municipio de Benito Juárez se concentra cerca del 47 % de la población del Estado

La época contemporánea de nuestro Estado comienza a desarrollarse a partir de la década de 1980 cuando se presentan cambios y transformaciones en el ámbito político, económico y social. En estos años existía una marcada diferenciación entre las tres zonas en las cuales podemos dividir el Estado.

La zona sur que se ubica en el Municipio de Otón P. Blanco, desarrolló una economía basada fundamentalmente en las actividades agrícolas y comerciales. La ciudad más importante era Chetumal capital del Estado, su economía se basaba en el comercio de importaciones. Mientras que por su parte Bacalar y la Ribera del Río Hondo se dedicaban a las actividades agrícolas, siendo la región cañera donde se desarrolla uno de los cultivos más exitosos de la entidad.

La zona Maya, es integrada por los Municipios de Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos y Lázaro Cárdenas. Su economía se basó principalmente en la agricultura y la explotación forestal. Es un área que desde siempre ha presentado grandes rezagos en comparación con las otras dos zonas del Estado.

La zona norte, esta integrada por los municipios de Benito Juárez (con cabecera en la ciudad de Cancún), Cozumel, Isla Mujeres y Solidaridad (de reciente creación). Esta zona es caracterizada por su vocación turística y por ser la zona económicamente más fuerte de la entidad.

Inicios del Turismo en Quintana Roo

Es a partir de los años 70's cuando las autoridades del centro del país comienzan a ver a Quintana Roo con otros ojos, ya no como una zona de castigo, sino como un lugar en el cual se pueden encontrar innumerables bellezas tanto de sus playas como de su exuberante vegetación, y pese a todos los obstáculos empieza de manera incipiente una actividad hasta entonces poco explotada en la República Mexicana: el turismo con la gestación de Cancún. Sin embargo la actividad turística en Quintana Roo no se debe solamente al desarrollo de Cancún, porque previamente, desde 1920, Cozumel no era ajeno a la actividad turística.

A pesar de las desventajas que presentaba llegar a esta zona del país debido a la lejanía de los principales centros de población (1830 km de la ciudad de México, 380 km de Chetumal y 321 km de Mérida); comunicaciones deficientes, aeropuerto lejano, escasez de mano de obra y capital local, había razones de peso para elegir a Cancún como un polo de desarrollo turístico. Oficialmente el proyecto Cancún se autoriza en 1969, pero en la práctica inicio en enero de 1970.

En estos años el espacio que hoy ocupa Cancún era prácticamente un área virgen sin habitantes, hasta que el Banco de México y un grupo de visionarios banqueros planeó, impulso y apoyó un ambicioso proyecto el cual a la postre dio lugar al nacimiento del que hoy día es el primer destino turístico de México y América Latina.

Las bases del proyecto Cancún fueron tres: 1) La construcción de una zona turística sin áreas residenciales permanentes, bajo el concepto de corredor turístico, con instalaciones hoteleras, centros comerciales, campos de golf y marinas; 2) La construcción de una zona habitacional para los habitantes permanentes, es decir una ciudad integral con áreas residenciales, comerciales, vialidades, escuelas, hospitales y mercados; 3) La construcción de un aeropuerto internacional.

Es así como en 1974 comenzaron a funcionar los primeros hoteles de Cancún (el Playa Blanca, el Bojórquez y el Cancún Caribe) en el mismo año en el que el territorio se convierte a estado y el espacio que ocupa Cancún perteneciente a la Delegación de Isla Mujeres pasa a formar parte del Municipio de Benito Juárez.

En 1976 Cancún se consolida como un destino turístico, con 18 mil habitantes, mas de 5 mil empleos, mil 500 cuartos y más de 100 mil visitantes durante la temporada de invierno 76 -77.⁷

Según los datos oficiales, al iniciar la década de los 80's el estado de Quintana Roo recibió dos millones de turistas, siendo los destinos más visitados Cancún, Cozumel y Chetumal. Así mismo para 1985 la isla de Cozumel recibió 429 cruceros con 488 mil pasajeros en total, con lo cual la isla se consolido desde entonces como el primer lugar del país en arribos de cruceros.⁸

En 1982 ya contaba con 5 mil 700 cuartos de hotel, 70 mil habitantes. Para 1983 y 1988 Cancún ya contaba con 12 mil cuartos de hotel y 11 mil en proyecto, con una zona urbana de más de 200 mil habitantes convirtiéndose en la ciudad más poblada del Estado.

A finales de la década de los 80's Quintana Roo ya aportaba el 20 % de las divisas que entraban al país por concepto de turismo, así mismo esta actividad representaba el 70% del Producto Interno Bruto (PIB) de la entidad. Sin embargo, estas cifras se

⁷ Ver: www.cancun.info

⁸ Ver: Enciclopedia de Quintana Roo, Tomo 4, Primera edición 1998, México, Pp. 255.

han modificado de manera sobresaliente con el crecimiento y el desarrollo de nuevos destinos turísticos como el Corredor Cancún – Tulum (llamado hoy Riviera Maya).

En 1988, luego de ser devastada casi en su totalidad la zona turística de Quintana Roo con el paso del huracán del siglo llamado Gilberto, se dio inicio a una nueva campaña para fomentar el desarrollo económico bajo un programa que se denominó Mundo Maya, en el cual participan Guatemala, Honduras, Belice, El Salvador, los estados mexicanos de Yucatán, Campeche, Chiapas y Quintana Roo. Así mismo bajo este marco se inicia el Proyecto Costa Maya, el cual pretende que la zona sur del estado de Quintana Roo se integre a la dinámica turística gracias al legado natural y cultural con el que cuenta.

En la actualidad Quintana Roo es la entidad que cuenta con el mayor índice de crecimiento y dinámica en cuanto a la actividad turística se refiere, siendo particularmente Cancún y la Riviera Maya los destinos más importantes de nuestro país y América Latina, no solamente por el volumen de turistas que recibe anualmente, sino por la cantidad, calidad e infraestructura con la que cuenta.⁹

Al ser el turismo la actividad que impulsa el funcionamiento de la economía local, el aumento de la infraestructura hotelera permite que la entidad tenga la mayor capacidad de alojamiento dentro de los destinos turísticos de México. La oferta hotelera de Quintana Roo equivale al 12% del total del país con 763 hoteles y 59 mil 497 cuartos, generándose un crecimiento del 58.60% y 51.20% respectivamente, durante los últimos seis años.

En el 2004, arribaron a Quintana Roo 10.8 millones de turistas y visitantes, de los cuales 3.5 millones fueron visitantes en cruceros, lo que representa el 46% del total de los turistas que por esta vía llegan a México.

En el 2004, México se situó en el octavo lugar mundial en afluencia con sus 20.6 millones de turistas internacionales. De esa cifra el 24% corresponde a Quintana Roo

⁹ Nota: Información de la Sedetur que se envió para presentar el segundo informe de gobierno, 2007.

con cinco millones de turistas extranjeros, quienes generaron una derrama económica de \$4,138.57 millones de dólares. En el Estado se capta el 33% de las divisas que por concepto de turismo ingresan al país.¹⁰

Quintana Roo cuenta con los aeropuertos internacionales de Chetumal, Cozumel y Cancún. El Aeropuerto de Cancún se ubica como el segundo con mayor número de operaciones en el país y el primero en vuelos internacionales. En el año 2004, Cancún registró 51 mil 303 operaciones aeroportuarias y una movilización de 4.9 millones de pasajeros.

En los dos últimos años la actividad turística ha crecido más de un 10% anual. Ver siguiente tabla: Esta tendencia se ajustará hacia un crecimiento del 5% anual para los próximos 6 años. La inversión privada en el sector continuará incrementándose. De acuerdo a lo establecido en los Programas de Ordenamiento Ecológicos Territoriales, en el Estado se pueden construir 141 mil cuartos de hotel, lo que significa que a la fecha se ha cubierto el 42% de la capacidad permitida.

UQROO.SISBI.CEDOS

¹⁰ Fuente: Secretaría de Turismo SECTUR.

LLEGADA DE TURISTAS

AÑO	CANCÚN	COZUMEL	CHETUMAL	ISLA MUJERES	RIVIERA MAYA	TOTAL Q. ROO
2000	3,045,682	421,541	207,582	144,793	1,184,249	5,003,847
2001	2,987,622	455,620	205,216	141,785	1,504,052	5,294,295
2002	2,827,406	383,676	204,371	141,548	1,793,864	5,350,865
2003	3,062,949	364,798	227,817	146,656	2,021,989	5,824,209
2004	3,375,597	418,598	312,924	200,542	2,418,623	6,726,284
2005	3,455,733	400,865	318,445	196,444	2,643,363	7,014,850
2006	3,556,397	410,965	336,147	205,925	2,954,431	7,463,865

* NOTA. ESTAS DATOS PUEDEN VARIAR POR LOS DAÑOS OCACIONADOS POR EL HURACAN WILMA.

Por otra parte este espectacular crecimiento que ha venido desarrollando la actividad turística desde la creación de Cancún se ha basado en una modalidad de turismo llamado de sol y playa, lo cual hasta hace algunos años no permitía el desarrollo de otros segmentos, de no generar una diversificación en la oferta turística nos pone en desventaja ante otros destinos, ya que dadas las tendencias actuales del turismo mundial, los países preferidos son aquellos que ofrecen un valor agregado al segmento de sol y playa.

Quintana Roo es la puerta de entrada al Mundo Maya, el cual esta en proceso de consolidación como un multidesestino, ya que se ha impulsado el desarrollo de un gran centro turístico el cual incluye todos los destinos del Estado como Cancún, la Riviera Maya, Cozumel, Holbox, Isla Mujeres, la Zona Maya y la Grand Costa Maya, bajo una sola marca comercial llamada " Caribe Mexicano ".

QUINTANA ROO COMO MULTIDESTINO



La actividad turística en nuestro Estado ha demostrado ampliamente ser un detonador del desarrollo económico, ya que el crecimiento de la zona norte específicamente de Cancún: en los quince años entre 1970 y 1985, años en los que se desarrolló Cancún, el Producto Interno Bruto de la entidad creció casi el triple (2.8 veces) que el PIB Nacional. La rama económica específica de restaurantes y hoteles, creció de 86 mil pesos en 1970 a 70 millones 430 mil pesos en 1985, seis veces y media más que el crecimiento de esta rama a nivel nacional. (*Banco de Información Económica del INEGI*).

Para la actual administración estatal, se presentan grandes retos en materia turística para los próximos seis años, será necesario fomentar productos turísticos de alta especialización dirigidos hacia segmentos de mayor rentabilidad y equilibrar el desarrollo turístico de las regiones. Por último y como compromiso ineludible, es imprescindible incorporar a las comunidades indígenas a los beneficios que genera el turismo.¹¹

¹¹ Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2005 – 2011. Diversificación del Turismo Perspectivas para el Turismo 2006. SEDETUR.

CAPITULO II

DE LA SECRETARIA DE TURISMO (SEDETUR)

Para nadie es desconocido que la actividad económica más importante en Quintana Roo es la actividad turística, nuestro Estado es el principal destino turístico de nuestro país y de toda Latinoamérica. En este sentido la Secretaría Estatal de Turismo conciente de su importancia asume el papel que el ejecutivo del estado le asigna, con la meta de impulsar, consolidar y mantener al destino " Caribe Mexicano " como uno de los mercados turísticos más reconocidos en el mundo.

En este capítulo haremos la descripción general de lo que es la Secretaría Estatal de Turismo, de sus funciones, atribuciones y de la importancia que tiene como una de las dependencias estratégicas dentro del gobierno del estado de Quintana Roo.

La Secretaría de Turismo, es una dependencia del poder ejecutivo del estado libre y soberano de Quintana Roo. Su principal objetivo es establecer, conducir y supervisar los criterios y políticas en materia de promoción y desarrollo turístico, así como fungir como enlace entre las dependencias y entidades del Gobierno Federal relacionadas con el sector turístico.

La Secretaría de Turismo se crea el 31 de mayo de 1976, como lo establece la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, publicada en el Periódico Oficial del Estado en la misma fecha, siendo el Titular del Ejecutivo Estatal el Lic. Jesús Martínez Ross.¹²

Su primer y principal objetivo que le fue asignado desde su creación fue la coordinación, el impulso y desarrollo de la actividad turística del estado de Quintana Roo, en especial el Mega Proyecto "Cancún", que en esos años se encontraba en etapa de formación; así como la consolidación del principal centro turístico del

¹² Ver página oficial de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en: <http://sedetur.qroo.gob.mx>

Estado en ese entonces la isla de Cozumel como destino nacional e internacional y de igual forma Isla Mujeres; puerto de pescadores de costumbres locales.

El 28 de julio de 1981 se publica en el Periódico Oficial del Estado una nueva Ley Orgánica, siendo en ese entonces Gobernador Constitucional del Estado el Lic. Pedro Joaquín Coldwell, el cual señala a la Secretaría de Turismo como la Dependencia encargada del despacho de los asuntos relacionados con el Sector Turístico.¹³

En estos años, la actividad turística empieza a cobrar y crecer en importancia, por lo cual el gobierno del Estado visualiza al turismo como la principal actividad económica, por lo que la Secretaría de Turismo se avoca a elaborar estudios enfocados a la organización, promoción y coordinación de acciones para aprovechar de la mejor manera los recursos turísticos de la Región, de la misma manera se propuso al Ejecutivo del Estado la declaración de Zonas Turísticas.

Durante el gobierno del Dr. Miguel Borge Martín, se crea una Dirección General a la cual se le destinaron fondos para desarrollar el sector turismo de manera integral, este fue un organismo dependiente de la Secretaría de Turismo en el Estado.

En septiembre de 1988 con la destrucción parcial de la zona hotelera que dejó a su paso por Quintana Roo el huracán Gilberto, el gobierno del Estado por conducto de la Secretaría de Turismo se avoca a la tarea de promocionar nuevamente este destino turístico, de la misma manera a través de la Secretaría de Turismo se empieza a desarrollar como un proyecto de gran importancia el Corredor Turístico Cancún – Tulúm (Que a la postre se convertiría en lo que hoy conocemos como la Riviera Maya)

Durante la administración del Ing. Mario E. Villanueva Madrid, el 13 de diciembre de 1993 se publica la Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Quintana

¹³ Ver página oficial de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en: <http://sedetur.qroo.gob.mx>

Roo, en la cual se vislumbra a la Secretaría de Turismo como la Dependencia encargada del despacho de los asuntos relacionados con el Sector Turístico.

El 30 de marzo de 1994 se publica en el Periódico Oficial del Estado el Acuerdo de Coordinación, del Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Turismo y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en el cual se descentralizan las funciones que tenía la Secretaría Federal de Turismo, contempladas en la Ley Federal de Turismo y su Reglamento a favor del gobierno del estado, en materia de planeación, programación, vigilancia de los prestadores de servicios, capacitación, protección y asistencia al turista las cuales son canalizadas a la Secretaría de Turismo.¹⁴

Durante la Administración del Lic. Joaquín E. Hendricks Díaz, se publica en el Periódico Oficial del Estado el 8 de septiembre de 2000 una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública, en la cual se le asigna a la Secretaría de Turismo la tarea de coordinar junto con las dependencias federales del sector turismo las políticas y estudios en materia turística para aprovechar de manera racional los recursos naturales, la declaración de las zonas turísticas en el Estado, así como establecer mecanismos de información y orientación al turista y dirigir acciones de atención y protección al mismo.

En la actualidad la Secretaría de Turismo se encarga de desarrollar y promocionar los atractivos turísticos de Quintana Roo, de manera conciente velando por el cuidado y conservación del entorno natural y cultural propio de nuestro estado. Así mismo se han establecido una serie de procedimientos para proporcionar a los turistas seguridad y excelencia en los variados tipos de servicios turísticos que se ofrecen dentro de nuestros destinos, lo cual ha dado como resultado un gran auge turístico, consolidándose grandes proyectos como lo son los corredores turísticos “Riviera Maya” y “Costa Maya”, con lo cual nos hemos consagrado como el primer lugar en materia turística del país.

¹⁴ Ver página oficial de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en: <http://sedetur.qroo.gob.mx>

A continuación procederé a establecer cual es la misión, la visión y las atribuciones de la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo.

MISIÓN

Conducir, establecer los criterios, políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado con la participación de las diferentes instancias de gobierno y sectores privados, mediante la realización de actividades de planeación, capacitación turística, vigilancia de la operación de los servicios turísticos y protección turística.

VISIÓN

Fomentar la promoción y desarrollo turístico en el Estado, dentro de un marco de desarrollo ordenado y de certidumbre entre todos los agentes involucrados en la actividad turística.

De conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, artículo 39, a la Secretaría de Turismo, le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

El establecimiento, conducción, supervisión y difusión en coordinación con las autoridades competentes, la política de desarrollo y promoción de la actividad turística estatal, con base en la legislación, criterios y normatividad que determine el Gobernador del estado.

Así como también, se encarga de formular, instrumentar, conducir, difundir, evaluar los programas y acciones en materia de desarrollo turístico en el estado, con base en la legislación estatal y federal aplicable, las normas y lineamientos que determine el gobernador del estado. Además, elaborar los estudios y programas de factibilidad de inversión turística; lo anterior en vinculación con el Sistema Estatal de Planeación de la Entidad;

Consolidar y regular los servicios regionales del sector, procurando su vinculación con el modelo de organización y desarrollo regional del Estado bajo criterios de eficiencia, productividad, ahorro en el gasto público, mayor cercanía y calidad de servicios a la población;

La Secretaría de Turismo se encarga de ejercer las facultades de coordinación sectorial supervisando y transfiriendo a los órganos desconcentrados y a las entidades paraestatales del sector, la operación de los servicios a cargo del mismo. Igualmente, proporciona asistencia y apoyo técnico para desarrollar el turismo en la entidad, de igual forma impulsa la transformación económica y social a zona prioritarias del Estado que cuentan con mayor potencialidad turística, asegurando la preservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, así como la extensión de los beneficios a los distintos sectores de la población en las diversas regiones del Estado.

Se encarga de realizar estudios para el aprovechamiento de manera racional de los recursos naturales y culturales del Estado, en una perspectiva de equilibrio ecológico.

Ejerce atribuciones y funciones para establecer convenios suscritos entre el Poder Ejecutivo del Estado y la Administración Pública Federal; así como también promueve, instrumenta y supervisa aquellos que se celebren con los sectores público, social y privado.

De igual forma se encarga de promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística, estimulando la participación de los sectores de la población involucrados; con el objetivo de elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos; además de apoyar y estimular la formación de asociaciones, patronatos, comités y demás organismos que auspicien el turismo social y los proyectos turísticos en el medio rural;

También emite sus opiniones sobre los otorgamientos de permisos, concesiones, facilidades y franquicias a los prestadores de servicios turísticos de parte de las

autoridades federales y locales, y participar con las dependencias competentes en la determinación de los criterios generales para el establecimiento de estímulos fiscales necesarios para el fomento a la actividad turística; así como vigilar y evaluar sus resultados;

De igual forma se encarga de proporcionar información y orientación a los turistas cubriendo los centros de mayor afluencia, carreteras y terminales de transporte aéreo, terrestre y marítimo, según se requiera, así como instalar, coordinar y dirigir módulos de información. Cuando algunas de estas acciones se descentralicen a las autoridades municipales, se establecen mecanismos de coordinación, apoyo y capacitación requeridos.

