

DR. FRANCISCO J. GÜEMES-RICALDE  
Doctor en Ecología y desarrollo Sustentable  
Profesor-investigador  
Universidad de Quintana Roo  
Boulevard Bahía S/N. Col. Del Bosque,  
Chetumal, Q Roo. México  
[fragueme@hotmail.com]  
[fragueme@yahoo.com.mx]

LIC. NORMAN J. CORREA-RUIZ  
Lic. en Sistemas Comerciales  
Profesional en Mercadotecnia de productos  
Gerente en servicio al cliente  
Universidad de Quintana Roo  
Boulevard Bahía S/N. Col. Del Bosque,  
Chetumal, Q Roo. México

El Caribe mexicano atrae visitantes de regiones distintas en diferentes épocas del año. A los prestadores de servicios turísticos les resulta difícil conocer y separar las preferencias de actividades que realizan los visitantes de cada país. Arriban visitantes mexicanos y extranjeros, las preferencias de estos últimos en relación a la demanda de servicios son diferentes. Contrario a lo que se conocía, el estudio de mercado determinó que la demanda mexicana representa un mercado importante en marcadas épocas del año. Se calcula que cada año alrededor de dos millones de turistas nacionales arriban a la Riviera y Costa Maya en la región norte de Quintana Roo. Conocer las preferencias de consumo de los diferentes segmentos de turistas y la forma en que evalúan la posibilidad de demandar los servicios turísticos da la pauta para ofrecérselos en forma diferenciada y adecuada a cada segmento y en relación a cada una de las diversas actividades turísticas que realizan, entre ellas el ecoturismo de la cual poco se conoce en esta región del país.

### **Abstract**

The Mexican Caribbean, attracts visitors from different regions at different times of year. A tourist service providers find it difficult to identify and separate the preferences of activities enjoyed by visitors from each country. Mexican and foreign visitors arrive, the preferences of the latter in relation to the demand for services are different. Contrary to what was known, the market study found that Mexican demand represents an important market although marked seasons. It is estimated that each year about just under two million domestic tourists will arrive in the Riviera and Costa Maya in the northern region of Quintana Roo. Knowing consumer preferences of different segments of tourists and how they assess the possibility of suing the tourist offers a guide to offer them in a differentiated and appropriate to each segment and in relation to each of the various tourist activities that perform including ecotourism

# TURISMO

## COMPORTAMIENTO DEL MERCADO TURÍSTICO EXTRANJERO EN EL CARIBE MEXICANO<sup>1</sup>

## BEHAVIOR IN THE FOREIGN TOURIST MARKET MEXICAN CARIBBEAN

### **Resumen**

<sup>1</sup> Artículo de investigación científica y tecnológica.  
Fecha de recepción: 19 de agosto de 2009.  
Fecha de evaluación: 15 de marzo de 2010.  
Fecha de aceptación: 20 de marzo de 2010.

which little is known in this region of the country.

**Palabras Clave:** preferencias, segmentación de turistas, Caribe mexicano.

**Keywords:** preferences, segments tourists, mexican caribbean.

### Introducción

Una de las grandes tendencias del turismo en México, consiste en desarrollar ofertas turísticas regionales que, por el mismo hecho de conjuntar los esfuerzos de diferentes destinos, crean un efecto capaz de competir con otros atractivos turísticos del mundo con diversidad de lugares, infraestructura, equipamiento y experiencias.

Las autoridades en conjunto con prestadores de servicios turísticos buscan asegurar la viabilidad de nuevos productos y experiencias, acceder a nuevos mercados y en general facilitar la ampliación del sector turístico en la región, que tiene una dinámica de crecimiento que posiciona a la actividad en uno de los niveles con mejores destinos turísticos.

El crecimiento del turismo en los últimos años, así como perspectivas de expansión hacia el año 2020, permiten reconocer al turismo como una actividad atractiva para las inversiones e incursión de empresas de diferente tamaño.

La oferta turística de este lugar contempla atractivos naturales de gran calidad como las playas, las manifestaciones de flora y fauna propias de la selva, los sitios arqueológicos y la cultura maya, entre otros.

El desarrollo turístico de sol y playa en Quintana Roo proporciona ingresos adicionales para los negocios locales, las tiendas y otros servicios como por ejemplo los servicios médicos, los bancos, el alquiler de coches, las industrias artesanales, las tiendas de recuer-

dos, las atracciones para turistas, etc.

En los últimos años los turistas mexicanos, al igual que los extranjeros, han tenido grandes inquietudes en el hecho de conocer los distintos destinos turísticos que ofrece el Caribe mexicano al grado que ambos segmentos representan un importante participación de mercado aunque con diferente estacionalidad y con características particulares de comportamiento entre los extranjeros y los turistas nacionales. Contar con información especializada de cada segmento de mercado ofrece la posibilidad de orientar la demanda y planificar su influencia con base en información sobre sus preferencias y sobre los servicios turísticos solicitados y su calidad, al mismo tiempo nos permitirá evaluar las posibilidades de éxito de nuevas alternativas como el ecoturismo. Lo primero entonces es conocer el comportamiento y las características de cada segmento.

El objetivo de este ensayo es difundir o divulgar los resultados de la investigación que describe las afluencias hacia el destino turístico, de tal forma que se conozcan las características de estos turistas y las actividades que realizan durante el tiempo de su vista al Caribe mexicano; particularmente teniendo en cuenta el turismo de sol y playa de la región norte del estado de Quintana Roo; lo que permitirá estar en condiciones de determinar los factores importantes que los visitantes toman en cuenta a la hora de contratar los servicios turísticos y la calidad con que los demandan para su adecuada planificación.

Partimos de la hipótesis de que los turistas que visitan el Caribe mexicano son consumidores mexicanos y extranjeros que realizan principalmente actividades relacionadas con el turismo de sol y playa, aunque siendo ésta una región con abundantes recursos naturales, existen grandes alternativas para el ecoturismo. No hacemos de lado la premisa de que

el turismo de cruceros es muy importante principalmente en Cozumel y Majahual y que en el sur del estado apenas se pretende iniciar la actividad del turismo de naturaleza; sin embargo, queda claro que su comportamiento representa alternativas para segmentos de mercado diversos.

### **Entorno del turismo en Quintana Roo**

El destino de Quintana Roo, es el único estado de México con costa al Mar Caribe, cuenta con 865 kilómetros de litorales y forma hoy un multidestino turístico de clase mundial denominado “Caribe mexicano”, en el que se conjuga la inigualable belleza del mar bañando sus playas de fina arena blanca, el misterio de sus barreras arrecifales –la segunda en extensión en el mundo– la majestuosa selva donde se ocultan ríos subterráneos y cenotes milenarios que nos transportan a una era en la que floreció la fascinante Cultura Maya conocida en todo el mundo.

En general podemos decir que el estado está en desarrollo constante en el turismo, lo cual hace que se tengan oportunidades de diversas ramas, como la economía tanto local, estatal y nacional. Tenemos la oportunidad de aprovechar los recursos naturales y los diferentes sitios turísticos para atraer visitantes de diferentes partes del país y del extranjero.

1998.

#### *Cómo nace el concepto Caribe mexicano*

Como resultado de la experiencia colectiva de todos los Fideicomisos de Promoción Turística del Estado de Quintana Roo, a través de la participación en ferias y eventos nacionales e internacionales, existe la conciencia de que sólo unidos bajo una sombrilla publicitaria podremos hacer frente a la competencia.