Así mismo interviene en las controversias que se presenten entre turistas y prestadores de servicios, llevando a cabo acciones para conciliar los conflictos de intereses, canalizando hacia las autoridades competentes los asuntos que impliquen violaciones a la Ley y sus reglamentos;

La SEDETUR participa en acciones coordinadas con las dependencias competentes para auxiliar a los turistas en casos de emergencia o desastre;

Se encarga de promover los atractivos del Estado a través de los medios de comunicación idóneos para tal fin, en congruencia con la política de comunicación del Estado. Instrumentando programas en conjunto con los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros, para incrementar el flujo de turistas al Estado;¹⁵

Estructura Operacional

Para su eficiente operación la Secretaría de Turismo está organizada bajo una estructura lineal mixta conformada por unidades, diferenciadas en niveles de autoridad y relacionadas funcionalmente.

¹⁵ Ver página Oficial de la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo en: <http://sedetur.qroo.gob.mx/>

Cada unidad orgánica se aboca al desarrollo de funciones determinadas establecidas bajo el principio de la división del trabajo y cuyo cumplimiento lleva al logro de los objetivos específicos de cada una. La conjunción de funciones de las diferentes unidades permite alcanzar los objetivos de la Secretaría.

Dentro de ésta estructura de organización, la Secretaría de Turismo tiene áreas normativas que desarrollan funciones directamente relacionadas con el objeto de la misma, es decir, aquellas que traducen la naturaleza del mismo.

Paralelamente existen unidades que operan para dar cumplimiento a lineamientos y propósitos específicos emanados del Ejecutivo Estatal y para la atención de proyectos especiales que por su naturaleza son competencia de la Secretaría de turismo.

Todas estas unidades sean normativas, de supervisión y apoyo dependen en línea directa del Titular de la Secretaría de Turismo.

Las unidades sustantivas son: la **Subsecretaría de Desarrollo Turístico**, a la cual se le adscriben la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, la Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos, la Dirección de Planificación Turística y la Dirección de Facilitación Turística; la **Subsecretaría de Promoción Turística**, a la cual se le adscriben la Dirección de Diseño e Imagen Turística, la Dirección de Promoción Turística, la Dirección de Relaciones Públicas y la Dirección de Sistemas e Informática, de igual forma cuenta con una Dirección Administrativa, una Dirección de Asuntos Jurídicos y un Órgano de Control y Evaluación Interna.¹⁶

Dirección de Diseño e Imagen Turística

La imagen de los destinos turísticos en nuestro país ha sido poco estudiada y es mucho menor si se hace un análisis integral de la oferta y demanda. En lo que se refiere a la publicidad y mercadotecnia de destinos, los expertos en el tema han logrado desarrollar modelos de planeación y comercialización para desarrollar

¹⁶ Ver anexo 1 organigrama de la Secretaría Estatal de Turismo. SEDETUR

nuevos productos turísticos sin embargo existen en México pocas evidencias de trabajos científicos que den cuenta de la relación que existe entre la imagen de un lugar y su posible elección o las alternativas para aprovechar las oportunidades de mercado y tratar de sostener su vitalidad.

Desde mi punto de vista, el concepto imagen turística hace referencia a la suma de experiencias, ideas, imágenes y actitudes que los potenciales turistas tienen de un lugar con respecto de las actividades que pueden desarrollar en él en un tiempo de ocio y esparcimiento. La imagen turística puede ayudarnos en la creación de una imagen favorable de un determinado destino. Consideramos que el uso acertado de estrategias de comunicación en la promoción turística puede repercutir en niveles óptimos de demanda que estimulen la actividad económica y por ende convertir a la actividad turística en un verdadero factor de desarrollo regional.

La promoción de la imagen de los destinos turísticos en México, parece recaer primordialmente en las agencias de publicidad y relaciones públicas, ya que la consulta del folleto y el video contribuyen a crear una imagen positiva del destino y es un medio útil que sirve de referencia del sitio y sus atributos. El crear una imagen distintiva permite diferenciar un destino de otros sitios, además se debe mostrar como un producto capaz de satisfacer las necesidades que el turista busca a través de un viaje.

Si la elección del destino depende de su imagen; sólo mediante la representación de un sitio atractivo con múltiples posibilidades de actividad, podrá colocarse entre las alternativas de elección como un destino evocado o dentro de la lista de compra o short list.

“ El diseño de una campaña publicitaria que contribuya a la formación de una imagen positiva se elabora en dos sentidos:

Primero: Crear una imagen distintiva del destino mediante la difusión de los atributos del lugar a través de imágenes, textos y de información general cuya función sea

primordialmente descriptiva. Este uso relativamente sencillo de imágenes a través de fotografías y video permite construir representaciones o imágenes funcionales del lugar que los turistas relacionan con el destino incluyendo sus recursos y las posibles actividades a desarrollar.

Segundo: Construir una imagen turística basada en imágenes simbólicas sustentadas en las necesidades de los turistas potenciales. Es decir fundamentar las estrategias de comunicación en mensajes que destaquen los atributos del lugar como satisfactores compatibles con los gustos y necesidades de los segmentos de mercados seleccionados. En este caso no sólo se vende la imagen del lugar, sino la imagen que tienen los turistas de si mismos. La representación de lugares, objetos, servicios y práctica de actividades, se relacionan con el uso y aprovechamiento que los visitantes potenciales harán del lugar, basados en su cultura, experiencia, estilo de vida y otras variables.

Lo anterior implica un ejercicio creativo y técnico enfocado a posicionar al destino como un sitio integralmente planeado acorde a los estándares de planificación y desarrollo sostenible actual que redundan en la captación de consumidores con un alto grado de conciencia y respeto ambiental, más allá de la oferta de los atributos de sol y playa. El diseño de los mensajes deberá transmitir la posibilidad de realizar actividades que le permitan al visitante experimentar sensaciones de acuerdo a lo que gusta, quiere o necesita, considerando al viaje como un satisfactor.

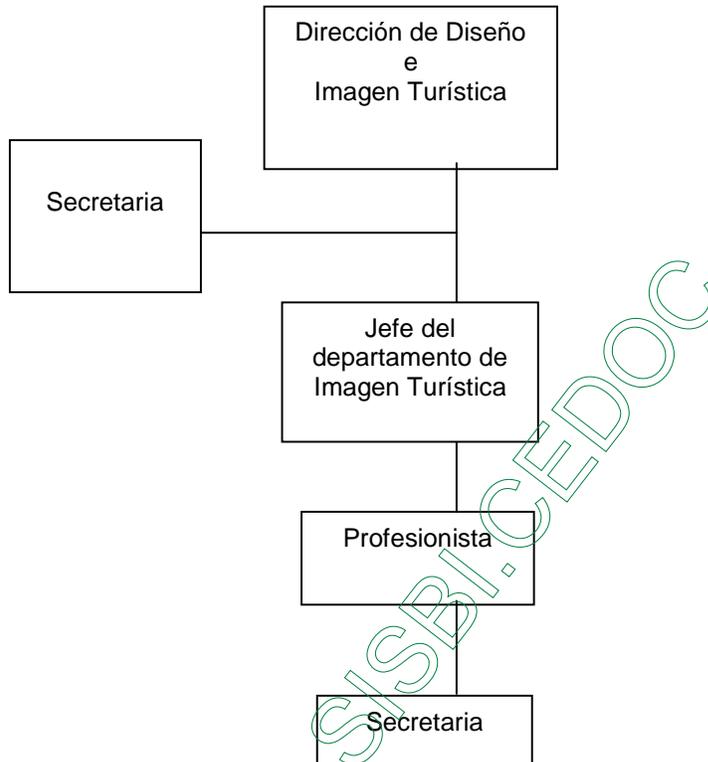
Este punto nos lleva a pensar que la imagen turística de un destino no se forma de manera unilateral con receptores pasivos que sólo reciben información, sino que por el contrario los convierte en participantes activos que dan significado y características a un destino ".¹⁷

La Dirección de Diseño e Imagen Turística de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, se compone del siguiente Personal: Un Director de Diseño e Imagen

¹⁷ En: www.sectur.gob.mx/work/resources/ Ver: Gerardo Novo Espinosa de los Monteros. Facultad de Turismo UAEMEX.

Turística, un Jefe del Departamento de Imagen Turística, un Profesionalista (cargo actual) y dos Secretarías.¹⁸

Organigrama Dirección de Diseño e Imagen Turística



A continuación presentare las funciones y atribuciones que le han sido conferidas a la Dirección de Diseño e Imagen Turística de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, la cual tiene la encomienda de desarrollar acciones que permitan la producción de material enfocado a la promoción y difusión de los atractivos turísticos con los que cuenta nuestro Estado.

La Dirección de Diseño e Imagen Turística, se encarga de dirigir, supervisar y elaborar elementos promocionales y publicitarios con la finalidad de coadyuvar en la consolidación de nuestros destinos turísticos entre los cuales podemos encontrar Catálogos, folletos, libros, revistas, carteles, anuncios e inserciones publicitarias).

¹⁸ Ver anexo 2 organigrama de la Dirección de Diseño e Imagen Turística de la SEDETUR.

Así mismo supervisa y elabora elementos de diseño para fortalecer la creación de nuevos productos turísticos (Identidad corporativa, señalización, lanzamiento del producto). Etc.

De igual forma supervisa y coadyuva al desarrollo de campañas publicitarias enfocadas a difundir y promocionar los productos y destinos turísticos del Caribe Mexicano, verificando el correcto uso de la imagen corporativa de la Secretaría de Turismo y de su marca turística "Caribe Mexicano."

A su vez se encarga de la dirección, planificación y supervisión de las acciones enfocadas a investigar, conformar y clasificar la información inherente a los destinos del Caribe Mexicano destinada a la elaboración de libros, folletos, revistas y de medios impresos y digitales.

Para el cumplimiento de manera eficaz de las encomiendas que se le asignan a la Dirección de Diseño e Imagen Turística, ésta se apoya del Departamento de Imagen Turística, la cual la conformamos tres personas, un Jefe del Departamento de Imagen Turística, un Profesionista (dentro de la Clasificación que hace la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado) y una Secretaria.

El Departamento de Imagen Turística es un área que se encarga de investigar, generar y elaborar la información de los atractivos con los que cuenta el estado de Quintana Roo, revisamos la información que se envía a los medios de comunicación (escritos, radio y televisión)

El principal objetivo del Departamento de Imagen Turística consiste en la contribución al fortalecimiento y posicionamiento de la imagen de los destinos turísticos de nuestro Estado. Es por tal razón que entre sus funciones principales destaca el desarrollo de un sistema de información y atención a los medios de comunicación, así mismo se elabora un banco de imágenes que se utilizan en espectaculares, revistas, folletos y otros medios publicitarios.

Otras acciones que llevamos a cabo, es la elaboración de la segmentación turística del Estado, en esta se clasifican los atractivos turísticos dependiendo del segmento turístico a tratar por ejemplo hablamos de turismo de naturaleza, turismo cultural, turismo de aventura etc.

El plan de trabajo del Departamento de Imagen Turística consiste básicamente en el desarrollo de Proyectos enfocados a mejorar los servicios que se brindan a lo turistas nacionales y extranjeros, en la actualidad estamos desarrollando en conjunto con la Dirección de Diseño e Imagen Turística dos proyectos, los cuales han sido clasificados por el ejecutivo estatal como **Proyectos Referentes** en su administración por lo innovador de su propuestas, estos proyectos son **“ Señalización Turística Integral del Caribe Mexicano y Módulos de Información con Tecnología Digital tipo Touch Screen ”**

Fortalezas de la Dirección de Diseño e Imagen Turística

Esta Dirección es una de las mejores preparadas en cuanto al personal se refiere

- Contamos con personal que maneja dos idiomas y que conoce toda la geografía de Estado.
- El personal esta acostumbrado a trabajar bajo gran presión
- El personal esta capacitado en cuanto al manejo de programas de computación se refiere.
- La Dirección constantemente elabora proyectos para mejorar la imagen y promoción de la marca turística “ Caribe Mexicano ”
- La dirección esta a la vanguardia con las nuevas tendencias del turismo mundial
- Existe un constate intercambio de información entre la SEDETUR y la SECTUR, en el cual la Dirección de Diseño juega un papel importante.

Debilidades de la Dirección de Diseño e Imagen Turística

Las debilidades que podemos detectar en la Dirección están básicamente relacionadas con la falta del equipo ideal para el cumplimiento cotidiano de nuestro trabajo.

- Faltan más y mejores equipos de computo
- Falta de equipo fotográfico y de video
- Falta de vehículos para realizar los recorridos de familiarización y fotografía.
- Los puestos que tiene el personal no son congruentes de acuerdo al nivel profesional que se tiene.

En este segundo capítulo, se ha descrito de manera general toda la información referente a la Secretaría de Turismo y puntualmente de la Dirección de Diseño e Imagen Turística en la cual desarrollo mis actividades profesionales.

Al entrar a trabajar a la Secretaría de Turismo me fue asignada la plaza de Informador Turístico, en este puesto dure aproximadamente seis meses, hasta que fui promovido al nivel 700 con el cargo de Profesionista, que según la clasificación de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado corresponde a las personas que cuentan con un nivel superior de educación. En este nuevo cargo se me han encomendado las funciones de las que hablare en breve.

El objetivo del puesto de Profesionista es coadyuvar en la investigación y conformación de una base de datos enfocada a la producción de material promocional y publicitario de los destinos y productos turísticos del Estado. Por tal razón se llevan a cabo acciones que coadyuven en la consolidación de un banco de información sobre los destinos turísticos del Estado para la alimentación de los Módulos de Información con tecnología Touch Screen.

De igual forma nos encargamos de realizar las supervisiones necesarias a los proyectos que ejecuta la Dirección de Diseño e Imagen Turística de la Secretaría

Estatad de Turismo con el fin de constatar el buen funcionamiento de los proyectos, lo cual resulta de mucho beneficio para el sector turístico ya que se ofrecen servicios de calidad a los visitantes nacionales y extranjeros, consolidando al " Caribe Mexicano " como un destino turístico de primer mundo.

Así mismo trabajamos en la conformación y actualización de información enfocada a la segmentación turística del Estado, para su uso en la producción impresa y digital de material promocional y publicitario.

Cooperamos en las tareas de investigación y clasificación de información turística para la construcción de un banco de información promocional de los destinos turísticos del Estado. Así como en la organización y actualización de imágenes y textos digitales de la Dirección de Diseño e Imagen Turística.

Trabajamos en la investigación y desarrollo de un dossier promocional de productos y destinos turísticos del Estado. Ésta información se utiliza para elaborar material publicitario que luego se distribuye entre los sectores que intervienen en la actividad turística siendo estos privados, nacionales e internacionales.

Revisamos y apoyamos las tareas de elaboración y corrección de los documentos generados a través de las investigaciones realizadas mediante la recopilación de la información turística que se utilizará para promocionar los destinos turísticos en las Ferias y Tianguis turísticos, información que servirá de sustento para el material promocional y publicitario.

Nos encargamos de elaborar diagnósticos sobre la imagen turística que guardan los diversos destinos turísticos del Estado. Procuramos dar seguimiento a las solicitudes que nos hacen de investigaciones documentales específicas de manera digital e impresa con el fin de ser integradas a los proyectos promocionales y publicitarios específicos. Y elaboramos las tareas que encomiende el Director (a) de Diseño e Imagen Turística.

CAPITULO III

IMPORTANCIA DEL TURISMO

Definición de Turismo

Lo primero que se debe hacer y que resulta indispensable es definir que es el turismo, lo cual en lo absoluto es fácil, debido a que existen un sin número de definiciones acerca de este fenómeno socio-natural.

El máximo órgano regulador de la actividad turística, la Organización Mundial de Turismo (OMT) define al turismo como una suma de las relaciones y servicios que resultan de un cambio temporal de residencia de manera voluntaria, la cual no es motivada por razones de negocios o profesionales.

De acuerdo a Coronado M. Loreto, existen otras definiciones las cuales llamaremos clásicas o tradicionales, estas definen al turismo como el resultado de un desplazamiento de los seres humanos más allá de su domicilio habitual, por periodos de tiempo superiores a las 24 horas, con un límite máximo de 90 días.

Otras definiciones establecen que el turismo es una tendencia natural que tiene el ser humano por cambiar de un determinado lugar a otro para disfrutar de las bondades y atractivos de otros lugares distintos de aquel donde tiene su residencia usual. Así mismo establecen que el turismo es un fenómeno socio-económico que influye de manera importante en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos, es el movimiento de humanos para intercambiar conocimientos, cultura, aventuras, credos, idiomas, etc.¹⁹

El turismo es un fenómeno social que tiene un impacto económico favorable para las comunidades receptoras, y que consiste en el desplazamiento de personas por diversos motivos, desde su punto de residencia fija a otros lugares en donde se

¹⁹ Coronado M. Loreto, Concientización Turística, 1993.

constituye en la población flotante de ese lugar, sin participar en los mercados de trabajo por más de 24 horas, pero menos de seis meses.²⁰

Por lo anterior, me parece que el turismo es una actividad propia de algunos seres humanos, lo cuales cuentan con la capacidad económica para poder trasladarse a otros lugares distintos, aprovechando los avances en materia de comunicaciones, con la finalidad de alejarse de sus actividades cotidianas por un lapso de tiempo relativamente corto.

Antecedentes

La actividad turística aparece a finales del Siglo XVIII y principios del XIX, impulsado básicamente por la revolución industrial, cuando surgen las grandes fortunas y una nueva capa social llamada burguesía. Esta revolución propició grandes avances en materia de transporte, ya que las maquinas de vapor proporcionaban mayor velocidad y comodidad para los viajeros.

Ya en el siglo XX, en la década de los años 50-60 aparece la aviación comercial, y con esto se establece un precedente nunca antes visto el cual da lugar a la aparición del turismo de masas, gracias a dos hechos:

1. La aparición de vuelos charter, los cuales al ofrecerse con los paquetes turísticos abaratan muchísimo el costo de los destinos seleccionados para vacacionar.
2. Contar con un mayor tiempo de ocio, gracias a la reducción de las jornadas laborales.

En el siglo pasado, con la aparición de nuevos inventos como los automóviles y los aviones se dio lugar a un aumento sin precedentes en el número de turistas internacionales. Los viajes nacionales e internacionales han aumentado de manera vertiginosa. La nueva realidad internacional ha generado en las economías

²⁰ Coronado M. Loreto, Concientización Turística, 1993.

occidentales desarrolladas o subdesarrolladas la necesidad de buscar nuevas alternativas de desarrollo económico, fomentando las actividades económicas que pudieran captar más divisas y generar el mayor empleo posible. Es así como el impulso del turismo después de la Segunda Guerra Mundial (1945) aparece como una alternativa económica viable.

De la misma forma, de acuerdo con Coronado M. Loreto, por mucho tiempo se había tenido la idea de que el turismo es un procurador de paz y comprensión entre las distintas naciones y pueblos que forman parte del Sistema Internacional. Premisa que desde hace seis años ha sido puesta en duda, pues, desde el 11 de septiembre del 2001, el disfraz del turismo es uno de objetivos que los terroristas han utilizado para sus actos criminales.

En la actualidad al encontrarnos inmersos en la *era de la globalización*, se presentan movimientos turísticos en todas las partes del globo terráqueo, ya que la elección de un destino turístico para vacacionar no es limitado por las distancias o por la falta de conocimiento, ya que con sólo consultar la Internet, podemos obtener toda la información necesaria sobre un determinado lugar. Así mismo esta actividad llamada también "Industria sin Chimeneas" se ha convertido para algunos países principalmente del tercer mundo en la única alternativa económica.

Las nuevas tendencias en materia turística apuntan hacia nuevos mercados, los cuales se caracterizan por ofrecer un "valor agregado" es decir, ya no son solamente destinos para turistas de sol y playa, sino también, han ampliado la oferta turística implementando nuevos segmentos turísticos como el turismo alternativo, cultural y ecoturismo.

Por lo anterior, es incuestionable que el turismo hoy día es una actividad de gran importancia para la economía mundial y en muchos países es la única vía para su subsistencia económica.