1999

La situación económica mundial genera, en turismo, incremento en volumen de viajes, tendencia que se mantendrá (Organización

Mundial de Turismo).

Crecimiento en el mercado turístico en México, coloca al turismo como la industria generadora de divisas más importante.

Quintana Roo, por quinto año consecutivo, muestra crecimiento en afluencia turística, durante 1998, siete veces más que el resto del país.

2007-2009

El Caribe mexicano representaba el 35% de ingreso en divisas al país por este concepto económico con poco más de 8 millones de visitantes al año según datos de la Secretaría de Turismo.

Es importante mencionar la configuración geográfica como está conformado el estado, ya que para los turistas es importante prever las características del lugar para tener una idea de la localidad, el clima, el tipo de moneda, etc., es por eso que a continuación se muestran las generalidades del estado.

### **Geografía**

El territorio es plano, cubierto por selva baja tropical y tiene costas junto al mar Caribe conformadas por varios kilómetros de playas de arenas finas y blancas, caletas, bahías y manglares. Las lagunas más importantes son las de Cobá, al norte de Tulum, la de Bacalar al noroeste de Chetumal –capital del estado– y la de Chichancanab, entre Santa Rosa y Polyuc. En la región abundan los cenotes (cuerpos de agua dulce) y lagunas, en cuyas cercanías se asentaron las antiguas poblaciones que integraron la cultura maya.

### **Clima**

Predomina el clima tropical con lluvias en verano, excepto en el suroeste y el sureste, donde es común una temperatura tropical con intensas lluvias periódicas en invierno seco en las comarcas del norte. En síntesis,

el clima mayoritario en las regiones centro y este es tropical, con lluvias en el otoño. Al oeste también es tropical, pero con lluvias intensas en verano. Al norte, el clima es de sabana con lluvias periódicas e invierno seco. La temperatura media anual en el estado es de 26 °C. La época de sequía comprende de febrero y mayo y la de lluvias de mayo a octubre, aunque con frecuencia se prolonga hasta enero, en forma de chubascos procedentes del norte. Durante el día el clima es predominantemente caluroso.

El Caribe mexicano es una zona de impacto de huracanes procedentes del Caribe, lo que ha originado históricamente una cultura anticiclónica, que hoy en día es referente mundial. Sin embargo, como en otras zonas del planeta, el efecto del cambio climático se ha resentido con la presencia de fenómenos meteorológicos que alcanzan categorías históricas.

En septiembre de 1988, el huracán “Gilberto” azotó el norte del Estado con daños a la infraestructura física de consideración en toda la Península de Yucatán.

En julio del 2005 el huracán “Emily” de categoría cuatro en la escala Saffir-Simpson, impactó la Riviera Maya; aunque con vientos fuertes, no dejó muchos daños materiales. Tres meses más tarde el huracán “Stan” caracterizado por abundantes precipitaciones dejó fuertes inundaciones pero no dejó destrucciones graves.

Del 21 al 23 de octubre de 2005 el poderoso huracán “Wilma” de categoría cinco en la escala Saffir-Simpson, azotó los polos turísticos del norte del Estado, causando severos destrozos en la isla de Cozumel, el principal destino de cruceros en México. También causó daños en Playa del Carmen y en la infraestructura y las playas de Cancun recientemente recuperadas mediante la extracción

de los bancos de arena desplazados. No se registraron muertes relacionadas directamente a los fuertes vientos o las inundaciones, saldo atribuido a oportunas medidas de protección civil, habiéndose recuperado al 100% las zonas dañadas tanto de la ciudad como de las bellas y cristalinas playas que bañan a estos lugares.

El 21 de agosto de 2007, el poderoso huracán “Dean” azotó el sur del estado, tocando tierra 50 kilómetros al norte de Chetumal con una magnitud de cinco grados en la escala Saffir - Simpson. No causó muertes pero sí causó daños en el muelle de cruceros de Majahual y en la infraestructura de servicios de la capital del estado, recuperados hoy en su totalidad. Sin poder asociarse plenamente como efecto del cambio climático pero sí como el peor impacto a la actividad turística en su historia, la enfermedad de la Influenza H1N1 redujo la demanda y el flujo de viajeros en un 85% lo que condujo al cierre temporal de muchas empresas turísticas. En forma separada el efecto de la crisis económica mundial se estimó para el 2009 en una caída de la demanda en alrededor del 15%.

### **Moneda**

La moneda oficial es el peso mexicano. Un dólar equivale aproximadamente a 12.9420 pesos mexicanos de mayo al 16 de febrero del 2010, variando de acuerdo a las fluctuaciones del mercado cambiario por región/ actividad.<sup>2</sup>

### **Atractivos Turísticos**

El Caribe mexicano cuenta con diversos atractivos turísticos distribuidos en los ocho municipios que conforman un privilegiado rincón del mundo: el Caribe mexicano y el estado de Quintana Roo. En su geografía se localizan 14 áreas naturales protegidas terrestres y marítimas, 10 de competencia federal y 4 de competencia estatal.

Cuadro 1  
Áreas Naturales protegidas en el estado de Quintana Roo, 2010

Área natural protegida	Decreto de creación	Superficie en ha.	Ubicación	Municipios
Arrecifes de Sian Ka'an	02-feb-98	34,927	Quintana Roo	Frente a la costa de los Municipios de Solidaridad y Felipe Carrillo Puerto.
Banco Chinchorro	19-jul-96	144,360	Quintana Roo	Othon P. Blanco.
Sian Ka'an	20-ene-86	528,148	Quintana Roo	Cozumel y Felipe Carrillo Puerto.
Arrecifes de Cozumel	19-jul-96	11,988	Quintana Roo	Cozumel.
Arrecife de Puerto Morelos	02-feb-98	9,067	Quintana Roo	Benito Juárez.
Costa Occidental de Isla Mujeres, Punta Cancún y Punta Nizuc	19-jul-96	8,673	Quintana Roo	Isla Mujeres y Benito Juárez.
Isla Convoy	02-feb-98	5,126	Quintana Roo	Isla Mujeres.
Tulum	23-abr-81	664	Quintana Roo	Felipe Carrillo Puerto.
Arrecifes de Xcalak	27-nov-00	17,949	Quintana Roo	Othon P. Blanco
Otoch Ma'Ax Yetel Kooh	05-jun- 2002	5,367	Yucatán y Quintana Roo	<b>Yucatán:</b> Valladolid. <b>Quintana Roo:</b> Solidaridad.
Uaymil	17-nov-1994	89,118	Quintana Roo	Felipe Carrillo Puerto y Othon P. Blanco.
Yum Balam	06-jun-94	154,052	Quintana Roo	Lázaro Cárdenas e Isla Mujeres
Bala'an Ka'ax	03-mayo-05	128,390	Quintana Roo	

Fuente: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos naturales (SEMARNAT)

**Museos**

Otra de las actividades turísticas destacadas es la visita a museos y centros culturales, dentro de los cuales destacamos los siguientes:

– Museo de la Cultura Maya. Localizado en Chetumal, es un museo moderno que presenta aspectos destacados de la cultura maya a través de presentaciones audiovisuales, maquetas y vestigios originales.

– Museo de Historia de Cancún. Presenta un acercamiento a la cultura maya, con piezas originales encontradas en el entorno.

– Museo del Centro de Estudios y Deportes Acuáticos de México (CEDAM). Se localiza en Akumal, presenta vestigios de barcos de época de la colonia que naufragaron en los arrecifes cercanos.

– Museo arqueológico - marino de Cozumel. Presenta vestigios de la civilización maya encontrados en la isla y aspectos de la fauna y flora de los arrecifes coralinos.

– Museo marino de Xel Ha. Es un pequeño museo con temas marinos y vestigios arqueológicos de la región.

– Museo de la Guerra de Castas. Localizado en Tihosuco, presenta aspectos de la rebelión indígena del siglo XIX, así como de las costumbres actuales del pueblo maya.

– Museo de la Ciudad. Presenta maquetas y fotografías de la vida de Chetumal a principios del siglo actual.

– Museo del Fuerte de Bacalar. Presenta vestigios arqueológicos de la cultura maya

y aspectos de la vida colonial en la antigua Villa de Bacalar

### **Fiestas, danzas y tradiciones**

Las fiestas más generalizadas en el estado están conformadas por el carnaval que se celebra antes de la cuaresma en febrero o marzo en todos los municipios. En varios municipios, en especial los de la zona maya y Cozumel se celebra en mayo la fiesta de la Santa Cruz. También se celebran las fiestas religiosas como el Día de Muertos en noviembre, los Tres Reyes en enero y las que corresponden al santo patrono de las diversas localidades.

En los municipios de la zona maya se realizan fiestas religiosas propias de sus tradiciones como el Lol Cah en la que se santigua al pueblo con rezos mayas; la siembra de la Ceiba, que es el árbol sagrado; las ofrendas al dios Chac, la de la lluvia, para evitar las sequías, etc.

En los últimos años se celebra en casi todos los municipios el Festival de Cultura del Caribe en el cual participan grupos artísticos de países de la Cuenca del Caribe y de otras entidades federativas del país.

En los principales centros turísticos son tradicionales los concursos de pesca deportiva y las regatas de veleros.

Una danza tradicional es la de los chicleros, que recuerda los campamentos chicleros que se establecían en plena selva para la extracción de la resina del chicozapote. Otras danzas tradicionales, con gran influencia yucateca, son el baile de la cabeza de cochino, el baile de las cintas y las jaranas.

### **Música**

La música en la entidad tiene una gran influencia yucateca y caribeña en la región sur por la constante comunicación con Belice y en el norte porque durante mucho tiempo solamente se escuchaban estaciones de radio

de Cuba. Con el elevado número de visitantes nacionales y extranjeros, se observa en las zonas turísticas cada vez más la influencia de música internacional.

En la zona maya se ejecuta la música tradicional y actual con conjuntos musicales conocidos como Maya Pax, que utilizan instrumentos musicales rudimentarios como el tambor construido con troncos, el caracol, cascabeles de semillas, etc, así como instrumentos como la guitarra, el violín, la trompeta, etc.

### **Artesanías**

En la zona maya las principales artesanías se fabrican a base de bejuco y madera, el bordado de hipiles y el tejido de hamacas.

En las localidades costeras las artesanías están elaborados con base base en materiales marinos como caracoles, conchas, etc. Destaca la artesanía del coral negro, con lo cual se fabrican joyas de alto valor comercial.

### **Gastronomía**

La comida tiene una gran influencia yucateca que destaca los guisos elaborados con animales silvestres como el venado, el jabalí y el pavo de monte, cocidos en pibil. Esta técnica consiste en aderezar la carne y hornearla enterrada y envuelta con hojas de plátano. En el sur existe influencia beliceña como el *Rice and Beans* (pollo frito y arroz con frijoles cocinados con aceite de coco), el pan boom, etc. En las zonas costeras es tradicional la preparación de ceviches de caracol y el pescado al Tikinxic, en el cual se adereza el pescado con achiote y se asa a las brasas o se hornea enterrado.

### **Centros turísticos**

Los principales centros turísticos se localizan en el norte del estado, aunque también en el sur se cuenta con lugares que por sus recursos naturales tienen un gran potencial turístico. Los principales centros turísticos son:

– Cancún. Es el principal destino de playa del país y está reconocido a nivel mundial como un centro turístico de primera categoría. Sus principales atractivos son las playas y mar de belleza excepcional, las zonas arqueológicas que lo rodean, sus centros de entretenimiento, sus servicios comerciales y turísticos.

– Cozumel. Es uno de los principales destinos de playa del país. Es reconocido mundialmente por la belleza de su mar y playas y como la capital del buceo submarino en sus arrecifes coralinos. Cuenta con vestigios arqueológicos y vegetación exuberante. Posee amplia infraestructura hotelera y de servicios turísticos.

– Playa del Carmen. Es un centro turístico que ha tenido recientemente un desarrollo impresionante por la cantidad de establecimientos hoteleros y de servicios instalados. Posee atractivos de selva, mar, playas, arrecifes y vestigios arqueológicos.

– Riviera Maya. Comprende el litoral de Cancún a Tulum, en donde se localizan sitios naturales de belleza excepcional por sus playas, mar, arrecifes coralinos y sitios arqueológicos. En esta zona se asientan complejos turísticos de primera categoría y existe una gran demanda para establecer nuevos desarrollos turísticos. Algunos de los lugares más destacados son: Akumal, Puerto Aventuras, Chemuyil, Xcacel, Punta Piedra, Pamul, Xel Ha, Xcaret, Tulum, entre otros.

– Isla Mujeres. Es una pequeña isla situada enfrente de Cancún, con todos los atractivos naturales de la región y con la ventaja de la tranquilidad en su entorno. Posee infraestructura hotelera y servicios turísticos adecuados.

– Chetumal. Es una ciudad tranquila con todos los servicios e infraestructura hotelera que puede considerarse como una base para

visitar sitios turísticos de belleza natural como Bacalar, Palmar, Xcalac ó Mahahual y sitios arqueológicos importantes como Kohunlich, Dzibanché y Kinichná.

– Costa Maya. Comprende el litoral de Punta Herrero a Xcalac, en el cual se pueden visitar las bellezas naturales del Caribe y algunos vestigios arqueológicos. Actualmente su desarrollo turístico es incipiente, pero con la introducción de servicios básicos de electricidad, agua potable y caminos pavimentados se espera que en corto plazo se logre introducir esta zona a la dinámica del turismo estatal.

### **Cultura e Historia**

La región que ahora ocupa Quintana Roo fue una de las más pobladas del antiguo Imperio Maya y también cuna del mestizaje. En la actualidad sobreviven con muchas de sus costumbres y jerarquías algunos grupos étnicos, también se conservan múltiples recintos arqueológicos entre los que destacan Chacchobén, Chakanbakán, Chamax, Cobá, Dzibanché, Ichpaatán, Kohunlich, Muyil, Oxtankah, Tankah, Tulúm, Tupak, Xel-Há y Xcaret.

A fines del siglo XIX, Yucatán carecía de medios para someter a los mayas rebeldes de la denominada “Guerra de castas”, en la parte oriental de la península. El presidente PORFIRIO DÍAZ buscaba el control económico y político de la frontera con Belice y la explotación de estas ricas tierras en recursos naturales y forestales.