En la actualidad para nuestro estado Q. Roo el turismo es una de las actividades económicas que genera la mayor cantidad de empleos, ya que hoy día el sector

terciario (Servicios) es el más importante, hablando en términos económicos que los otros dos sectores, el primario y el secundario. Así mismo debemos tener en cuenta que existen factores exógenos como los problemas políticos, económicos, sociales y en la actualidad hasta los fenómenos naturales, los cuales afectan de manera directa ésta importantísima " industria sin chimeneas " llamada turismo, en un sistema Internacional cada vez más complejo como el actual.

Importancia del Turismo

El turismo es un fenómeno que fácilmente lo podemos ubicar dentro de un área económica, sin embargo no debemos olvidar que también ejerce una gran influencia dentro de los aspectos social, cultural, natural, etc.

La Organización de las Naciones Unidas mediante la Declaración de Manila establece que el desarrollo del turismo fomenta las relaciones pacíficas y de convivencia entre Estados, Empresas Transnacionales y personas.

En materia económica, el turismo es el sector principal de la economía a nivel mundial (representa el 5,5% del producto interior mundial). A nivel de empleo representa el 6% del total mundial. Estos datos se refieren sólo a la gente que trabaja directamente porque hay muchísima más gente que se beneficia indirectamente.²¹

La actividad turística, es el sector económico que más crece a nivel mundial y las tendencias dan señales que indican que seguirá creciendo debido básicamente a que:

1. El nivel de renta es cada vez más alto.
2. Las distancias geográficas se ha acortado, debido a la modernización de los medios de transporte y comunicaciones

²¹ Ver: <http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev5/e01>

3. Cada vez hay más tiempo de ocio disponible, así mismo como consecuencia del envejecimiento de la población mundial principalmente europea y americana hay más jubilados que cuenta con más poder económico.

Para nuestro país, es una actividad estratégica debido a que sus beneficios no sólo se reflejan como una industria generadora de empleos, sino también, como un detonante del desarrollo regional en los sitios que cuentan con atractivos naturales y culturales.

México cuenta con una basta y variada oferta de atractivos turísticos: la herencia de civilizaciones prehispánicas y el desarrollo de sitios arqueológicos como símbolos de identidad nacional, la incomparable belleza de sus playas, el encuentro de los vestigios de culturas milenarias conjugadas con grandes urbes, extensas áreas naturales con elementos históricos y una infraestructura turística de vanguardia internacional, hacen que nuestro país sea único en el mundo.

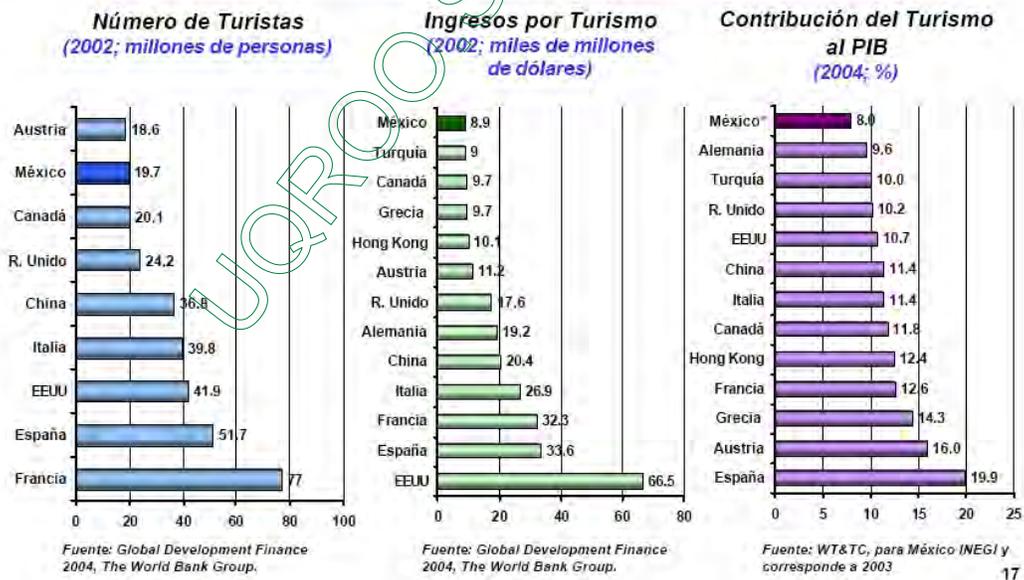
Podemos establecer que el turismo puede ser el principal detonador económico en México como una de las actividades económicas más importantes para nuestro país, por debajo de la industria petrolera y de las remesas que envían nuestros paisanos del otro lado de la frontera. (Ver tabla siguiente)

En el caso de México, las presiones sobre los mercados financieros han sido atenuadas por los considerables flujos de ingresos petroleros, exportaciones no petroleras y remesas.



Fuente: Banco de México, Evolución y Perspectiva de la Economía Mexicana. Diciembre 2004

El impacto económico del turismo es significativo para muchas economías. Entre los países de América Latina, México destaca por los beneficios recibidos por esta actividad.



Fuente: Banco de México, Evolución y Perspectiva de la Economía Mexicana. Diciembre 2004

La actividad turística es una palanca importante para el desarrollo local, regional y nacional, ya que en la actualidad aporta alrededor del 8.3% del PIB de nuestro país. El turismo, es talvez la única actividad económica que tiene un ritmo de crecimiento del 14%, lo cual es difícil alcanzar en otro tipo de actividades. En los municipios en donde se desarrollan actividades de tipo turístico, se abate de manera mucho más intensa, la marginalidad. Esto debido a que el turismo se desempeña como la palanca de desarrollo, actuando como una cadena de valor muy amplia que ayuda a la generación de empleos directos, indirectos, esto hace que el turismo en aquellos lugares en donde existe " disminuye la marginación ".

La derrama económica que produce el turismo, contribuye a generar empleos formales e informales, bien remunerados. En términos de salario, esto habla de que son salarios mejor pagados lo cual ayuda finalmente a crear mejores condiciones de vida en las comunidades o en los destinos donde el turismo se desarrolla.

En los últimos años, la estabilidad macroeconómica, " Política y social " sitúan a nuestro país en un contexto favorable para el desarrollo de la actividad turística, sin embargo es importante que el Estado diseñe y ejecute políticas encaminadas a la protección del medio ambiente, al desarrollo de infraestructura, de promoción y marketing, así como al desarrollo de productos, los cuales deben estar a la altura de los mejores del mundo en cuestión de calidad, innovación tecnológica y la formación de capital humano al nivel que el mercado turístico exige hoy en día.

Perspectivas para el Turismo al 2011 en Quintana Roo.

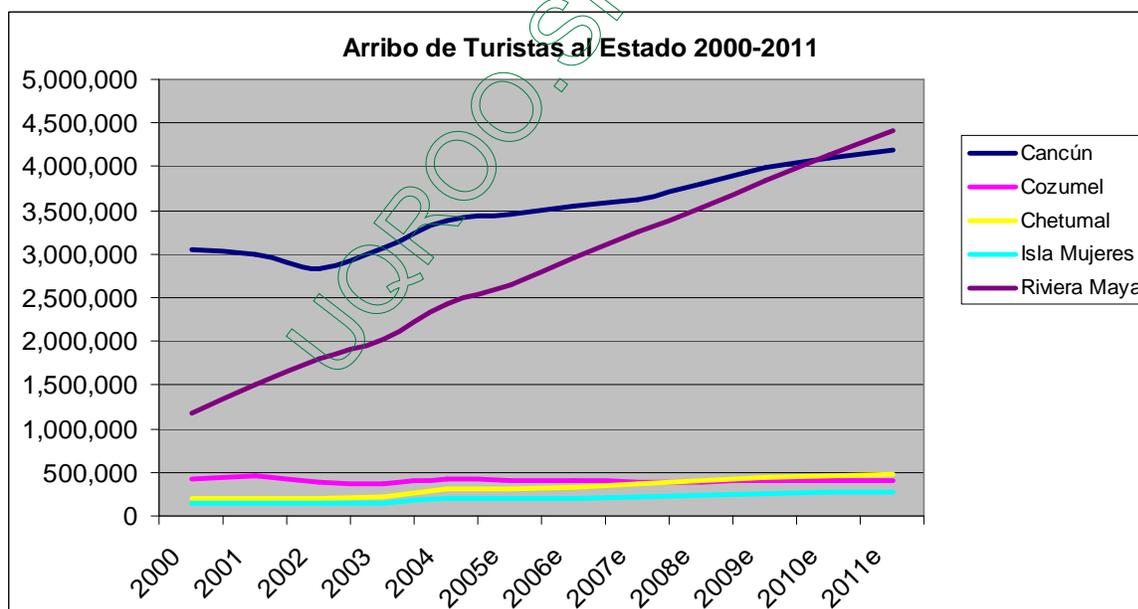
De acuerdo a la evolución que muestra la actividad turística en Quintana Roo, se están elaborando una serie de lineamientos y estrategias encaminadas a la elaboración de proyecciones hacia el año 2011, cuando finaliza la actual administración; ya que por ejemplo en el año 2000, el arribo de turistas a Quintana Roo fue de 5 millones, se estima que las visitas se incrementen hasta alcanzar los 9.7 millones para el 2011, es decir, un aumento del 94 por ciento.

Esta es una proyección que se ha elaborado hacia el año 2011, tomando como punto de partida la aplicación correcta de las estrategias antes mencionadas.

A continuación se presentan tablas que hacen referencia a las proyecciones de la actividad turística hacia el año 2011 en nuestro Estado.

Arribo de turistas

Año	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya	Total Q. Roo
2000	3,045,682	421,541	207,582	144,793	1,184,249	5,003,847
2001	2,987,622	455,620	205,216	141,785	1,504,052	5,294,295
2002	2,827,406	383,676	204,371	141,548	1,793,864	5,350,865
2003	3,062,949	364,798	227,817	146,656	2,021,989	5,824,209
2004	3,375,597	418,598	312,924	200,542	2,418,623	6,726,284
2005e	3,455,733	400,865	318,445	196,444	2,643,363	7,014,850
2006e	3,556,397	410,965	336,147	205,925	2,954,431	7,463,865
2007e	3,618,277	392,821	361,887	218,486	3,247,785	7,839,256
2008e	3,803,816	389,942	398,714	237,147	3,536,831	8,366,450
2009e	3,988,694	404,125	433,528	254,655	3,833,313	8,914,315
2010e	4,093,955	404,963	460,231	268,443	4,133,021	9,360,612
2011e	4,194,412	395,267	479,505	276,141	4,410,408	9,755,733



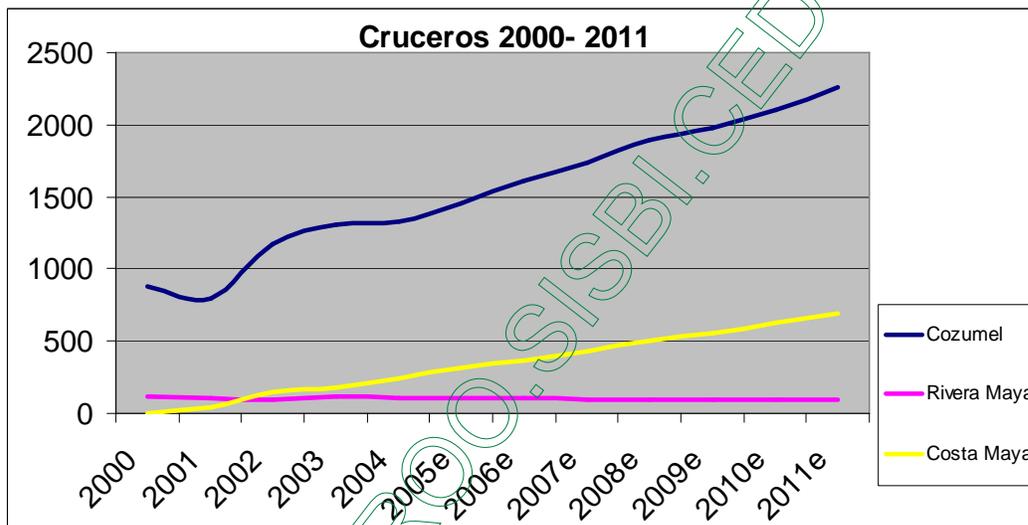
Fuente: Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo

En las tablas anteriores podemos confirmar que el destino número uno en el estado de Quintana Roo es Cancún, este recibe hoy día cerca de tres y medio millones de visitantes, lo cual refleja que el segmento turístico predilecto es el de sol y playa, acompañado de actividades de entretenimiento. Así mismo podemos constatar que la Riviera Maya es el destino que ocupa la segunda plaza en el Estado, y de seguir la tendencia actual del turismo mundial, las proyecciones indican que para el año 2010 la Riviera Maya ocupara el primer lugar desplazando a Cancún, esto motivado por la gran cantidad de atractivos que se pueden disfrutar en este destino, ya que a diferencia de Cancún, la Riviera Maya ofrece sol, playa, cultura, y naturaleza, es decir un plus para los turistas.

Cruceristas

Año	Pasajeros de Cruceros			Total Q. Roo
	Cozumel	Riviera Maya	Costa Maya	
2000	1502716	109769	0	1,612,485
2001	1594533	139658	75401	1,809,592
2002	2343135	165785	305776	2,814,696
2003	2708913	186606	375990	3,271,509
2004	2802039	176093	565223	3,543,355
2005e	3188989	219221	696662	4,104,872
2006e	3598687	233927	838808	4,671,422
2007e	3953534	253281	982322	5,189,137
2008e	4322573	269191	1135383	5,727,147
2009e	4591725	286501	1267890	6,146,116
2010e	4945787	306394	1423422	6,675,604
2011e	5337706	329334	1560477	7,227,516

Cruceros				
Año	Cozumel	Rivera Maya	Costa Maya	Total Q. Roo
2000	883	119	0	1,002
2001	794	108	37	939
2002	1168	94	142	1,404
2003	1305	113	176	1,594
2004	1327	101	242	1,670
2005e	1449	105	310	1,864
2006e	1611	100	371	2,082
2007e	1742	98	434	2,273
2008e	1896	99	499	2,493
2009e	1977	99	556	2,631
2010e	2107	94	624	2,825
2011e	2256	94	686	3,036



En estas tablas se puede constatar que definitivamente el destino predilecto para los cruceros y número uno a nivel nacional es la Isla de Cozumel, ya que recibe más de tres millones de cruceristas al año, es decir cerca del 50 por ciento nacional ya que en el año 2006 fue de 6,130,992²².

²² Dato obtenido de la Dirección General de Política Turística de la SECTUR, 2006.

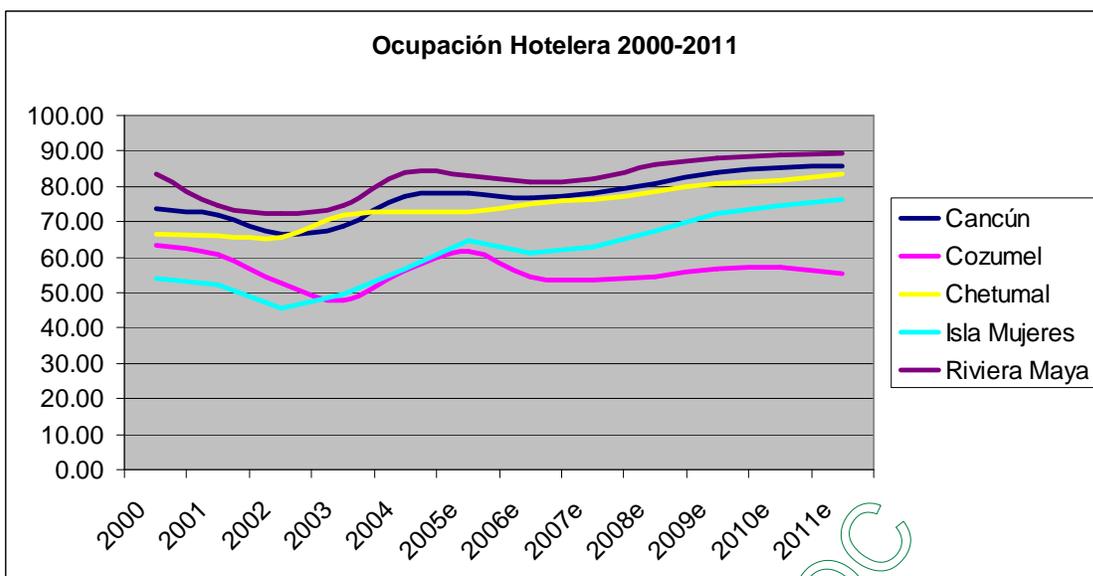
Aunque después del pasó del Huracán Wilma en Octubre de 2005 el número de visitantes disminuyo de manera considerable, hoy día se ha retomado la tendencia que se tenía proyectada hacia el año 2011.

Sin embargo es posible que no se cumplan al cien por ciento las proyecciones, ya que como mencionamos anterior mente los fenómenos naturales son cada vez mas frecuentes ya que el 21 de agosto de 2007 el Puerto Costa Maya que se estaba consolidando como segundo destino predilecto para los cruceristas en el país fue arrasado completamente por el paso del Huracán Dean Categoría 5, tal situación sin lugar a dudas altera las proyecciones que se establecen en la tabla correspondiente a este apartado.

Ocupación Hotelera

OCUPACIÓN PROMEDIO

Año	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya
2000	73.59	63.49	66.66	54.11	83.44
2001	71.76	60.82	66.25	52.11	74.51
2002	66.48	52.68	65.47	45.51	72.33
2003	68.89	47.85	71.72	49.60	74.72
2004	77.35	56.33	72.76	56.90	83.84
2005e	78.01	61.57	72.79	64.83	82.98
2006e	76.81	54.33	74.92	61.05	81.45
2007e	77.99	53.54	76.53	63.11	82.25
2008e	80.82	54.61	78.75	67.49	85.97
2009e	83.86	56.58	80.65	72.23	88.16
2010e	85.08	57.08	81.52	74.65	89.03
2011e	85.54	55.23	83.40	76.39	89.16



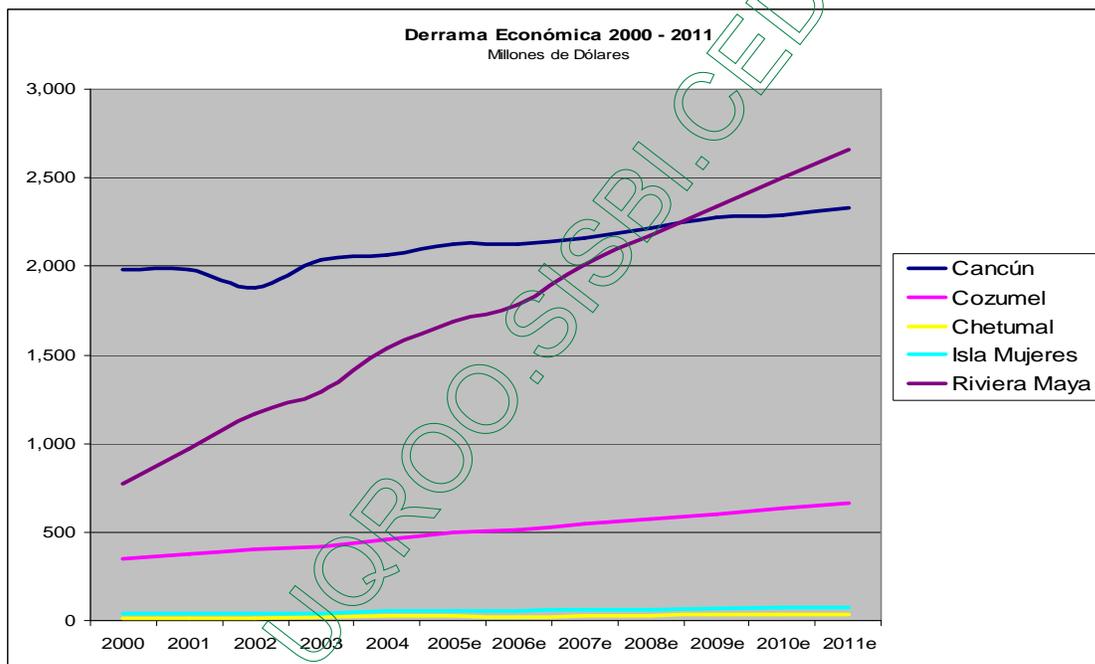
En lo que respecta al tema de la ocupación Hotelera, desde el año 2000 la Riviera Maya ha desplazado a Cancún, ya que ha mantenido una ocupación promedio del 75 por ciento anual y se espera que llegue hasta el 80 por ciento de ocupación en los próximos años.

Estos datos pueden resultar engañosos, hay que tomar en cuenta el número de cuartos de cada destino, ya que por ejemplo en Cancún hay 24,159 cuartos de hotel, sin contar a Puerto Morelos, ya que para fines turísticos pertenece a otro destino, por su parte la Riviera Maya que incluye a Tulum, Akumal, Puerto Aventuras, Playa del Carmen, Xcalacoco y Puerto Morelos cuenta en total con 34,807 cuartos de hotel. Solamente estos dos destinos concentran 58,996 de los 67,835 cuartos de hotel, es decir más del 90 por ciento del Caribe Mexicano.²³

²³ Estas cifras son tomadas de la evaluación que realizó la SEDETUR de los daños que fueron causados por el Huracán Dean, en agosto de 2007.

DERRAMA ECONÓMICA ESTIMADA EN MILLONES DE DÓLARES

Año	Cancún	Cozumel	Chetumal	Isla Mujeres	Riviera Maya	Total Q. Roo
2000	1,980	350	16	40	775	3,161
2001	1,979	376	16	39	973	3,384
2002	1,879	404	16	38	1,165	3,503
2003	2,037	417	18	39	1,292	3,803
2004	2,064	455	25	53	1,541	4,138
2005e	2,127	498	26	55	1,690	4,396
2006e	2,126	516	23	56	1,784	4,505
2007e	2,159	544	27	59	2,008	4,797
2008e	2,213	574	30	64	2,170	5,052
2009e	2,273	605	32	69	2,334	5,313
2010e	2,291	637	33	73	2,503	5,537
2011e	2,331	664	34	75	2,656	5,760



Sin lugar a dudas uno de los elementos más representativos de la actividad turística en nuestro Estado es la que se refiere a la derrama económica, la cual es liderada por Cancún y la Riviera Maya respectivamente, lo cual generó ingresos por más de 4

mil cien millones de dólares en el año 2004, mientras que en este mismo año a nivel nacional los ingresos por turismo fueron de 10 mil punto ocho millones de dólares²⁴.

Se espera que para el año 2011 la derrama económica que dejen en nuestro estado alcancen los 5 mil millones de dólares, es decir un incremento del 82 por ciento con relación a los 3,161 millones captados en el 2000.²⁵

UQROO.SISBI.CEDOC

²⁴ Dato Obtenido de la Dirección General de Política Turística de la SECTUR, 2006.

²⁵ Información presentada fue elaborada por la Secretaría Estatal de Turismo, con base en los lineamientos del plan estatal de desarrollo, lo cual fue tarea de quienes integran el Subcomité Sectorial de Turismo en Quintana Roo, a través de cuatro mesas de trabajo: Capacitación, infraestructura, desarrollo y promoción.

IV CAPITULO

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En los capítulos anteriores, hemos documentado de manera puntual toda la información referente a la Secretaria Estatal de Turismo, dependencia en la cual realizo mis actividades profesionales de manera cotidiana.

En este capítulo, presentare una descripción general del puesto que ocupo y sus actividades generales; de igual forma se presentara una descripción de cómo se encontraba el área y cuales han sido las acciones que hemos desarrollado para hacerla una mejor Dirección.

UQROO.SISBICEDOC

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO

Cargo: Profesionista

No de Plazas: Una

Ubicación: Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo, Dirección de Diseño e Imagen Turística.

Tipo de Contrato: De Confianza

Ámbito de Operación: El que asigne el Director (a)

Jefe Inmediato: Director (a) de Diseño e Imagen Turística / Jefe del Departamento de Imagen Turística.

Personal Asignado: Secretaria del Departamento de Imagen Turística.

Dependencia: Secretaria Estatal de Turismo. SEDETUR.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Escolaridad: Nivel Superior / Profesional

Experiencia: Tener conocimientos para realizar investigaciones y trabajar en Gabinete.

Disposición. Para realizar investigaciones y proponer proyectos enfocados a las actividades inherentes al turismo.

Capacidad: Capacidad para trabajar bajo presión, realizar trabajos en equipo e iniciativa para proponer nuevos temas para el desarrollo de investigaciones de acuerdo a las nuevas realidades en el campo de la Relaciones Internacionales.

Al entrar a trabajar a la Secretaría de Turismo me fue asignada la plaza de Informador Turístico, en este puesto dure aproximadamente seis meses, hasta que fue promovido al nivel 700 con el cargo de Profesionista, que según la clasificación de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado, corresponde a las personas que cuentan con un nivel superior de educación. En este nuevo cargo se me han encomendado las funciones de las que hablare en breve.

Ahora bien explicaré como se encontraba la Dirección de Diseño e Imagen y en particular el Departamento de Imagen Turística antes de integrarme al equipo de trabajo.

El Departamento de Imagen turística, se encargaba de realizar las actividades propias en materia de promoción turística, principalmente enfocada a la Zona Sur de nuestro estado, la cual a pesar de la capacidad del Jefe del Departamento resultaba ser una tarea sumamente difícil, en gran medida por los requerimientos de trabajos e información que eran solicitados a esta área. La cual como mencionamos anteriormente contaba con el siguiente personal:

- ❖ Jefe del Departamento de Imagen Turística
- ❖ Secretaria del Departamento de Imagen Turística.

Por lo cual las tareas y los objetivos resultaban ser una tarea sumamente difícil de cubrir al cien por ciento, a esta situación debemos agregar que no se cuenta con el equipo de cómputo, digital y demás elementos, así como con un espacio ideal para el desarrollo de las actividades sin ser molestado e interrumpido.

Ante estas circunstancias al incorporarme al equipo, se me permitió establecer una nueva forma de trabajo, mediante la implementación de una serie de acciones y estrategias encaminadas a la división del trabajo. A partir de este momento me enfoqué a realizar los trabajos referentes a la realización de investigación de tópicos en materia turística para sustentar posteriormente los trabajos de promoción de nuestros destinos turísticos.

Esto bajo una visión enfocada a la elaboración de trabajos que sirvieran para desarrollar programas y acciones enfocadas a elevar la calidad de la información que se les proporciona a los turistas antes y durante su llegada a nuestros destinos turísticos, tal programa se puede ver plasmado en el contenido de la información con la que cuentan los Módulos y equipos digitales de Información Turística que se han instalado en puntos estratégicos de nuestro estado, del cual haré mención posteriormente.

El objetivo del puesto de Profesionista es coadyuvar en la investigación y conformación de una base de datos enfocada a la producción de material

promocional y publicitario de los destinos y productos turísticos del Estado. Por tal razón se llevan a cabo acciones que coadyuven en la consolidación de un banco de información sobre los destinos turísticos del Estado para la alimentación de los Módulos de Información con tecnología Touch Screen.

De igual forma nos encargamos de realizar las supervisiones necesarias a los proyectos que ejecuta la Dirección de Diseño e Imagen Turística de la Secretaría Estatal de Turismo con el fin de constatar el buen funcionamiento de los proyectos, lo cual resulta de mucho beneficio para el sector turístico ya que se ofrecen servicios de calidad a los visitantes nacionales y extranjeros, consolidando al " Caribe Mexicano " como un destino turístico de primer mundo.

Así mismo trabajamos en la conformación y actualización de información enfocada a la segmentación turística del Estado, para su uso en la producción impresa y digital de material promocional y publicitario. **(Ver anexo 3)**

Cooperamos en las tareas de investigación y clasificación de información turística para la construcción de un banco de información promocional de los destinos turísticos del Estado. Así como en la organización y actualización de imágenes y textos digitales de la Dirección de Diseño e Imagen Turística.

De la misma manera trabajamos en la investigación y desarrollo de un dossier promocional de productos y destinos turísticos del Estado. Ésta información se utiliza para elaborar material publicitario que luego se distribuye entre los sectores que intervienen en la actividad turística siendo estos privados, nacionales e internacionales. **(Ver anexo 4)**

Revisamos y apoyamos las tareas de elaboración y corrección de los documentos generados a través de las investigaciones realizadas mediante la recopilación de la información turística que se utilizará para promocionar los destinos turísticos en las Ferias y Tianguis turísticos, información que servirá de sustento para el material promocional y publicitario. **(Ver anexo 5)**

Nos encargamos de elaborar diagnósticos sobre la imagen turística que guardan los diversos destinos turísticos del Estado, de igual forma damos seguimiento a las solicitudes que nos hacen de investigaciones documentales específicas de manera digital e impresa con el fin de ser integradas a los proyectos promocionales y publicitarios específicos.

Como parte de la experiencia profesional que hemos desarrollado, a continuación realizaremos una descripción de dos proyectos, que como se menciona en el *Segundo Capítulo*, son considerados proyectos emblemáticos de la presente administración del gobierno del Estado en materia turística.

Proyecto

Señalización Turística Integral para el Caribe Mexicano

Con la construcción y ampliación del corredor turístico Cancún – Chetumal se ha dado un paso determinante para la facilitación del tránsito y acceso de visitantes por vía terrestre a los sitios turísticos de nuestra entidad, razón por la cual esta nueva realidad nos obliga a plantearnos nuevos desafíos que nos catapulten como líder en materia turística, mediante el desarrollo de nuevos productos y circuitos turísticos.

Este proyecto nace como resultado de la importancia y vocación turística de nuestro Estado, el cual aunado al creciente y constante desarrollo turístico por todo el territorio estatal, nos compromete a mejorar y ampliar la calidad de los servicios que se ofrecen al turismo, mediante la implementación de estrategias que fomenten la afluencia carretera por los circuitos existentes.

El proyecto Señalización Turística para el Caribe Mexicano forma parte de los lineamientos del Plan Básico de Gobierno, consiste en el diseño, instalación y supervisión de una señal integral que mediante la proyección de una imagen sólida, distintiva, consistente y unificada que facilite la identificación de los sitios y circuitos

turísticos, fortaleciendo la imagen integral del Caribe Mexicano, marca con la cual se reconoce e identifica el estado a nivel nacional e internacional.

El proyecto propone la aplicación de cuatro tipos de elementos infográficos que guían a los turistas con precisión, seguridad y eficiencia hacia el destino o circuito de su elección.



Señal Auxiliar

Su principal función es auxiliar y dar certeza a los turistas sobre el recorrido correcto que los llevará al sitio seleccionado, mediante la aplicación de flechas de dirección.

Señal de Sitio

Su función principal es indicar con seguridad que ha llegado al sitio elegido, contiene el nombre del sitio y un pictograma que indica que clase de destino es, en este ejemplo es el de una zona arqueológica





Señal de Servicios (Pictogramas)

Su función particular es informar sobre los servicios específicos e importantes que se pueden encontrar en un determinado lugar

Señal Referencial

Su principal función es brindar información oportuna en bifurcaciones carreteras con importancia turística relevante, guiando a los turistas hacia la dirección correcta al sitio seleccionado



TABLA CONCENTRACIÓN DE SEÑALES	
Tipo de Señal	Cantidad de Señales
Referencial	81
Auxiliar	203
Servicios	79
Sitio	92
Total Q. Roo	455

Proyecto:

Módulos de Información Turística con Tecnología Touch Screen 2006.

El objetivo de este proyecto es contribuir a mejorar la calidad y eficientar los servicios de información al turista, proporcionándole información confiable y segura de los destinos, productos y servicios que se prestan en el Estado. Así mismo se busca fomentar los circuitos turísticos a través del corredor turísticos Chetumal – Cancún, consolidando la marca turística " Caribe Mexicano. " Forma parte del apartado que contempla el Fortalecimiento de la Promoción Turística dentro del Plan Básico de Gobierno 2005- 2011.

La vocación, crecimiento y desarrollo de la actividad turística en la zona norte, centro y sur nos compromete a fortalecer, ampliar y mejorar la calidad de nuestros servicios al turista, es por esta razón que la actual administración gubernamental 2005 – 2011 pretende mejorar los servicios utilizando tecnología de vanguardia que proporcione de manera segura, sencilla y eficiente información turística y de servicios a nuestros visitantes.

Se instalaron un total de 15 equipos que contienen la imagen del Caribe Mexicano, equipados con tecnología Touch Screen y software especializado para que los turistas puedan acceder de manera inmediata a la información turística, servicios y mapas que le permitan ubicarse y guiarse de forma segura.

Estos equipos se ubicaron en lugares estratégicos del Estado:

Municipio	Lugar	Equipos
Othón P. Blanco	Bacalar, en la Estación de servicios que se encuentra a la salida del pueblo	1 con módulo
Othón P. Blanco	Mahahual, se ubica dentro del Puerto Costa Maya	1 sin módulo
Othón P. Blanco	Subteniente López, en el parque del pueblo	1 con módulo
Othón P. Blanco	Chetumal Plaza Comercial Las Américas,	1 sin módulo
Felipe Carrillo Puerto	Terrenos de la Expo Maya, sobre la carretera Federal Chetumal - Cancún	1 con módulo
Benito Juárez	Plaza Caracol, Plaza Kukulkan, Plaza Forum, Plaza La Isla	4 sin módulo
Isla Mujeres	Paradero de lanchas de Ultramar	1 sin módulo
Isla Cozumel	Paradero de lanchas API	1 sin módulo
Isla Cozumel	Puerto Punta Langosta	1 sin módulo
Solidaridad	Tulum, entronque hacia Boca Paila, sobre la carretera Cancún - Chetumal	1 con módulo
Solidaridad	Playa del Carmen, sobre la carretera federal Cancún - Chetumal	1 con módulo
Solidaridad	Playa del Carmen, 5ta avenida	1 con módulo

Módulos de Información Turística con Tecnología Touch Screen 2006.



Esta imagen nos muestra el diseño del Modulo de Información Turística que se encuentra en la Comunidad de Subteniente López. Se escogió este sitio por que es punto de entrada de turistas extranjeros que ingresan a nuestro país por el sur, provenientes de Guatemala y Belice

Esta imagen nos muestra un equipo con tecnología Touch Screen, el cual sirve para consultar información turística, de todo el estado de Quintana Roo. Principalmente de los lugares que cuentan con sitios turísticos importantes.



Esta imagen nos muestra el momento en el cual fue inaugurado el Módulo de Información Turística que se encuentra en la Ciudad de Bacalar (Pueblo Mágico). El día 28 de febrero de 2007.

En la Grafica, el Gobernador del estado de Q. Roo, el Secretario de Turismo Federal, la Secretaria Estatal de turismo y la Presidenta Municipal de Othón P. Blanco

Propuestas y aportaciones

Actualmente las actividades laborales que se nos han encomendado, forman parte de la creación de una nueva Dirección en esta Secretaría de Turismo, la cual se llama Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos. Principalmente soy el encargado del área de investigación, la cual servirá de sustento para la elaboración e innovación de nuevos productos turísticos en el Estado.

Con base en esto pretendo enfocarme a la relación que existe entre el turismo y la globalización, teniendo en cuenta los beneficios, costos y nuevas tendencias en materia turística que esto trae consigo.

La globalización.

Dentro del concepto " Sistema Mundial ", Immanuel Wallerstein , considera que la expansión del mercado es lo que provoca la creación de una economía mundial capitalista, es una actividad económica en la que se integran múltiples sistemas políticos y que cada día abarca a toda la superficie del planeta²⁶.

A este sistema al cual se refiere Wallerstein lo podemos llamar " Globalización " que nos demuestra que cada uno de nosotros estamos influenciados cada vez mas por hechos que ocurren lejos del entorno en el cual desarrollamos nuestra actividades. Según el Dr. Bertrand Badie, en Estados Unidos se habla de Globalización y en Francia se habla de Mundialización. Al cual describe como el reino de la interdependencia, el mundo esta estructurado por la interdependencia entre actores estatales y no estatales de la cual la actividad turística no es ajena.

Lo que debemos entender por globalización, es que se trata de relaciones complejas entre factores técnicos, económicos, políticos e ideológico – cultural.²⁷

²⁶ Comas D´ Argemir. Dolores en García-Albea José. Los Límites de la Globalización, 2002, Pag, 90

²⁷ Hirsch en Pérez Ramos. Globalización y Neoliberalismo, Ejes de la Reestructuración del Capitalismo Mundial y del Estado en el fin del siglo XX. 2002.

La globalización se encuentra en el contexto histórico de la modernidad, en el cual la conectividad se convierte en una condición de la era moderna. Esta se presenta al acortarse el tiempo de manera física a través de los viajes aéreos o de manera representativa a través de la información electrónica de imágenes. Es decir estos son algunos elementos básicos para la industria turística, ya que con el desarrollo de la industria aérea de bajo costo y la reducción de los tiempos de traslado hacia los distintos puntos turísticos estos se han visto beneficiados con la llegada de los turistas. Por su parte el uso de imágenes juega un papel primordial a la hora de decidirse por un destino turístico. A este proceso lo llamaremos Proximidad Espacio – Global (*Global – Spatial Proximity*)

Por su parte, el pensador de la Globalización Ulrich Beck hace un distinguo entre Globalización y Globalismo. Para él el globalismo está referido al papel que desempeñan básicamente los mercados como los principales gestores del poder político en la sociedad de hoy. La globalización según Beck, designaría «aquellos procesos que tienen como consecuencia que actores transnacionales se introduzcan en las capacidades del poder, en las orientaciones, identidades y redes de los Estados nacionales y de su soberanía, pasando a través de ellas.

Se afirma que el proceso de globalización, así como ha permitido que muchas personas y organizaciones puedan acceder a las ventajas de un mundo interconectado que habla un mismo idioma, también ha contribuido a acentuar las diferencias sociales y económicas existentes desde tiempo atrás en las distintas partes del globo.

Por su parte Toffler en su obra titulada *La tercera ola* se fija en las direcciones y consecuencias del proceso de cambio. La tesis central del ensayo es que la humanidad se encuentra ante una suerte de transición crítica hacia una nueva forma de civilización que, no obstante ser de incierto desenlace final, ofrece un potencial lleno de esperanza. Llama a esta crisis la *tercera ola* en función de que ha habido

antes otras crisis --otras olas en su lenguaje-- que trajeron transformaciones profundas de la vida social.

La *primera ola* fue producida por el descubrimiento de la agricultura hace diez mil años y propició la revolución agrícola. La *segunda ola* se generó por la revolución industrial iniciada hace unos trescientos años. Esta *segunda ola* habría entrado en una fase de crisis muy seria en el presente siglo, percibiéndose sus primeros síntomas, según Toffler, a mediados de la década de los cincuenta --cuando los obreros norteamericanos se vieron superados en número por los trabajadores del conocimiento y los servicios. La *tercera ola* estaría siendo generada por el fracaso del industrialismo y por la aparición de la revolución tecnológica, Toffler habla de un salto "cualitativo" en el conocimiento. Las consecuencias de esta *ola* afectarán seriamente la vida de los seres humanos, en aspectos como lo económico, lo político, incluso la misma vida familiar. Se trata, según cree, de «la muerte del industrialismo y el nacimiento de una nueva civilización; civilización que es al mismo tiempo, altamente tecnológica y antiindustrial. Es un proceso que tiene características *revolucionarias* por la profundidad y radicalidad de los cambios en la vida del ser humano y *globalizantes* porque se difunde a nivel planetario. En palabras de Toffler, lo que ahora está sucediendo es, ni más ni menos, una auténtica revolución global, un salto cuántico en la Historia²⁸

Globalización y Turismo

El turismo forma parte de los agentes de la globalización y es la mayor industria en este proceso de globalización económica. Su "Influencia Modernizadora" junto con las comunicaciones (la media), la educación y la urbanización cambian significativamente las actitudes y valores en las sociedades.