La historia de Quintana Roo, como estado, comienza el 24 de noviembre de 1902 cuando se crea el Territorio Federal de Quintana Roo con una extensión de 50.000 km<sup>2</sup>; sin embargo, para una mayor comprensión de la actividad turística en Quintana Roo es preciso referenciar el año de 1974 en que Cancun fue creado como centro de desarrollo planeado turísticamente.

### **Indicadores turísticos**

Históricamente la actividad turística en el estado de Quintana Roo ha mostrado un constante incremento en el número de visitantes que demanda algún tipo de servicio. Sin embargo, el cambio climático y sus efectos, la crisis económica y más recientemente, el efecto de nuevas enfermedades infecciosas marcaron en el período más reciente caídas cíclicas en todos los destinos.

Según las cifras más significativas del 2008, el número de turistas que visitaron Quintana Roo fue de 8'25.745, cifra 14.6% superior a la del año anterior, tal como reveló un informe de la Secretaría de Turismo de la entidad. En su balance sobre la actividad turística del año 2007, la dependencia señaló que luego de los años de dificultad que representaron los huracanes Stan y Wilma, la recuperación era evidente en el 2008. Para el 2009, el efecto reciente de la crisis económica en Estados Unidos y de la alerta epidemiológica de Influenza redujo en un 15% el número de visitantes en relación al año anterior. Para lo que va del 2010 se prevé una franca recuperación del 100% según las cifras registradas de venta de cuartos de hotel y total de vuelos y cruceros en posible arribo.

Por actividad turística, en 2008 hubo una derrama económica de seis mil 187 millones de dólares, y aunque no se presenta un comparativo en números, la SEDETUR destaca que esa cifra también fue superior a la de 2007. La dependencia señala que la mayoría de los visitantes fueron extranjeros, sobre todo estadounidenses, canadienses y de distintas naciones de Europa, aunque también fue importante el flujo de paseantes nacionales.

La preferencia de los turistas extranjeros por los destinos que ofrece Quintana Roo se repartió de la siguiente manera: 3'265.591 visitaron Cancún, mientras que 3'215.862 acudieron a la Riviera Maya. En tanto, 924.451 prefirieron Cozumel y 619.517 se

repartieron entre Isla Mujeres y Chetumal. Los mexicanos tienen como principal destino Cancun, mientras que los beliceños permanecen en el sur del estado, tal como detalla el informe de la dependencia estatal Secretaría de desarrollo turístico (SEDETUR 2008).

### **Afluencia turística**

En la actualidad, los flujos turísticos que llegan a Quintana Roo son muy diversificados. El principal lugar de entrada para turistas sigue siendo el aeropuerto de Cancún, con más de 7 millones de llegadas al año (ver mapa).

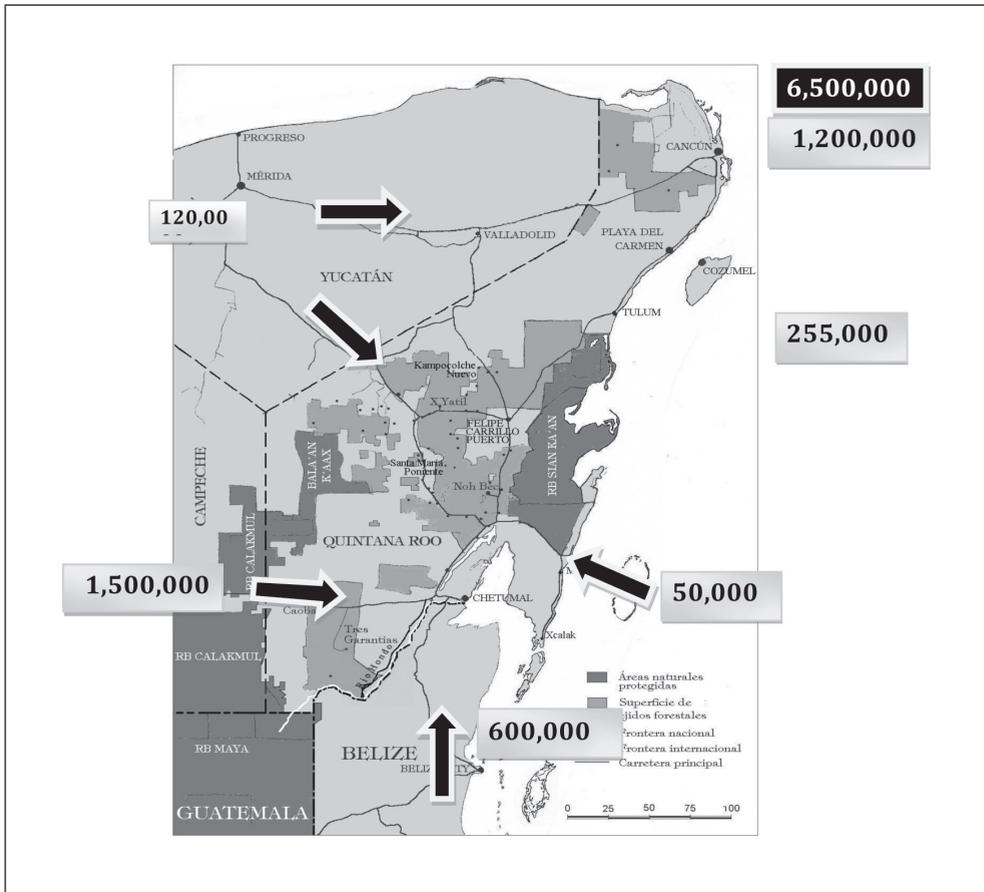
Existe un número creciente de turistas nacionales que llegan por carretera, entrando al estado por el sur (carretera Escárcega - Chetumal) o por el norte (carretera Mérida - Cancún). Se estiman en alrededor de un millón y medio.

Un grupo menos numeroso, pero muy importante, es el de los "turistas culturales", entendiéndose como tal a quienes buscan ciudades de tipo cultural o sitios arqueológicos como principal atractivo. Su número se estima en aproximadamente 120.000 para toda la península. Este grupo arriba principalmente a través del aeropuerto de la ciudad de Mérida, en el estado vecino de Yucatán.

Quintana Roo recibe un número creciente de visitantes provenientes de los cruceros que suman alrededor de 255.000 turistas y unos 147.000 tripulantes para el caso de Cozumel. Cabe mencionar que la isla ocupa el primer sitio en América Latina y segundo a nivel mundial como destino de cruceros.

Por último, el sur de Quintana Roo se beneficia de un número importante de visitantes provenientes de Belice, suma que se estima en alrededor de 600.000 turistas por año cuya principal actividad es de tipo comercial y turística. Se suman poco más de 50.000 visitantes de cruceros a través del puerto de Majahual en el corredor turístico de la Costa Maya.

Mapa de promedio de arribo de turistas por año según afluencia 2008



Fuente: Elaborado con datos de SECTUR

### Metodología de la Investigación

Durante el año 2005 y el año 2006 se consideró la aplicación de dos tipos de encuestas, una enfocada al conocimiento general del mercado turístico que arriba a Quintana Roo y una segunda enfocada a la evaluación de los servicios brindados por los prestadores de servicios en operación. Las encuestas fueron aplicadas a turistas entre 15 y 86 años de edad, en diversos idiomas: inglés, italiano, alemán y español. Finalmente las encuestas fueron revisadas exhaustivamente, capturadas y procesadas mediante software estadístico SPSS.