Resulta obvio que la presencia de los turistas en grandes cantidades y con influencia económica, transforman el carácter económico de las localidades que visitan, al

²⁸ En <http://www.multimedios.org/docs2/d000433>

influir en la creación de infraestructura y la llegada de inversión extranjera.²⁹ Ejemplo de esto lo podemos encontrar en nuestro estado, ya que han llegado capitales a los diferentes puntos de la geografía estatal, lo cual está modificando la forma de vida, sobre todo en zonas donde se combina el "desarrollo " por el turismo con los asentamientos mayas.

El desarrollo turístico según Noronha³⁰, se divide en tres etapas, la primera cuando los turistas descubren un destino, la segunda cuando se presenta cuando los locales los proveen de facilidades para que lleguen más turistas y la tercera etapa se presenta cuando aparecen las agencias turísticas públicas y privadas, las cuales vendrán a controlar el mercado de los flujos turísticos.

La globalización empuja a las culturas regionales o grupos étnicos a entablar relaciones o lazos con el mundo exterior del cual se vuelven interdependientes y víctimas de cualquier fenómeno que ocurra en cualquier parte del mundo, lo cual puede provocar efectos secundarios como la pobreza. Ejemplo de ello lo encontramos en Q. Roo, ya que este proceso llamado globalización " afecta – beneficia " de cierta manera a la cultura maya, la cual es constantemente bombardeada por la ideología económico - social que ejercen de manera indirecta los turistas que a diario arriban a sus comunidades para visitar las zonas arqueológicas y a conocer su cultura.

El turismo a principio de este siglo XXI, es una actividad económica y social de gran importancia, aunque no libre de amenazas en cuanto a competitividad y sustentabilidad se refiera, debido a que su capacidad de generar bienestar entre sus actores está interrelacionada con la estructura social contemporánea.

La constante globalización de la actividad turística, juega un papel principal en las economías dependientes de esta actividad, razón por la cual se debe diseñar una política turística para optimizar los recursos con los que se cuenta.

²⁹ Held, David. Transformaciones Globales, Política, Economía y Cultura. 2000, Pag 447

³⁰ Noronha Raymond. Tourism Passport to Development. Pag 5

El turismo hoy día se encuentra al final de un modelo de crecimiento y gestión que se caracteriza en un paradigma empresarial el cual nace hace medio siglo. Se puede decir que la actividad turística en la segunda mitad del siglo XIX era una actividad de ocio para algunas minorías privilegiadas de Europa. Sin embargo en la era contemporánea se ha convertido en una industria global, ya que esta actividad supuso una factura en el año 2002 de 703 millones de llegadas y 474 millardos de dólares.³¹

La visión cuantitativa que tenemos del turismo, empieza a dar muestra de su deterioro, dando paso a la aparición de nuevos paradigmas los cuales según Fayos Sola de la Organización Mundial de Turismo se llaman la “**Era Fordiana del Turismo y Nueva Era del Turismo**”

El turismo contemporáneo se caracteriza por contar con una extensión de la demanda turística intra e interregional a nuevo países en el mundo, en la cual convergen los comportamientos del consumidor, gustos y estilos de viaje, por ello se estandariza y concentra la oferta turística (alojamiento, transporte, distribución) mediante la aparición de agentes especialistas.

Un acontecimiento que sin lugar a dudas ha contribuido para que se presente un cambio de paradigma fueron los actos de septiembre 11 de 2001, el entorno de la actividad turística presenta ahora un mayor margen de incertidumbre, dificultando la toma de decisiones en especial de aquellas a mediano y largo plazo. Se han aumentado los costes directos e indirectos de las operaciones turísticas debido a la mayor incertidumbre que generan las medidas de seguridad voluntarias u obligatorias, tal situación esta generando cambios en la geografía de los destinos.

En la era fordiana la búsqueda de beneficios representaba la disminución de costos aplicando acciones de carácter cuantitativo encaminado a la maximización del número de visitantes, este tipo de política turística tiene sentido en un mundo de

³¹ Ver artículo número 5 de la Colección Mediterráneo económico “ Las nuevas formas de turismo ”

naciones-estado en la cual se presentan obstáculos para el intercambio, empieza a cambiar hacia finales de la década de los 70's.³²

La Nueva Era del Turismo pretende la aplicación de políticas turísticas con énfasis en la oferta. Su principal objetivo es aumentar y mejorar la capacidad productiva turística de un país o de un destino turístico, lo cual finalmente en términos porterianos se llama competitividad turística.³³

Escenarios del turismo

La actividad turística se asienta en un entorno físico – cultural que se nutre de y basa en la estructura de ese entorno, es por ello que tiene escenarios, no fabricas, requiere de actores que se interrelacionan en un guión-script de reglas de juego, con objetivos y procedimientos.³⁴

Los escenarios turísticos son escenarios reales, no contruidos ex profeso para el turismo, ya que en ellos existen recursos naturales (paisaje, fauna, flora, etc.) los cuales son susceptibles de ser incorporados al producto turístico, al igual que los recursos humanos (culturales) que con mayor o menor grado contribuyen para generar productos. Así mismo los recursos de capital (capital físico, bienes intermedios, capital financiero) sin los cuales es extremadamente difícil hacer operativo un destino turístico. De igual manera, la existencia de un destino turístico necesita de una serie de " sistemas de apoyo " los cuales son alojamiento, restauración, transporte, distribución, bienes y servicios públicos (infraestructura)

La Política Turística en la Era de la Globalización

El fenómeno de la globalización ofrece un panorama con grandes expectativas y esperanzas después del fracaso de de las experiencias monetaristas de los años 70 y 80's, dando paso a nuevos horizontes de libre comercio, favoreciendo a los

³² Ver anexo 6

³³ Ver anexo 7

³⁴ Ver artículo número 5 de la Colección Mediterráneo económico " Las nuevas formas de turismo "

grandes capitales y a las empresas transnacionales los cuales usan sus recursos productivos sin interferencia alguna por parte de algunos gobiernos, es por ello que la globalización del capitalismo señala la inutilidad de los enfoques socialdemócratas tipo " Estado de Bienestar ". En este contexto la política turística presenta grandes cambios ya que pasa de cuestiones cuantitativas-maximización del número de turistas por medio de la promoción, a un contexto de competitividad en el estudio del conocimiento para el desarrollo de productos –nicho supertitulos.

La nueva política turística es una técnica estratégica de gestión que busca posesionar los destinos turísticos, mediante la implementación de programas de calidad total, lo cual trae consigo la eficiencia turística, es decir cero defectos.

UQROO.SISBI.CEDOC

CONCLUSIONES

Se puede establecer que en nuestro país, la actividad turística fue incipiente y poco desarrollada hasta la década de 1970, cuando se empieza a dar un mayor realce e importancia al turismo como un sector económico estratégico. Razón por la cual se empiezan a impulsar estrategias y acciones encaminadas a la búsqueda, planeación y desarrollo de nuevos centros turísticos, con la finalidad de atraer a turistas con un alto nivel económico y así mejorar la economía de México.

En el año de 1968 el gobierno federal le encarga al Banco de México el desarrollo de una política turística, como resultado se crea en 1969 el Fideicomiso de Promoción de Infraestructura Turística (INFRATUR) el cual tuvo la encomienda de desarrollar un programa Integral de Centros Turísticos. Es así como Cancún nace como un Centro Turístico Integralmente Planeado.

Resulta incuestionable que la creación de Cancún y el impulso brindado a la actividad turística, se convirtieron en el principal motor de la economía de nuestro estado, lo cual sin lugar a dudas ha incidido en la gran transformación económica, social, política y cultural que ha experimentado la entidad en las últimas tres décadas. Así mismo no podemos dejar de mencionar el gran desarrollo que ha alcanzado la Riviera Maya, al grado de ser el principal competidor de Cancún en materia turística, al contar con una mayor diversificación en su oferta.

Sin embargo visto desde otra óptica el desarrollo de Cancún en lugar de contribuir a una articulación socioeconómica y política ha contribuido de manera opuesta al reflejar de manera palpable las diferencias entre las tres zonas en las cuales podemos dividir a nuestro estado; la zona sur, la zona maya y la zona norte, ya que tan sólo con recorrer el corredor Chetumal – Cancún podemos transitar por tres realidades diferentes, las cuales de una u otra manera podrían resultar contradictorias.

La zona sur caracterizada por una economía basada en la burocracia gubernamental y una decadente actividad comercial. Sin embargo no podemos dejar de mencionar que cuenta con un gran potencial en materia turística la cual no ha podido ser detonada.

En este sentido podemos mencionar que esta zona es un multideestino turístico que cuenta con un gran potencial e incluso mayor del que encontramos en la zona norte, ya que contamos con un Corredor Arqueológico sin comparación, el cual esta integrado por las zonas arqueológicas de Oxtankah, Dzibanché, Kinichnah y Chacchoben por mencionar tan sólo algunas que se encuentran abiertas al público.

Así mismo el Destino Costa Maya se enfoca al segmento de sol y playa, siendo la cabecera de este destino Mahahual que cuenta con una zona de influencia que abarca desde El Uvero en su parte norte hasta Xcalak en su parte sur, en este destino encontramos paisajes semi vírgenes impresionantes en donde destaca la belleza y extensión de playas de fina y blanca arena que se localizan al norte de Mahahual rumbo a la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an.

En lo que respecta al ecoturismo, el destino conocido como Ribera del Río Hondo se distingue por tener magníficos sitios para disfrutar del turismo de aventura, con aguas ideales para practicar el kayak a través de pequeños esteros que se comunican con el río, así como una diversidad de flora y fauna ideal para practicar campamentos en contacto con la naturaleza.

Por su parte la ciudad de Chetumal debido a su ubicación estratégica dentro este destino turístico, jugará un rol como eje distribuidor de turistas, razón por la cual se debe mejorar y modernizar la infraestructura turística con la que cuenta.

Es por esta razón que para la actual administración estatal, existen grandes retos en materia turística, por ende será necesario fomentar el desarrollo de nuevos productos turísticos de alta especialización dirigidos hacia segmentos de mayor

rentabilidad. Buscando equilibrar el desarrollo turístico entre las diferentes regiones en las que se divide el estado.

La Secretaría de Turismo, es una Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, la cual como establecimos en el Capítulo II su principal objetivo es establecer, conducir y supervisar los criterios y políticas en materia de promoción y desarrollo turístico.

En este sentido debemos mencionar que hoy día las principales actividades por la que nuestra dependencia es reconocida es por la gran promoción que se le da a los destinos turísticos del norte de nuestro Estado, lo cual es totalmente dispar frente a la promoción que reciben las zonas centro y sur. La titular de la dependencia se encarga de fungir como representante de nuestro destino llamado " Caribe Mexicano " en las ferias y caravanas turísticas que se llevan a cabo dentro de México y en distintos países a los cuales se pretende captar y orientar hacia nuestro destino.

En lo que respecta al desarrollo turístico, se concentra como una de las actividades prioritarias del Subsecretario de Desarrollo Turístico, para ello se apoya en la Dirección de Planeación y Desarrollo, esta es la encargada de diseñar y aplicar políticas para buscar un desarrollo de la actividad turística de manera sustentable.

Sin embargo se puede decir que desafortunadamente no ha funcionado bien debido a que se han desarrollado proyectos que no son viables para el desarrollo de la actividad turística independiente mente de que cuenten con los recursos naturales para ello, es decir son sitios que se encuentran relativamente lejos de los centros distribuidores de turismo o por que la infraestructura no es la adecuada, arriesgando la integridad y seguridad de nuestros visitantes.

Por otra parte en lo que respecta a la parte administrativa y de personal, se puede decir que en la gran mayoría de las unidades administrativas de esta secretaria se encuentra laborando personal que no cuenta con el perfil ideal para ocupar los puestos, sin embargo esta situación no es privativa de esta dependencia, sino es un problema generalizado en todas las dependencias del gobierno del estado.

Ahora bien las unidades que si cuentan con el personal ideal y capacitado, no reciben los recursos necesarios para desarrollar plenamente sus capacidades, ya sea por falta de equipos de computo u otros insumos necesarios. Afortunadamente la actual titular de la dependencia ha dado muestras de voluntad para tratar de corregir estos problemas, que de una u otra forma afectan la imagen institucional.

El turismo representa al sector económico que más crece a nivel mundial y las tendencias nos indican que seguirá creciendo, debido básicamente a que el nivel de ingreso de los sectores sociales que más viajan seguirá creciendo, aunado a ello y gracias al avance en materia de comunicaciones y transportes se han acortado las distancias y el tiempo.

La actividad turística es una palanca importante para el desarrollo local, regional y nacional, ya que en la actualidad aporta alrededor del 8.3% del PIB de nuestro país, por tal razón se le considera como "estratégica" debido a que sus beneficios, en general, no sólo se reflejan como una industria generadora de empleos, sino también, como un detonante del desarrollo regional en los sitios que cuentan con atractivos naturales y culturales.

Como mencionamos en el Capítulo IV; en lo que respecta a nuestro estado, se espera que para el año 2011 la derrama económica alcance los 5 mil millones de dólares, es decir un incremento del 82 por ciento con relación a los 3,161 millones captados en el 2000.

Quintana Roo actualmente se promociona turísticamente bajo la Marca "Caribe Mexicano" la cual engloba a los principales destinos turísticos como Cancún, Riviera Maya, Cozumel, Holbox, Isla Mujeres, Grand Costa Maya y la Zona Maya, con el fin de ofrecer un multidesfino único en toda América Latina en el cual se puede satisfacer a todos los segmentos turísticos.

Así mismo el agrupar a todos los destinos turísticos de Quintana Roo representa una clara visión, que tiene como fin evitar que nuestro destino se abarate frente a otros

destinos internacionales. Es decir, por ejemplo Cancún y la Riviera Maya ofertan sol y playa razón por la cual existe una competencia al interior que repercute en el abaratamiento de los destinos.

Para finalizar lo que se necesita para consolidar a Quintana Roo como un multidesino sustentable de primer nivel, es mediante la planeación estratégica y prospectiva, tomando en cuenta a todos los actores que intervienen en esta también llamada " Industria sin Chimeneas ".

Se debe buscar diseñar y desarrollar productos que innoven a los principales productos que hoy se ofertan y que se encuentran en lo que podemos llamar la " cima de crecimiento " lo cual significa que están apunto de empezar a caer, por ello se debe buscar que mediante la innovación ofertar nuevos productos con valor agregado. De acuerdo a las nuevas tendencias del turismo mundial los destinos que oferten un valor agregado serán los que cuenten con mayores ventajas competitivas y comparativas frente a sus principales competidores.

Entendiendo esta situación y como se menciona en el Capitulo IV, actualmente estamos trabajando en la creación de una nueva Dirección llamada Desarrollo de Productos en la cual pretendemos desarrollar un Departamento específico que se encargue de realizar investigaciones en Organismos Internacionales, ONG'S y Organismos especializados en temas de carácter turístico, para aplicar las experiencias y recomendaciones que se emitan en los anterior mente mencionados organismos, siempre y cuando se adapten a la realidad de nuestro Estado siendo medioambientalmente sostenibles y que representen benéficos económicos y sociales.

La experiencia académica que nos ofrece la carrera de Relaciones Internacionales me ha permitido analizar el comportamiento del turismo desde una perspectiva internacional, realizando investigaciones de carácter personal pero enfocándolas hacia la actividad turística y sus nuevas tendencias internacionales en publicaciones de organismos internacionales como la Organización Mundial de Turismo.

Por tal razón me permiten tener una visión completa de la actividad turística en nuestro Estado, el cual se erige como un destino con un potencial inigualable en todo el territorio nacional, ya que cuenta con todos los elementos necesarios para competir en el escenario internacional en materia turística.

Es importante hacer mención que esta formación recibida en la Universidad de Quintana Roo, ha sido determinante para poderme desenvolver de manera objetiva y profesional dentro de la Secretaria Estatal de Turismo, ya que el plan de estudios cursado contempla asignaturas de las cuales he sacado provecho, entre estas destacan:

Introducción al Estudios de las Relaciones Internacionales, la cual me ha permitido tener un panorama amplio de los fenómenos internacionales históricos y contemporáneos, los cuales sirven para argumentar opiniones y sugerencias del comportamiento de los actores que de una u otra forma intervienen en materia turística.

De igual forma la asignatura de Problemas Contemporáneos de América Latina, es importantes por que nos ayuda a entender cuales son los principales obstáculos y oportunidades a las que se enfrenta la región. Por lo cual desde la esfera laboral me permite opinar sobre acciones y proyectos a seguir para presentar alternativas en materia de cooperación internacional enfocados a temas turísticos, ejemplo de ello es el seguimiento que en particular le doy al desarrollo que ha tenido Costa Rica en materia de Ecoturismo, consolidándose como un país potencia en esta tema.

La asignatura de Organismos Internacionales es muy importante, ya que la actividad turística cuenta con un eje rector la Organización Mundial de Turismo. Del cual aprovechamos los programas, proyectos y tendencias de la actividad turística en un mediano y largo plazo.

En lo que respecta a las Relaciones Económicas Internacionales, es de mucha utilidad, ya que nos ayuda a entender la importancia que tienen las relaciones económicas entre países que cuentan con un desarrollo significativo de la industria turística.

Por su parte la asignatura de Estados Unidos Contemporáneos es importante, ya que nos presenta una visión real de la situación que atraviesa nuestro vecino del norte, principalmente después de los atentados de septiembre 11 de 2001, y como esta situación afecta a la actividad turística, ya que no podemos dejar de mencionar que este país es el principal mercado de turistas que llegan hacia nuestro destino.

La asignatura de Problemas Regionales es de gran interés, ya que como su nombre lo dice, al ser problemas que se puedan salir de control, por ejemplo la inseguridad que se vive hoy día en la zona norte principal destino turístico de nuestro Estado, traería consigo que nuestro destino pierda competitividad frente a otros mercados que ofertan los mismos atractivos.

La política exterior juega un rol importante ya que nos indica cual es el camino a seguir hacia el extranjero en materia turística y por supuesto no podemos dejar de mencionar la importancia que tiene la asignatura de Estudios Estratégicos y de Seguridad Nacional, ya que el turismo hoy día la tercera actividad económica en importancia para nuestro país después de los ingresos que genera el envío de remesas de los trabajadores mexicanos en el extranjero y de los ingresos por petróleo. Por tal razón desde el sexenio del Presidente Vicente Fox y el actual presidente Felipe Calderón, le han otorgado a la actividad turística la clasificación de Prioridad Nacional. Nuestro Estado, también le ha otorgado el distintivo de Prioridad Estatal como principal actividad y motor de nuestra economía.

Desde mi particular opinión, creo que se deben impartir a las nuevas generaciones de estudiantes de la carrera de Relaciones Internacionales asignaturas enfocadas al estudio de los fenómenos internacionales como lo es el cambio climático y sus efectos que genera en la comunidad internacional, de igual forma se deben impartir

temas enfocados a la Planeación Estratégica y Prospectiva, ya que esta asignatura les permite tener mejores herramientas para mejorar el mercado laboral de nuestro Estado, ya que quien planea a corto, mediano y largo plazo tiene un mayor margen para lograr sus objetivos.

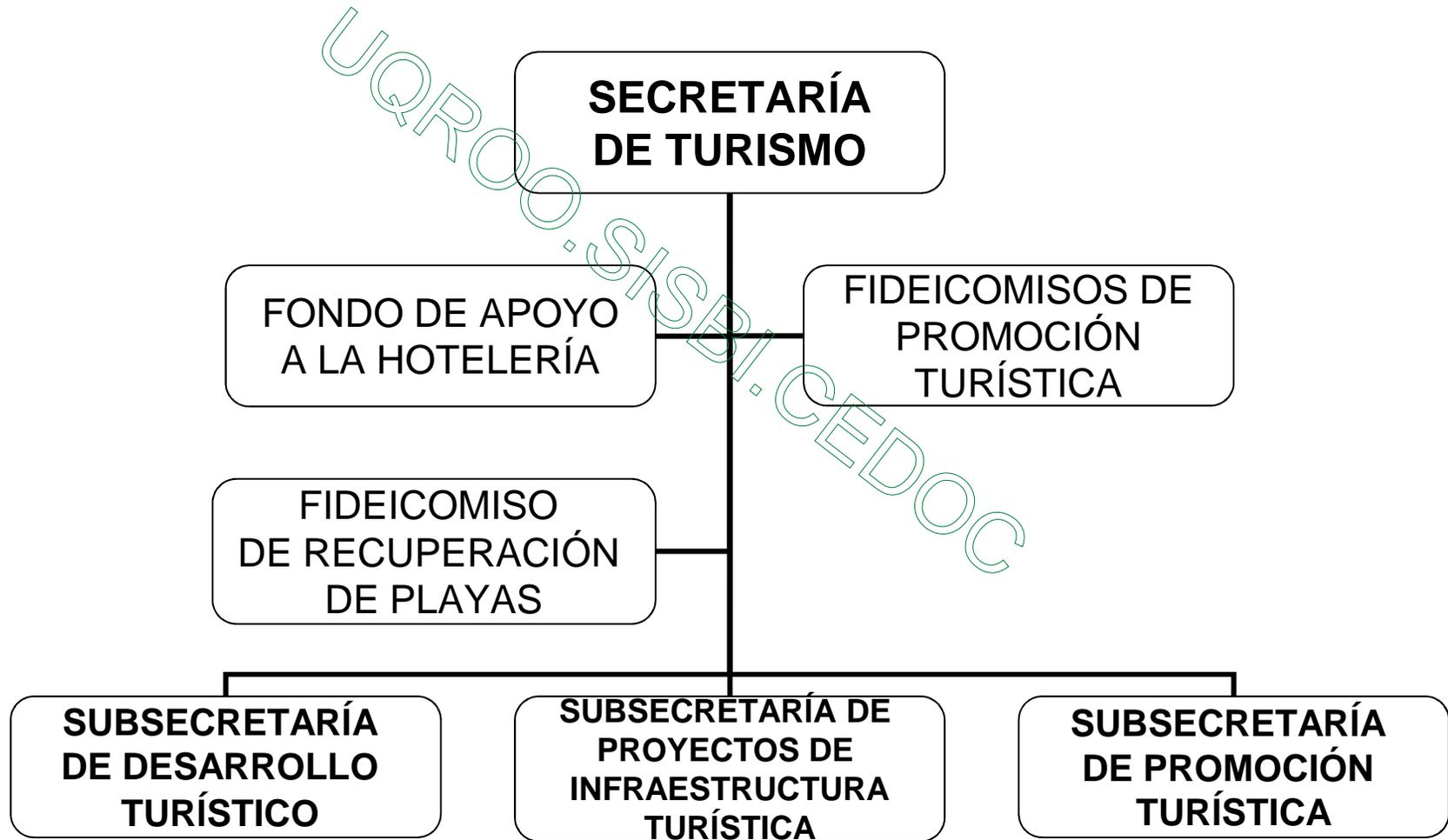
UQROO.SISBI.CEDOC

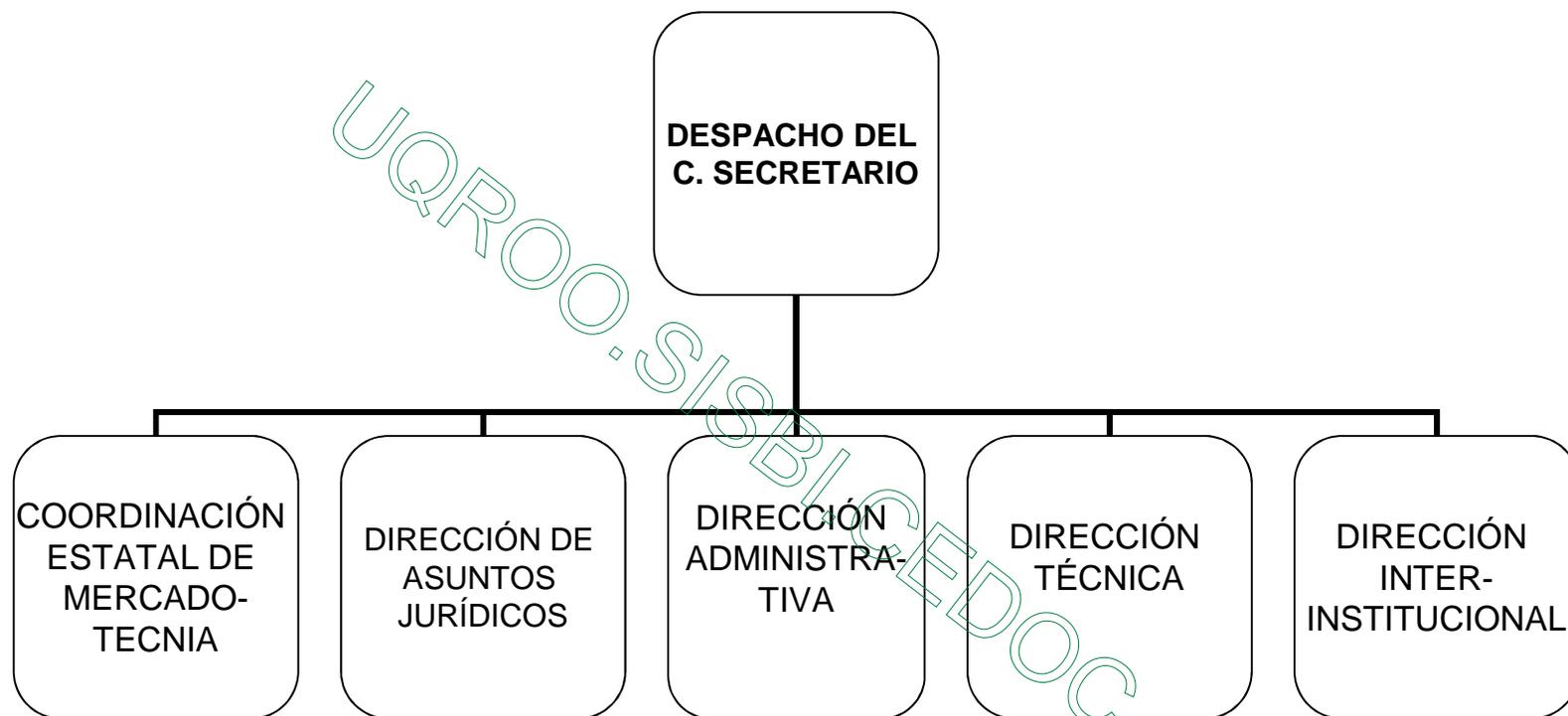
ANEXOS

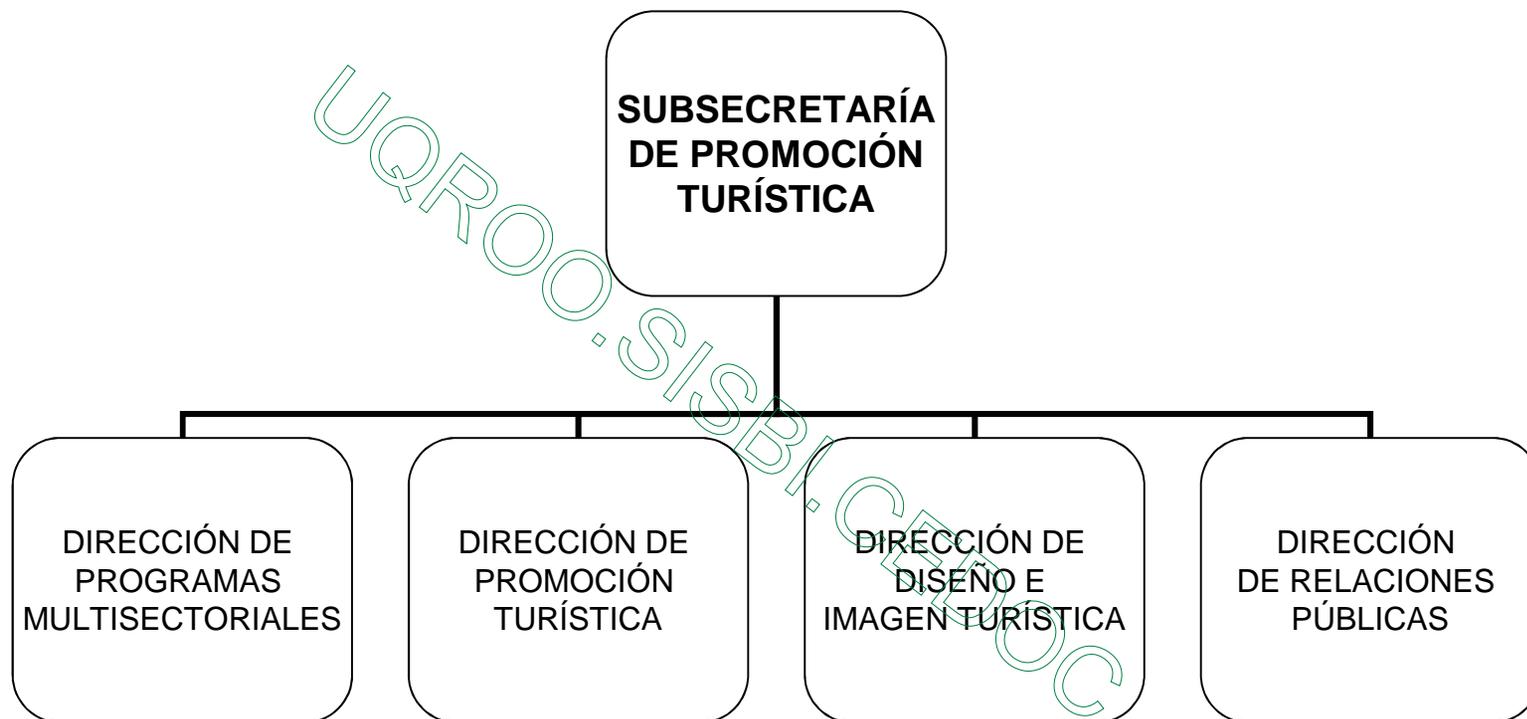
- Anexo 1. Organigrama Sedetur Página 74
- Anexo 2. Organigrama Dirección de Diseño e Imagen Turística. Página 79
- Anexo 3. Segmentación Turística Página 80
- Anexo 4. Dossier Turístico Página 89
- Anexo 5. Folleteria Página 91
- Anexo 6. Cuadro Era Fordiana del Turismo Página 92
- Anexo 7. Cuadro Nueva Era del Turismo Página 93
- Anexo 8. Marca Caribe Mexicano Página 94
- Anexo 9. Indicadores Turísticos
Enero- Diciembre 2006 Página 95

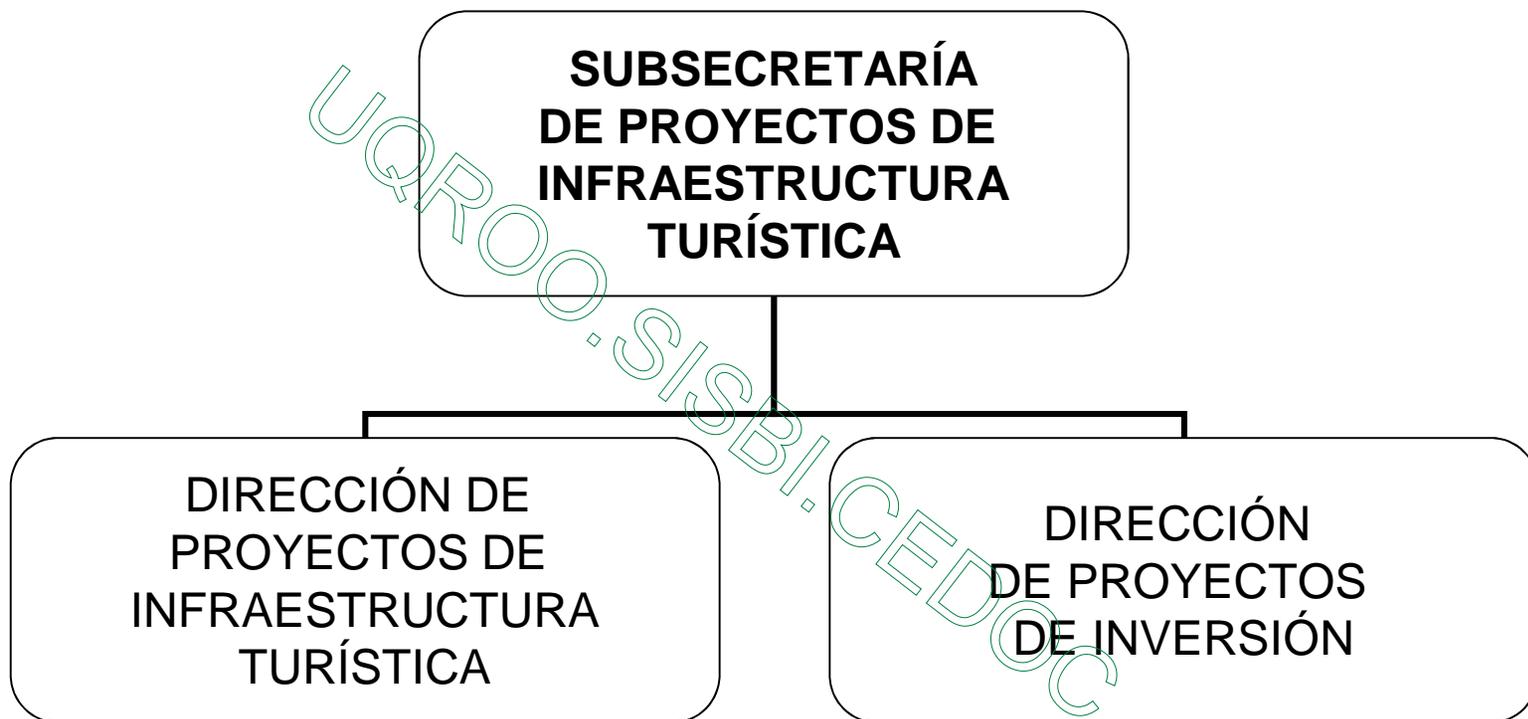
FUNDAMENTO

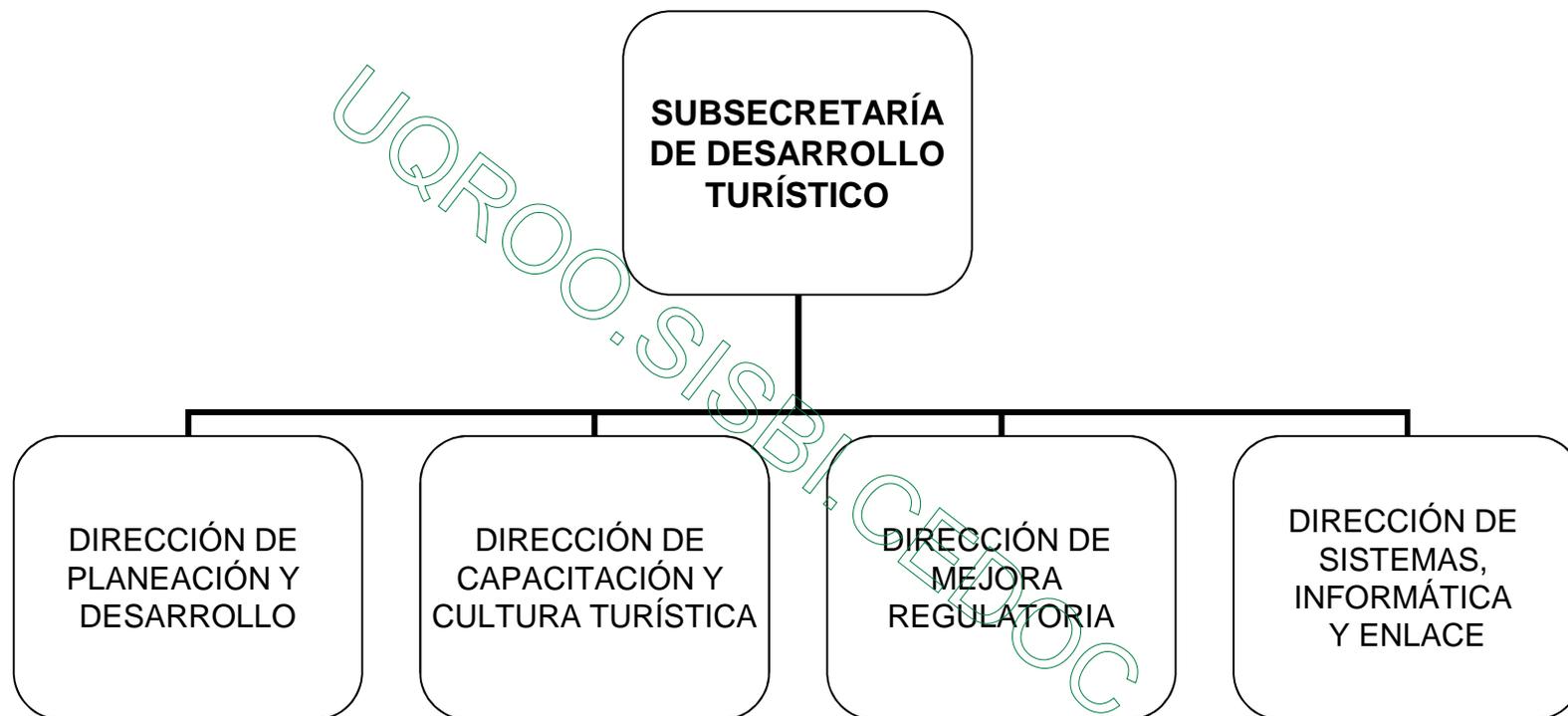
ARTÍCULO 19 FRACCIÓN IX DE LA LEY
ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DEL ESTADO