### Encuestas a turistas en general

En el primer caso, después de la prueba piloto correspondiente, se aplicaron 618 encuestas a turistas extranjeros (438) y nacionales (180), divididas entre los tres principales centros turísticos del norte del estado de Quintana Roo (Tulum, Playa del Carmen y Cancún). Así mismo se aplicaron en Mahahual a los turistas de cruceros. Las 618 encuestas se dividieron mediante la fijación proporcional con base al número de turistas que arribó a estos sitios según las cifras del año 2004 de la Subsecretaría de Turismo del gobierno estatal.

El total de las encuestas citadas son el resultado de la exclusión de aquellas que pudieron presentar inconsistencias, o bien, estuvieron parcialmente completadas o mal diligenciadas, ya que en repetidas ocasiones los turistas accedieron a responder directamente la encuesta en lugar de ser entrevistados.

La aplicación se hizo de manera completamente aleatoria a todos los tipos de turistas que se encontraban en los principales sitios donde suelen pasear: playa, centros comerciales y restaurantes, terminales, etc. La mayor parte de las encuestas a extranjeros se aplica-

ron en Playa del Carmen y Tulum por ser los sitios más visitados por europeos y en menor medida correspondieron a Cancún, salvo el caso de los mexicanos que se encontraron en los tres sitios antes mencionados.

Las encuestas fueron aplicadas en repetidas ocasiones estacionales. Se encuestó en las épocas de más turismo, la del sol de invierno y el sol de primavera. Época en que los turistas extranjeros suelen venir en mayor número. Los meses en que se aplicaron las encuestas fueron noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo y abril.

Calculo del Tamaño de la Muestra para el Muestreo Aleatorio Simple Sin Tamaño de la Población		$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$	
Variabilidad Positiva	p	0.95	
Variabilidad Negativa	q	0.05	
Nivel de Confianza	Z	0.95	
-	-	-	
Precisión o Error	E	0.01618	
Tamaño de la Muestra	n	163.7509339	<b>163.750934</b>
+10%			180.126027
Por 3 sitios de actividad turística diferente (norte, norte-centro y sur de Q Roo)			540 + 60 de reposición
Formula sin Población		0.04	
		0.0002617924	

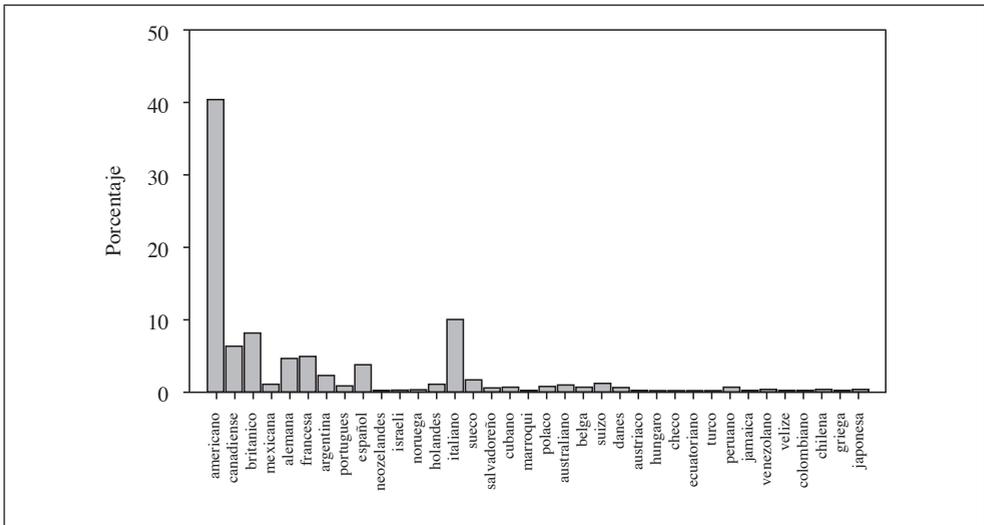
## Resultados

### Nacionalidades

En la aplicación de encuestas se detectaron más de 60 nacionalidades distintas entre los turistas, cifra muy superior a la esperada de alrededor de 12 como un mínimo señalados por la SEDETUR estatal, El mayor número correspondió al área de Norteamérica, prin-

cipalmente de Estados Unidos y Canadá, seguido de la Unión Europea con una cifra apenas inferior a los norteamericanos, en orden de importancia se destaca el número de italianos, británicos, franceses, alemanes y españoles, entre otros. De regiones como Sudamérica, África, Oceanía y Asia se registran un reducido número de visitantes.

Tabla 1  
Nacionalidad del turista



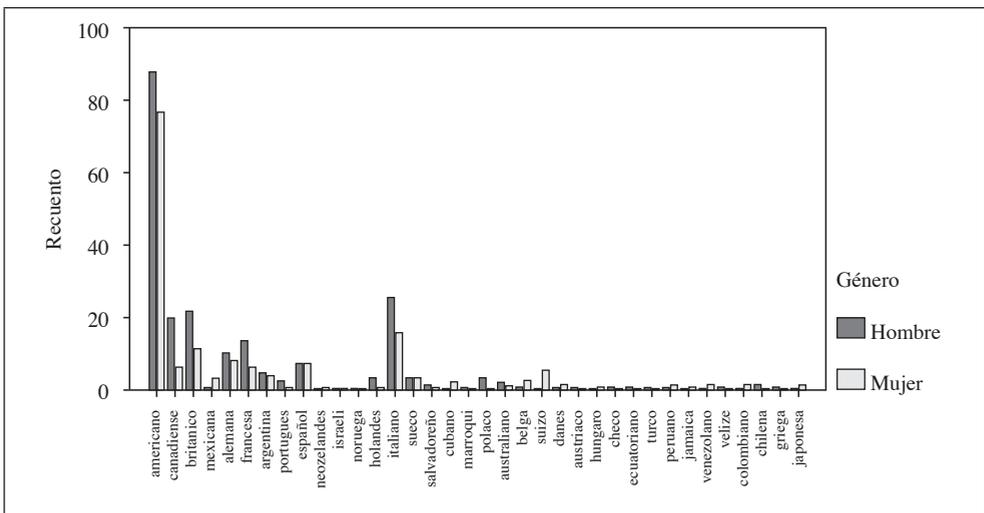
Fuente: Encuesta

**Género**

La relación de hombres y mujeres que arriban a los principales centros turísticos de nuestro estado es casi similar, apenas una diferencia de 8% superior en hombres que mujeres detectados durante el tiempo de aplicación

de la encuesta, lo cual no puede considerarse significativamente mayor ya que esta cifra es el resultado de comparar el 54% de hombres contra el 46% de mujeres. Esta distribución se mantiene independientemente de la nacionalidad.

Tabla 2  
Relaciones de hombres y mujeres por nacionalidad



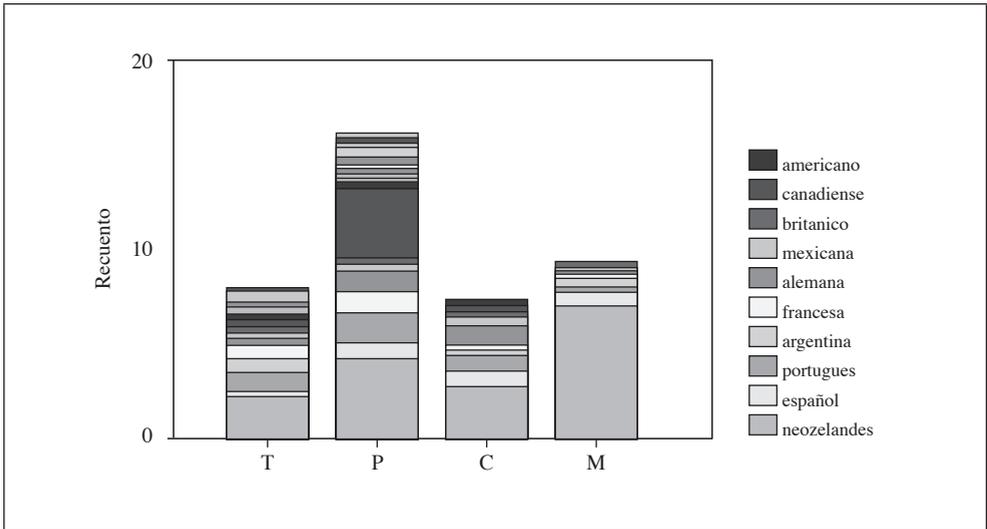
Fuente: Encuesta

*Nacionalidades por sitio turístico*

Las nacionalidades de los turistas en Cancún, Playa del Carmen, Tulum y Majahual, muestran una variación considerable de países de procedencia como se citó anteriormente. La variación se repite en todos los centros turísticos en donde no es posible tipificar na-

cionalidades por centro turístico en particular. En el caso de Majahual las nacionalidades se marcan según el lugar de procedencia de los cruceros que atracan cada día, sin embargo, quiénes deambulan libremente o que arriban a Majahual por cuenta propia, son hasta la fecha, mayormente norteamericanos.

Tabla 3  
Distribución de nacionalidades por lugar de aplicación



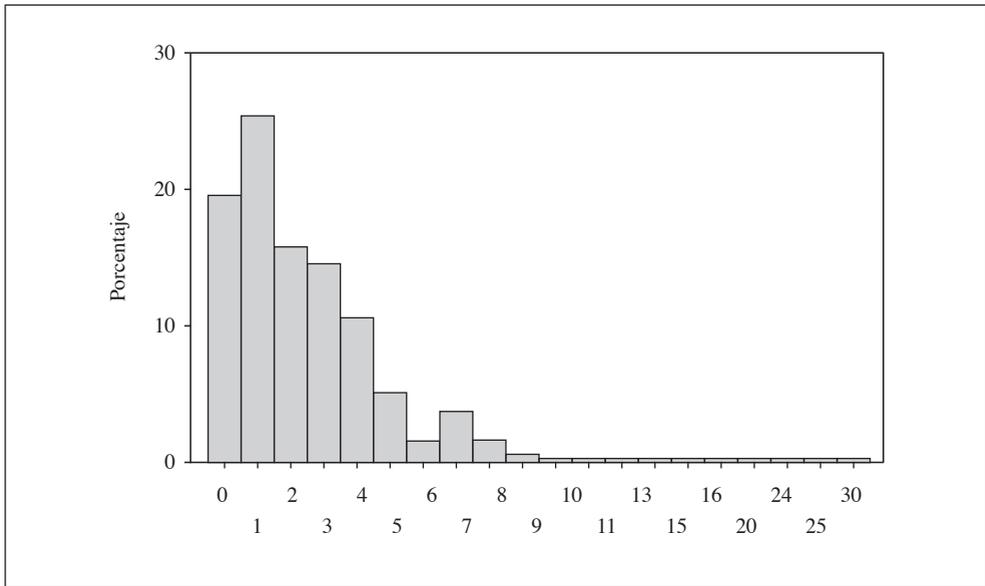
Fuente: Encuesta

*Número de acompañantes y parentesco*

Rompiendo con la idea de que un gran número de turistas viajan solos en busca de pareja a Quintana Roo, encontramos que únicamente el 19.5% de los turistas están en esta situación. El 25.4% viene al menos con un acompañante, que es principalmente su pareja ó amigo y familiares, el 15.9% viene con dos acompañantes, el 14.4% con tres, el 10.5% con cuatro y finalmente un importante

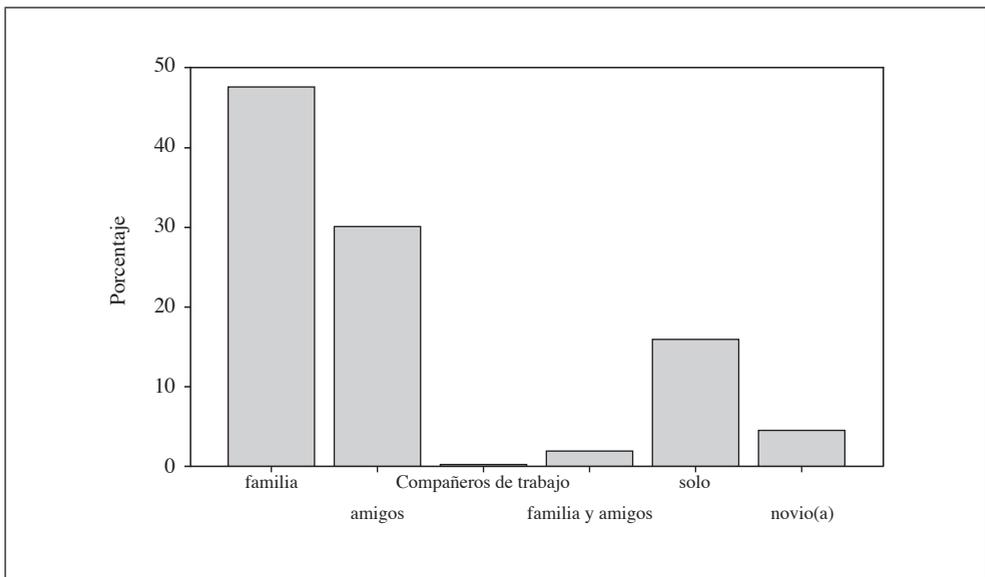
14.3% viaja con cinco ó más acompañantes lo cual prácticamente marca una clara segmentación del mercado turístico en cuatro grandes apartados: a) quienes viajan solos; b) quienes llegan en parejas; c) quienes llegan en grupos pequeños mayormente familiares o amigos y; d) los grandes grupos de turistas que llegan en bloque organizados por operadores de tours.