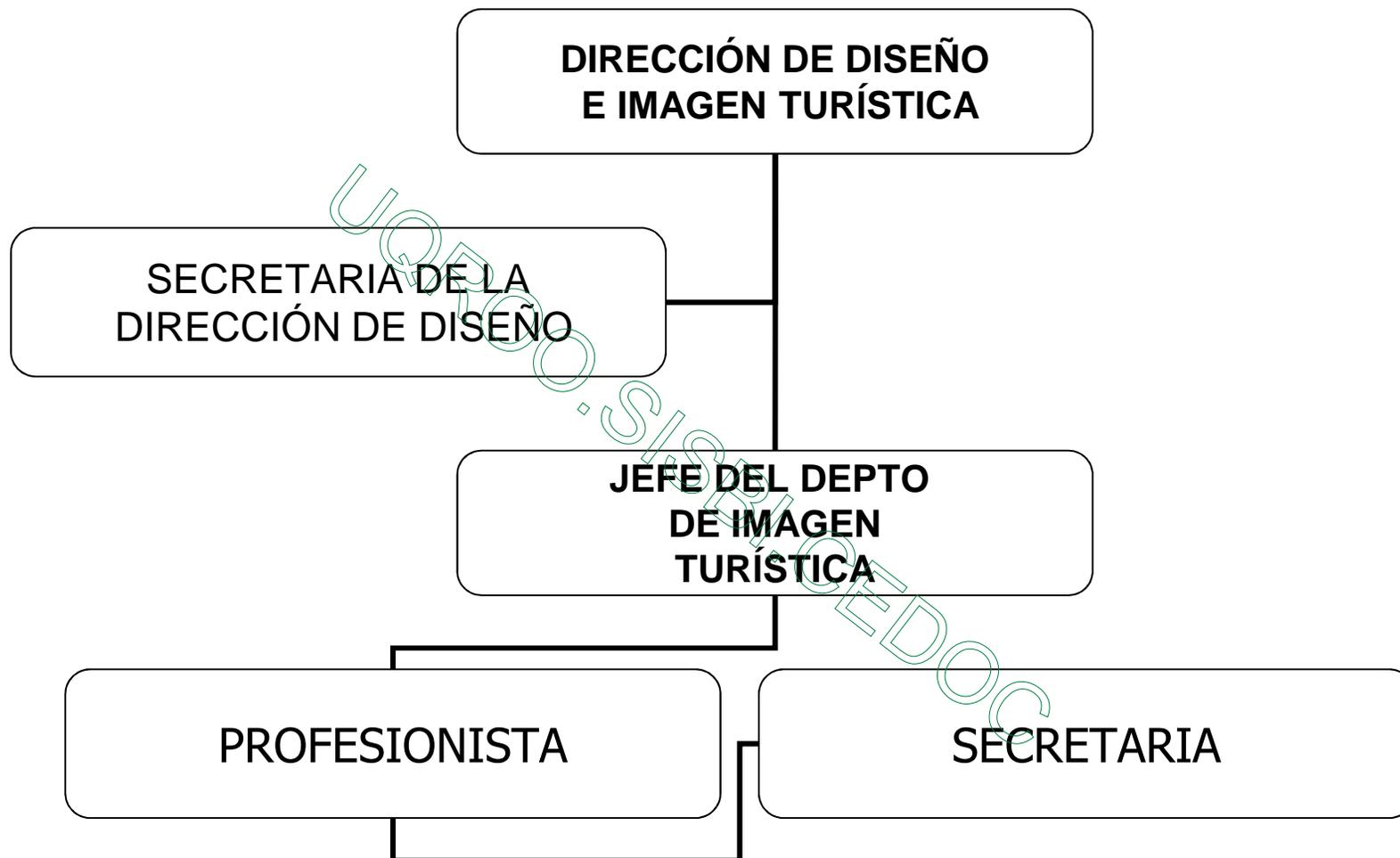






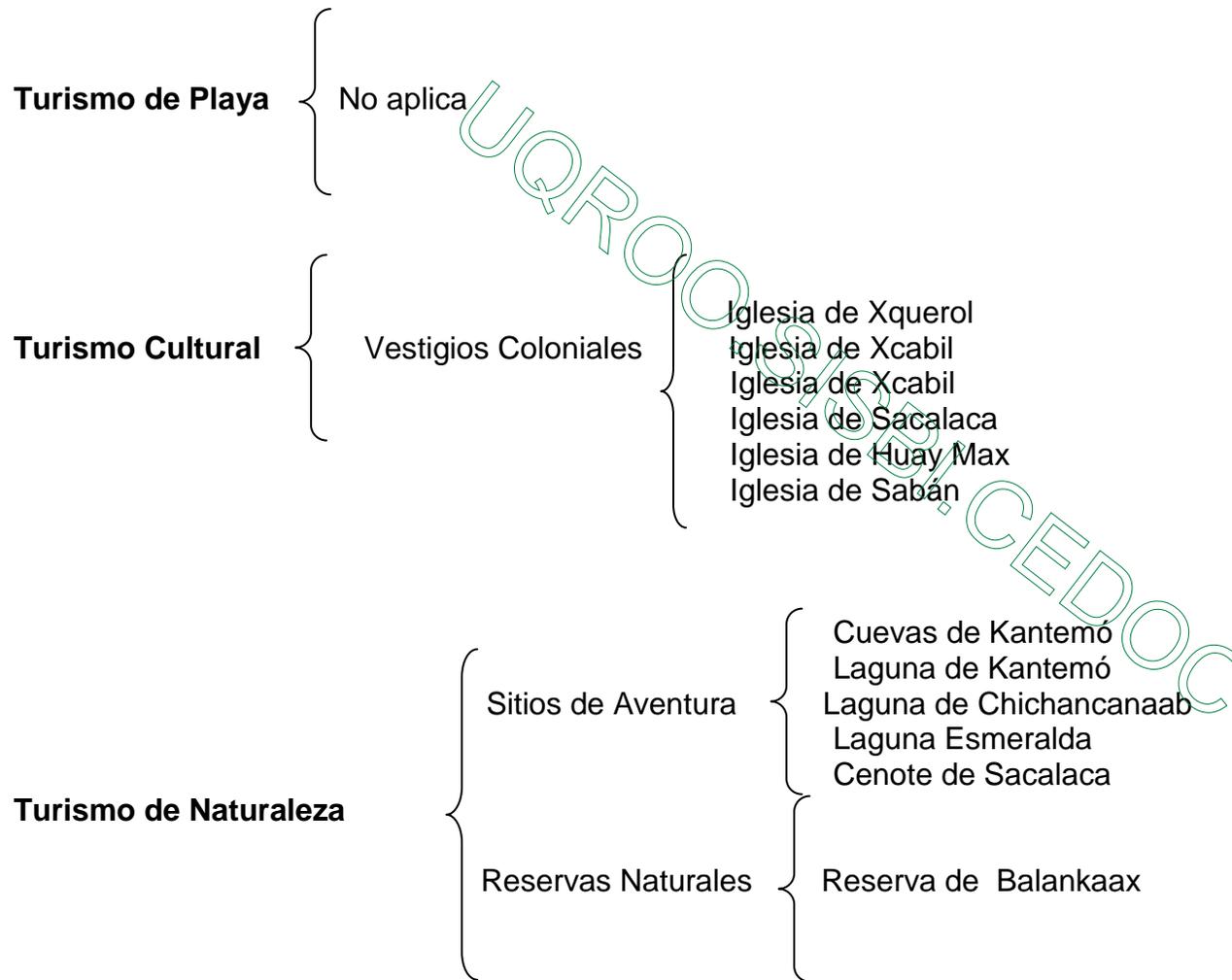






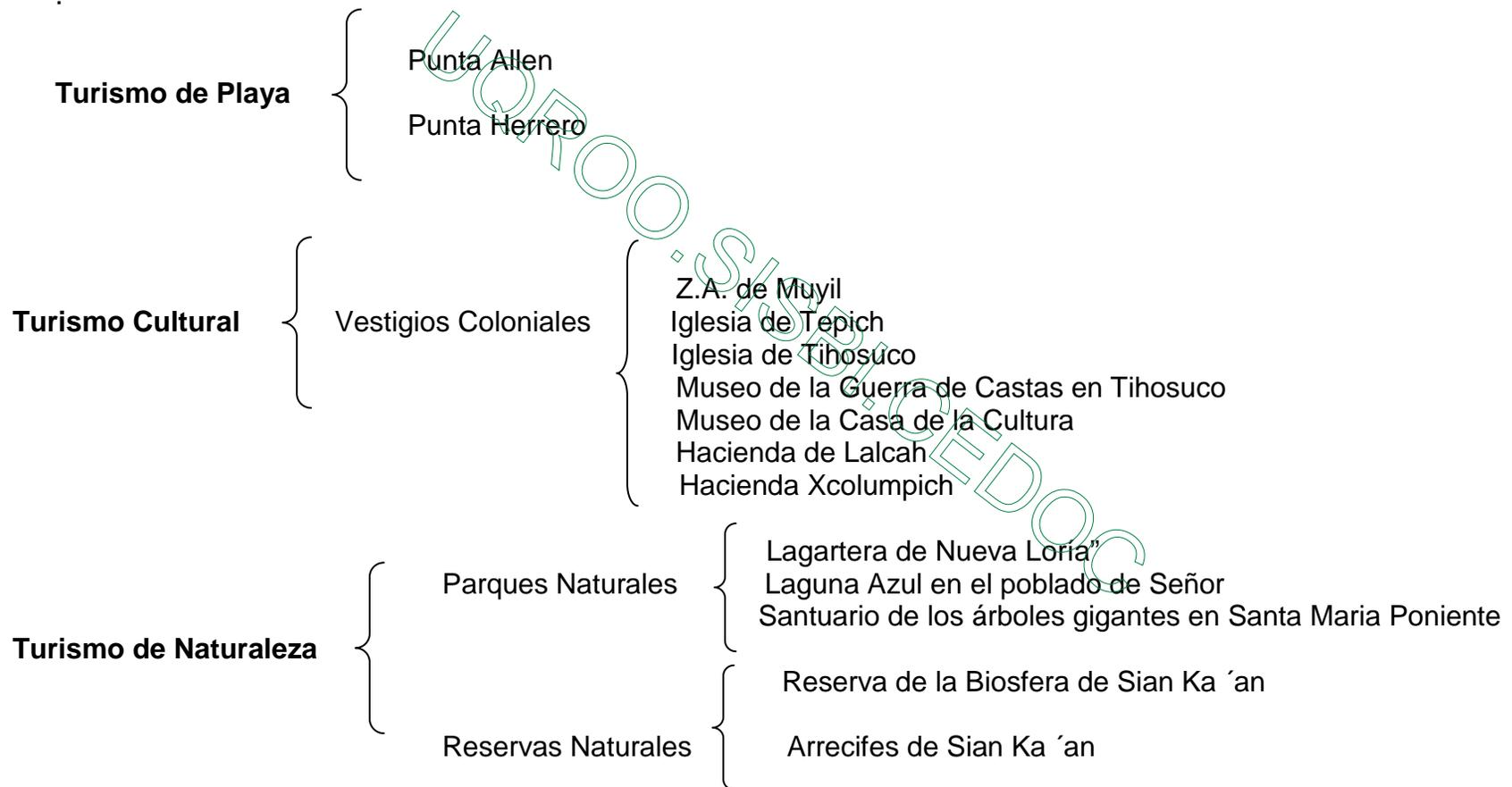
MUNICIPIO JOSÉ MARIA MORELOS

SEGMENTACIÓN TURÍSTICA



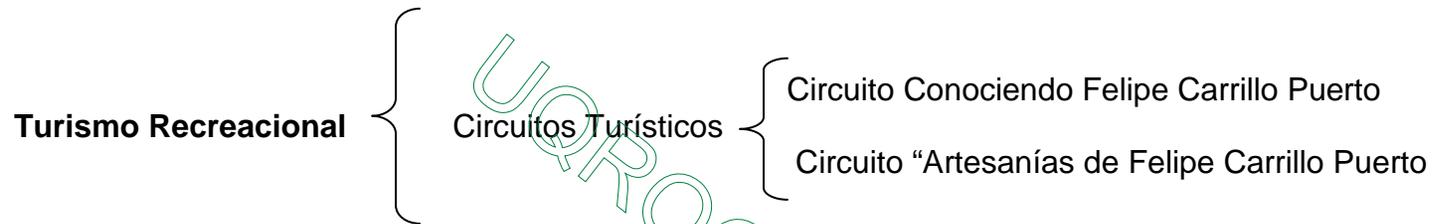
MUNICIPIO FELIPE CARRILLO PUERTO

SEGMENTACIÓN TURÍSTICA



MUNICIPIO FELIPE CARRILLO PUERTO

SEGMENTACIÓN TURÍSTICA



MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

**SEGMENTACIÓN TURISTICA
CHETUMAL**

Turismo de Naturaleza

Bahía de Chetumal
Laguna Guerrero
Dos Hermanos
Barra San José
Laguna Milagros
Raudales
Cayo Venado

Turismo Cultural

Corredor Escultórico
Museo de la Cultura Maya
Museo de la Ciudad

Turismo Recreacional

Centro Comercial
Casinos

MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

**SEGMENTACIÓN TURÍSTICA
CHETUMAL**

Circuitos Turísticos

- Chetumal – Corredor Arqueológico
- Chetumal - Bacalar
- Chetumal – Río Hondo

UQROO.SISBI.CEDOC

MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

**SEGMENTACIÓN TURISTICA
BACALAR**

Turismo de Naturaleza

- Laguna de Bacalar
- Cenote Azul
- Centro de Investigación de Vida Silvestre

Turismo Cultural

- Poblado de Bacalar
- Fuerte de San Felipe Bacalar
- Museo del Fuerte de San Felipe Bacalar
- Iglesia de San Joaquín

Turismo Recreacional

- Balnearios
- Compras de Souvenir

MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

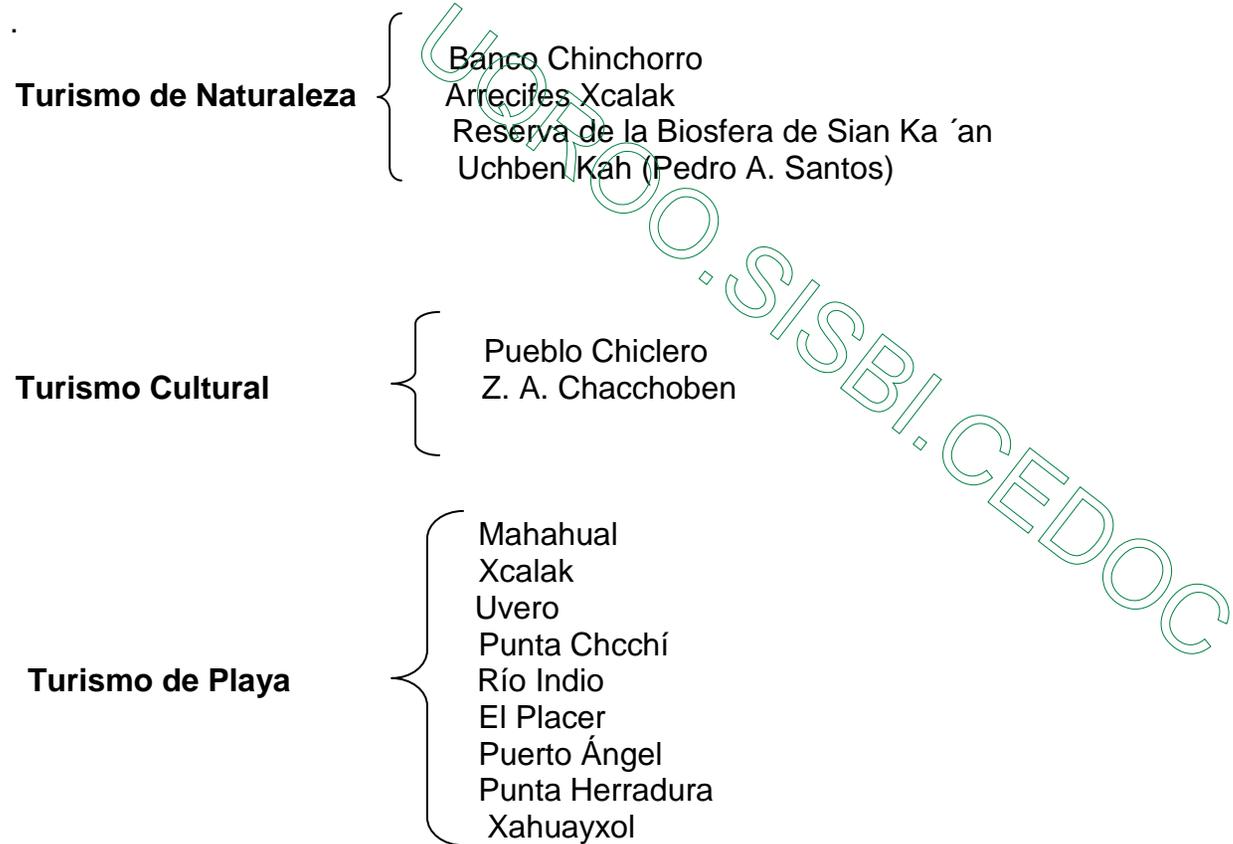
**SEGMENTACIÓN TURÍSTICA
BACALAR**

Circuitos Turísticos

- 
- Bacalar - Costa Maya
 - Bacalar - Zona Maya
 - Bacalar - Chetumal

MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

**SEGMENTACIÓN TURISTICA
COSTA MAYA**



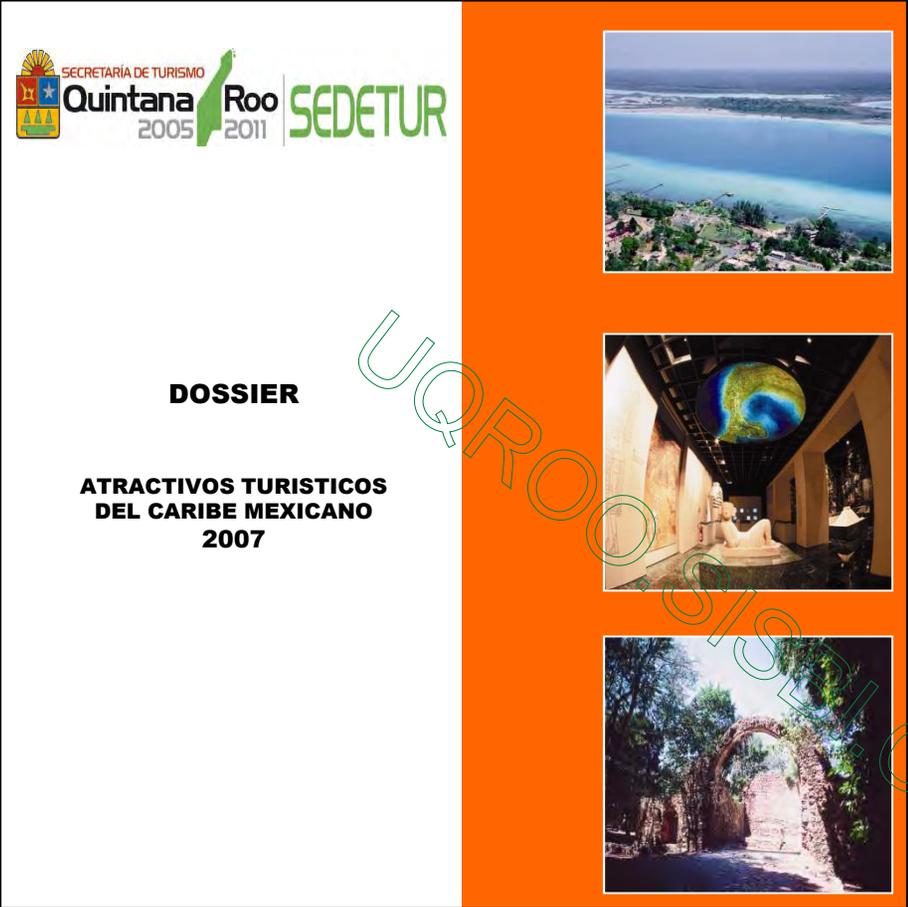
MUNICIPIO OTHÓN P. BLANCO

**SEGMENTACIÓN TURÍSTICA
COSTA MAYA**

Circuitos Turísticos

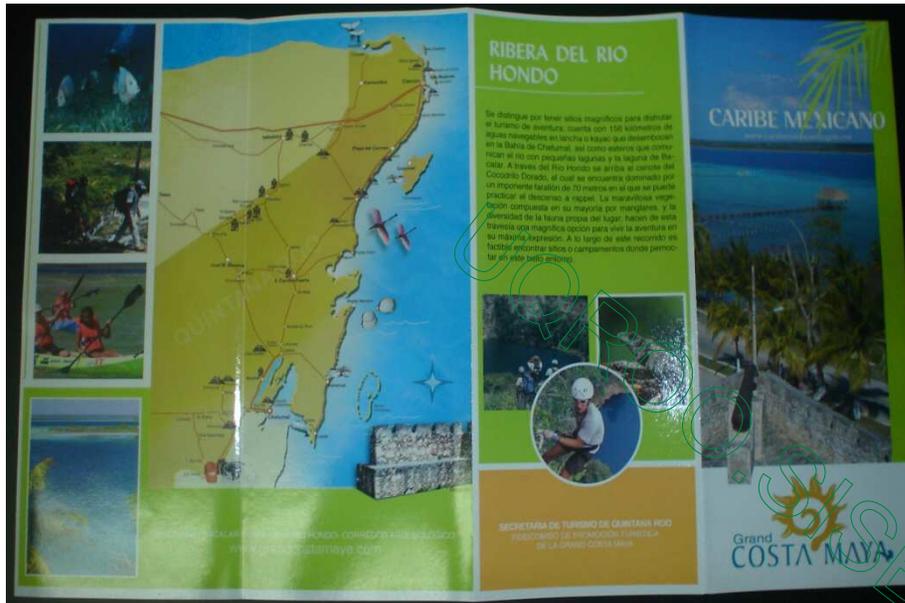
- Costa Maya - Bacalar
- Costa Maya - Z. A. Chacchoben
- Costa Maya - Z. A. Dzibanché
- Costa Maya - Kohunlich
- Costa Maya - Chetumal