Tabla 4  
Número de acompañantes en turistas extranjeros



Fuente: Encuesta

Tabla 5  
Parentesco con quienes lo acompañan



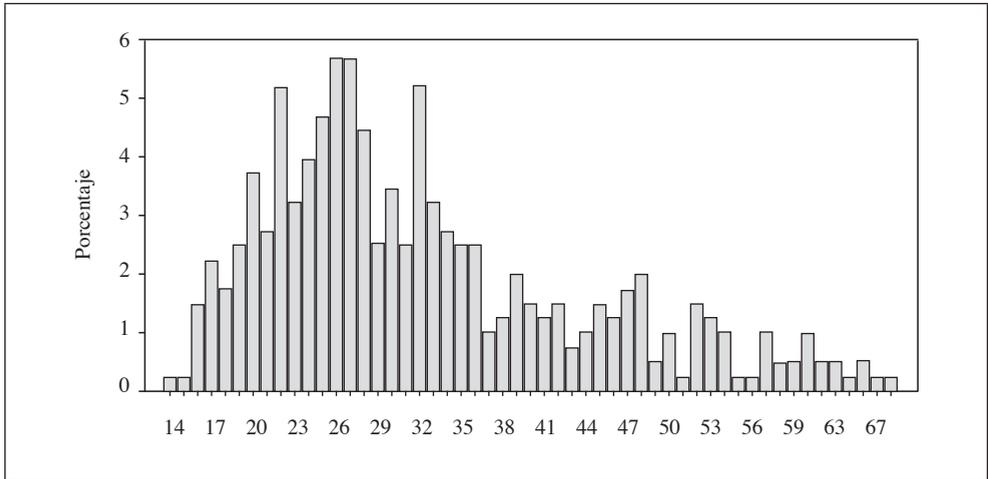
Fuente: Encuesta

*Edad y Género de los turistas que llegan a Quintana Roo*

La edad promedio de los turistas que llegan a este estado se concentra en un 70.6% en los jóvenes de entre 15 y 39 años de edad, esta

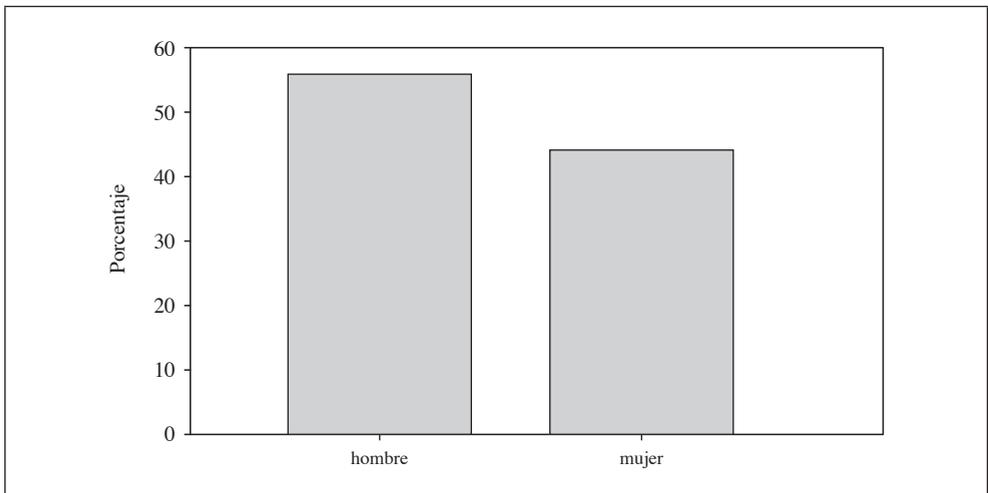
tendencia coincide con las proyectadas por la Organización mundial del turismo (OMT) en 1999, para esta década, como el grupo más denso de turistas.

Tabla 6  
Edades de los turistas que arriban a Quintana Roo



Fuente: Encuesta

Tabla 7  
Género del turista que arriba Quintana Roo



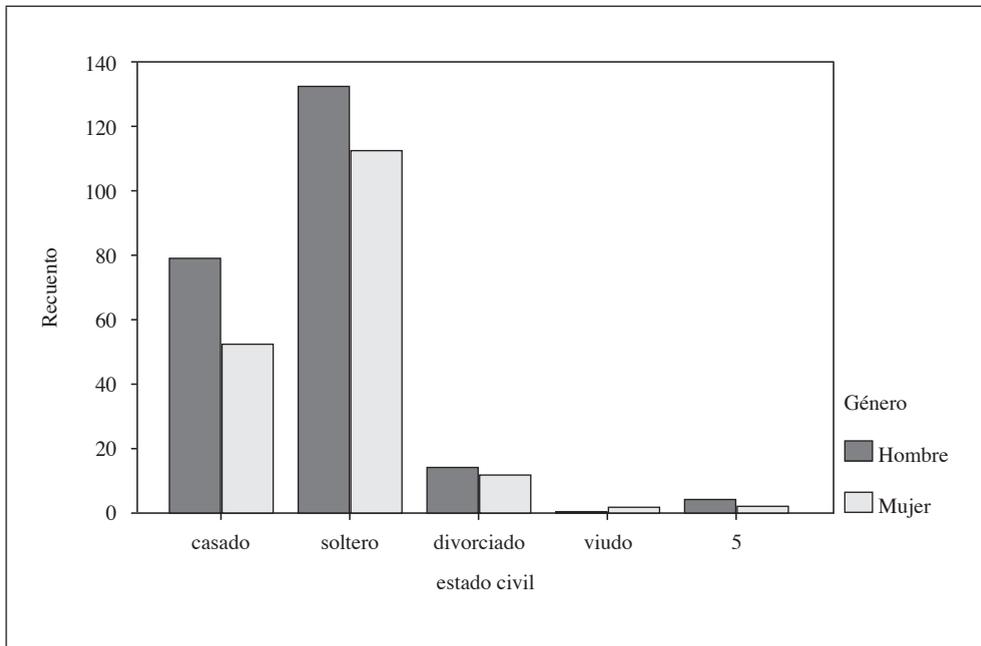
Fuente: Encuesta

*Estado civil de los turistas que llegan al Caribe mexicano*

El 70% de los turistas que llegan a nuestros destinos turísticos son personas cuyo estado civil representa cierta libertad en cuanto a compromiso civil de pareja o matrimonio, por supuesto el 30% restante son matrimonios. Independientemente en ambos casos llegan acompañados de familiares, hijos y/o amigos o parejas como hemos señalado anteriormente. El género de los turistas casados

o solteros mantiene una cierta constante en cuanto a una pequeña cifra mayor de hombres que mujeres, no así el caso de divorciados, que muestra una tendencia similar tanto para hombres como para mujeres. No se observa ninguna diferencia en cuanto al género y el número de acompañantes, la tendencia es similar en ambos casos ya que tanto hombres como mujeres viajan con uno y hasta cinco o siete acompañantes.

Tabla 8  
Relación estado civil y género de los turistas



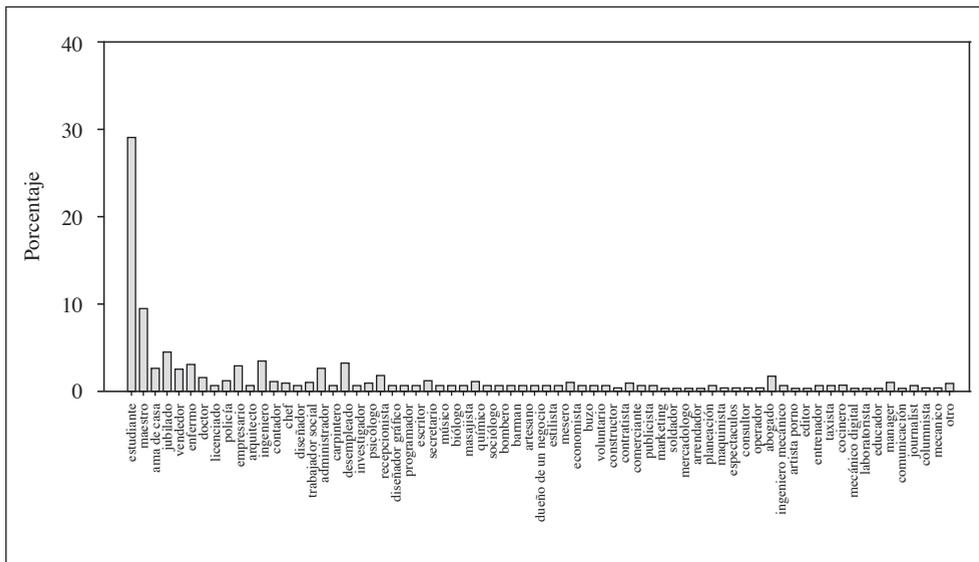
Fuente: Encuesta

*Ocupación de los turistas que llegan al Caribe mexicano*

Se pueden establecer diversos niveles socioeconómicos y ocupaciones, en su mayoría quienes viajan a Quintana Roo son estudian-