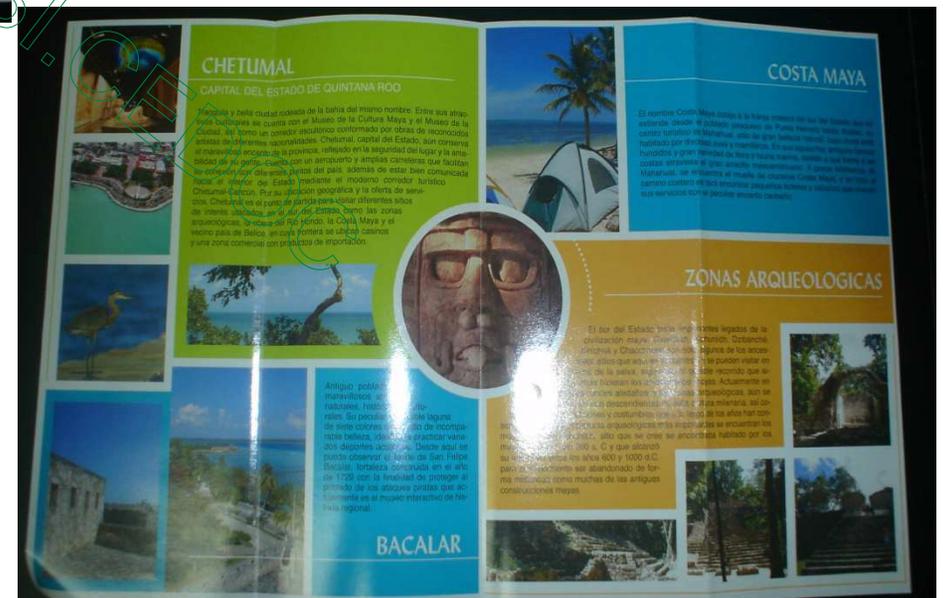


El Dossier es una colección de documentos que contienen información detallada de los lugares turísticos más importantes de nuestro estado

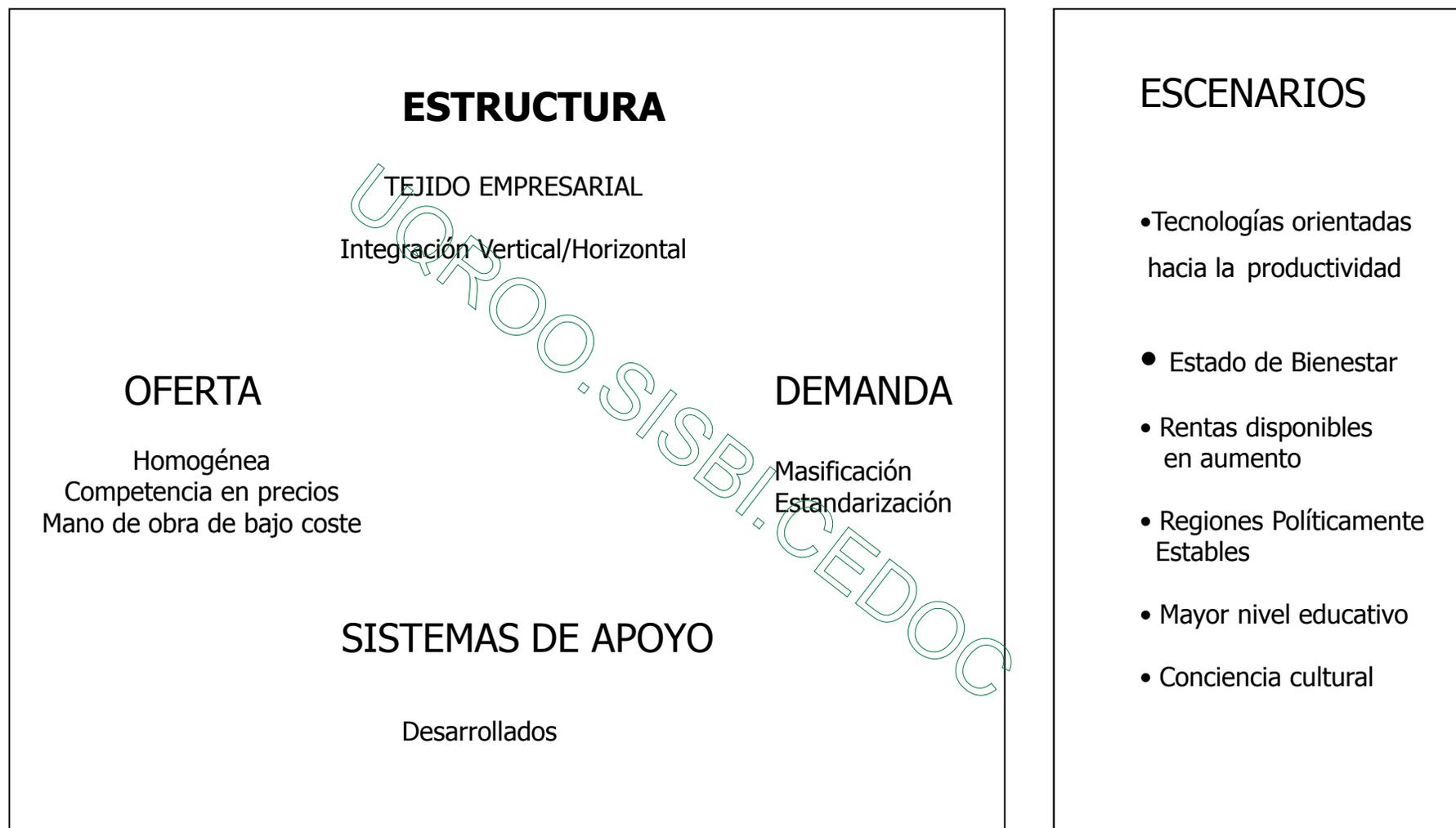
MATERIAL PUBLICITARIO



Folleto para promocionar al destino Grand Costa Maya.

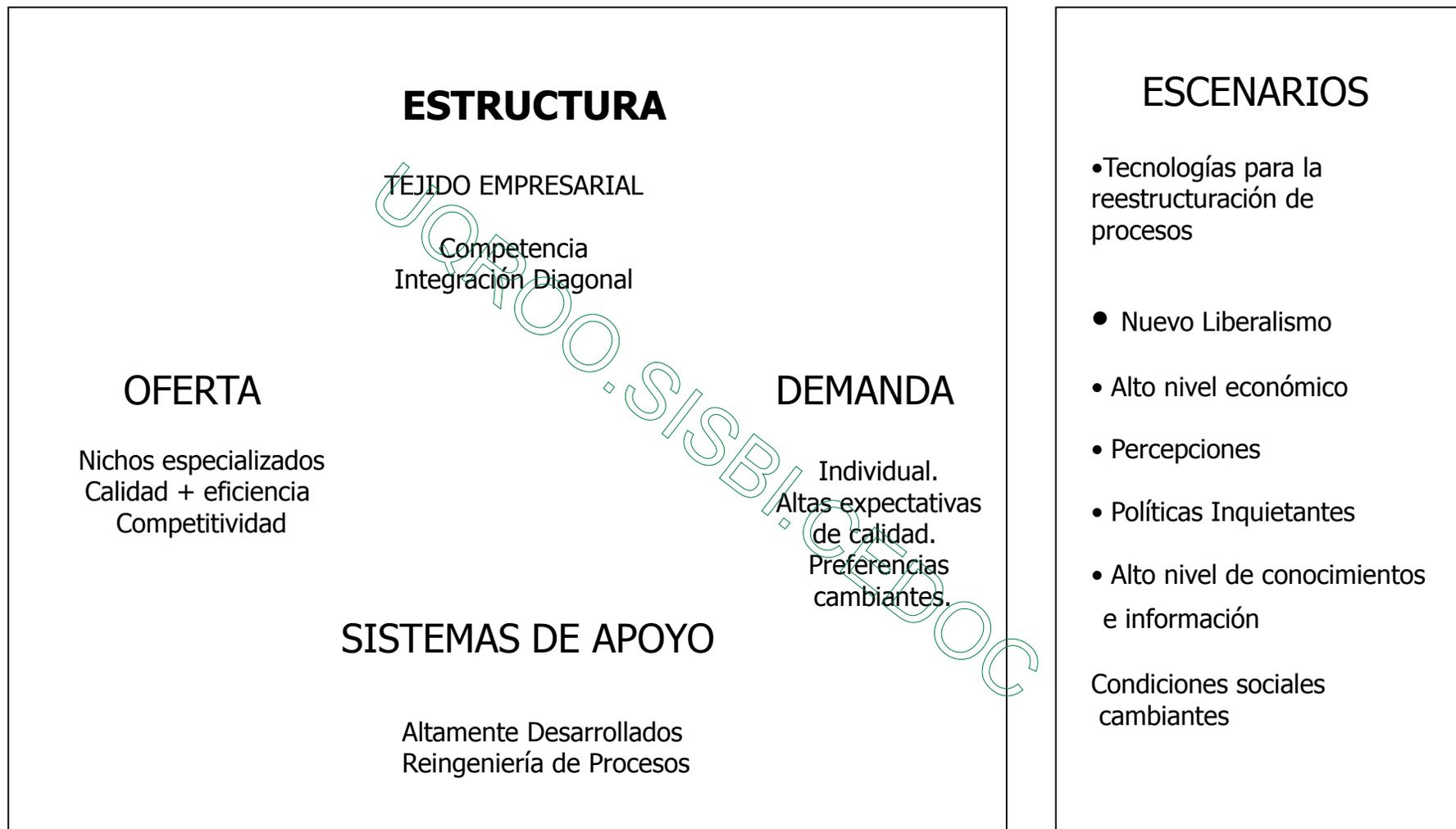


ERA FORDIANA DEL TURISMO

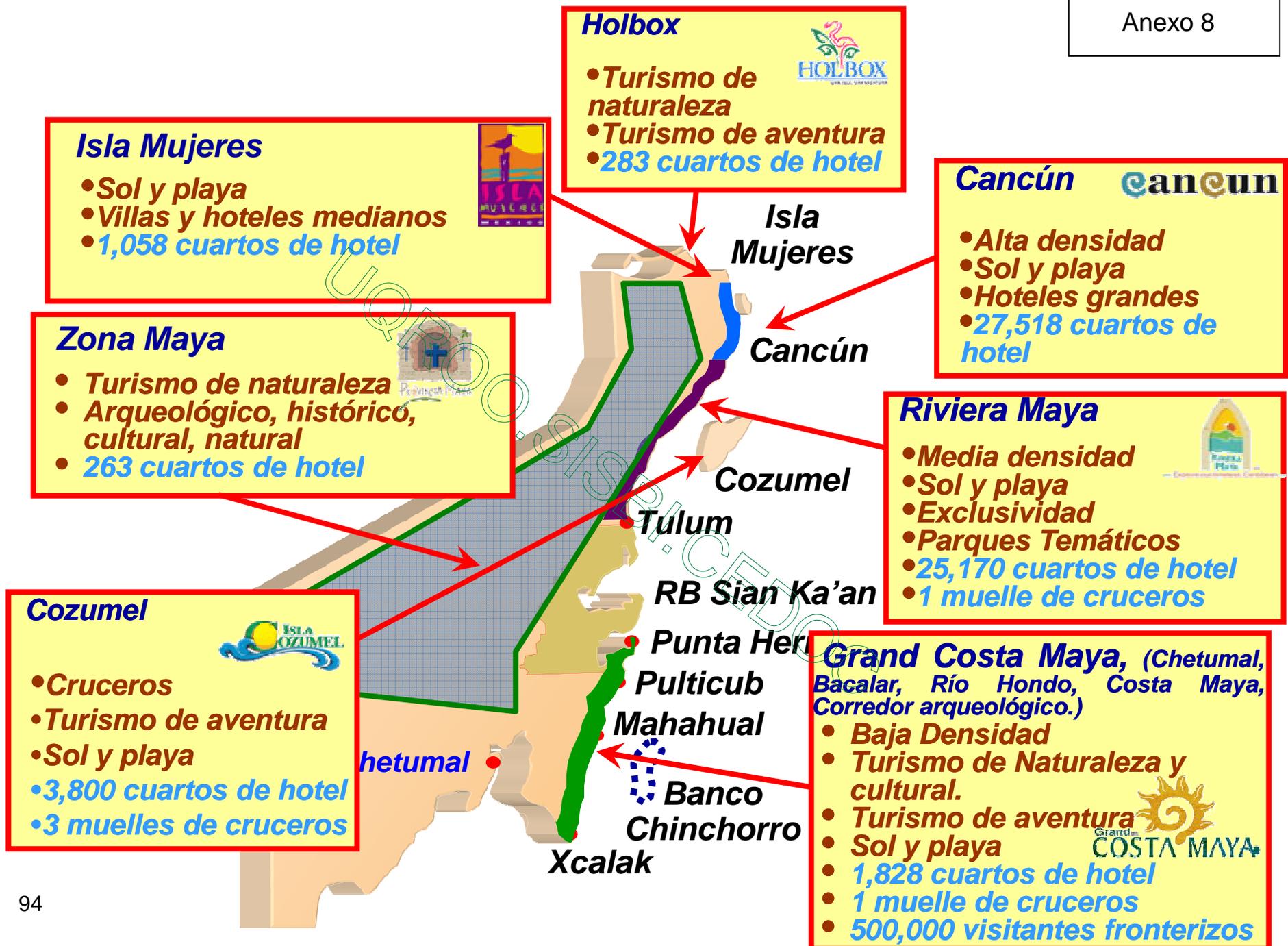


Cuadro 1
Fuente: Fayos – Sola (1994)

NUEVA ERA DEL TURISMO



Cuadro 2
Fuente: Fayos – Sola (1994)



Indicadores Turísticos Enero-Diciembre 2006

Afluencia de Turistas al Estado		
Destino	Turistas	
	2005	2006
	Ene-Dic	Ene-Dic
Cancún	3.074.432	2.431.748
Cozumel	396.734	446.961
Chetumal	305.573	288.600
Isla Mujeres	141.166	119.334
Riviera Maya	2.194.765	2.648.673
Estado	6.112.670	5.935.316

AFLUENCIA DE VISITANTES AL ESTADO			
CENTRO TURISTICO	2005	2006	Diferencia
	Ene-Dic	Ene-Dic	
TURISTAS	6.112.670	5.935.316	-2,9%
PASAJEROS EN CRUCEROS	3.388.452	3.403.417	0,4%
MEX - BELICE	566.981	614.714	8,4%
TOTAL ESTADO	10.068.103	9.953.447	-1,1%

Movimiento de Pasajeros		
DESTINO		
	2005	2006
	Ene-Dic	Ene-Dic
Cozumel	2.519.179	2.352.043
Riviera Maya	156.542	240.087
Cancún	62.468	0
Costa Maya	650.263	811.287
Estado	3.388.452	3.403.417

Derrama Económica en MDD		
DESTINO	2005	2006
	Ene-Dic	Ene-Dic
Cancún	\$1.974,98	\$1.818,01
Cozumel	\$402,16	\$433,33
Chetumal	\$24,32	\$34,63
Isla Mujeres	\$40,36	\$31,74
Riviera Maya	\$1.359,86	\$1.668,66
Estado	\$3.801,68	\$3.986,38

DÓLAR **\$10,98** **\$10,93**

2005 Derrama estimada

BIBLIOGRAFIA

- Jiménez Martínez Alfonso, 1990. Turismo: estructura y desarrollo, México, McGraw Hill,
- Comas D' Argemir. Dolors en García-Albea José, 2002. Los Límites de la Globalización.
- M. Loreto Coronado, 1993. Concientización Turística.
- McDonald Escobedo Eugenio, 1981. Turismo: una recapitulación, México, Bonodi.
- Fernández Cano, 1984
- Fayos –Solá E, 1994. "Competitividad y Calidad en la Nueva Era del Turismo", Revista de Estudios Turísticos.
- Held, David, 2000. Transformaciones Globales, Política, Economía y Cultura.
- Pérez Ramos Hirsch, 2002. Globalización y Neoliberalismo, Ejes de la Reestructuración del Capitalismo Mundial y del Estado en el fin del siglo XX.
- Torruco Marqués Miguel, 1988. Historia Institucional del Turismo en México 1926-1988, México.
- Raymond Noroña. Tourism Passport to Development.
- Secretaría de Turismo, 1996. Programa de Desarrollo del Sector Turismo 1995-2000, México.
- Secretaría de Turismo, 2000. Estudio de Gran Visión del turismo en México: perspectiva 2020, México.
- Toffler, Alvin (1981): La tercera ola, Barcelona, Plaza & Janés, S. A.
- Laorrabaquio Saad Alejandra Georgina, 2005 El Turismo cultural: un motor para el desarrollo sustentable. En:
<http://www.naya.org.ar/turismo/congreso>
- Página oficial de la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo
<http://sedetur.qroo.gob.mx>

- Espinosa de los Monteros Gerardo Novo. Facultad de Turismo UAEMEX. En www.sectur.gob.mx/work/resources/
- <http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev5/e01.html>
- <http://comunicacion.diputados.gob.mx/notas2005/091205.htm>
- <http://www.jornada.unam.mx/2005/06/06/004n1sec.html>
- <http://html.rincondelvago.com/turismo-en-mexico.html>
- http://www.camaradediputados.gob.mx/cesop/Comisiones/2_turismo.htm
- www.turist.com
- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/robles_1_lr/capitulo1.pdf
- Universidad de Quintana Roo. <http://www.rim.uqroo.mx/aglc>
- Secretaría Estatal de Turismo Quintana Roo
- Organización Mundial del Turismo (OMT)
- Administración Portuario Integral de Q. Roo (APIQROO)
- Subcomité Sectorial de Turismo 2005-2011
- Colección Mediterráneo económico " Las nuevas formas de turismo, articulo número 5.
- Dirección General de Política Turística de la SECTUR, 2006.
- Secretaría Estatal de Turismo, Subcomité Sectorial de Turismo en Quintana Roo, a través de cuatro mesas de trabajo.

UQROO S.C.B.I.C.E.D.O.C