tes (29%), maestros (9.4%), jubilados (4.5%), empresarios (3%), administradores (3%), enfermeros (3%), con porcentajes similares: amas de casa, desempleados y profesionistas en general.

Tabla 9



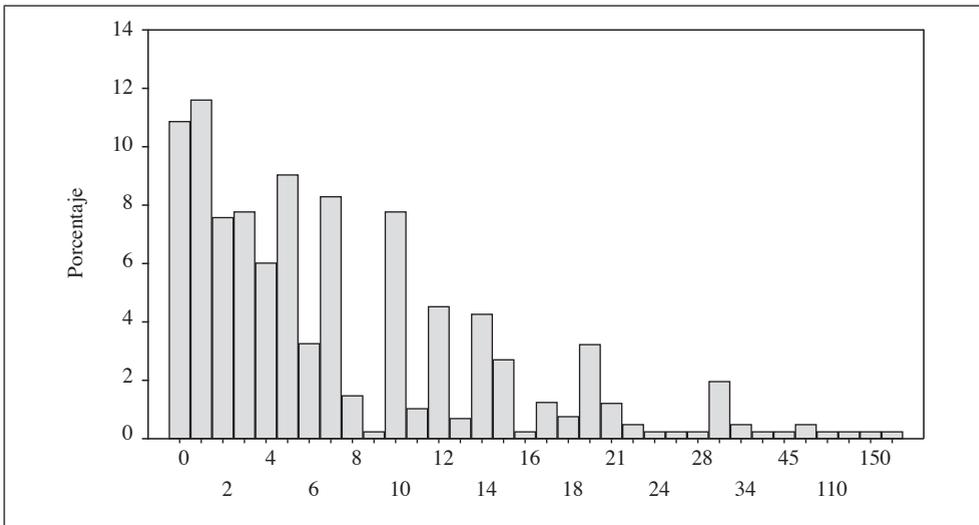
Fuente: Encuesta

*Tiempo de estadía en el país*

La nacionalidad del turista determina solo parcialmente el número de días que el turista permanecerá en nuestros destinos turísticos, los coeficientes de correlación de Spearman muestran valores muy bajos de .457 (Probabilidad de .000) para los días que lleva en el país versus la nacionalidad y de .314 (Probabilidad

de .000) para los días de más que permanecerá versus la nacionalidad. Sorprende el número promedio de estadía calculado en 7 días de permanencia entre quienes manifestaron haber elegido desde inicio como único sitio visitar el Caribe mexicano, para después retornar directamente a su país.

Tabla 10  
Cuántos días más permanecerá el turista en México



Fuente: Encuesta

*Destino de los turistas*

Las respuestas obtenidas demuestran que más del 90% de los turistas vinieron de manera exclusiva a Quintana Roo de donde se movilizaron hacia otros sitios turísticos cercanos como el caso de Chichen Itzá y Mérida. Habiendo terminado sus actividades en la península de Yucatán retornaron a sus países de origen, aunque haciendo escalas obligadas por la distancia.

**Principales actividades realizadas por los turistas extranjeros y referencia de los turistas en relación a las actividades turísticas a realizar**

Los turistas encuestados señalaron que en orden de importancia habían realizado las siguientes actividades durante su estancia en México:

- Ir a la playa
- Conocer nuevas ciudades
- Visitar sitios arqueológicos
- Practicar Snorkel en arrecifes y aguas cristalinas

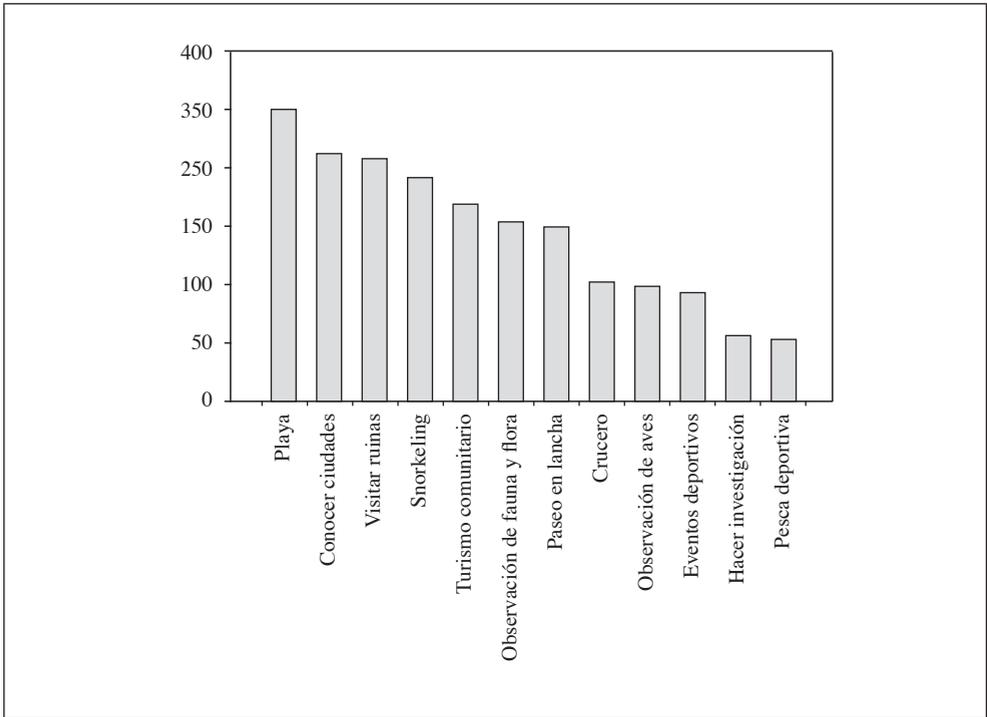
- Turismo comunitario: visita a comunidades Mayas conocimiento de su cultura y costumbres
- Observación de Flora y Fauna (jaguar, jabalí, coatí, etc.)
- Paseo en lancha para observación de aves marinas, manatíes, tortugas, delfines, etc.
- Viajar en crucero
- Observación de aves
- Ir a eventos deportivos
- Hacer viajes de investigación
- Pesca deportiva

El orden de selección de los turistas muestra claramente la importancia del principal objetivo de los turistas al visitar el Caribe mexicano. Sin duda el interés por las playas para disfrutar el sol de invierno y primavera, es la primera razón. Sin embargo la temporada del sol de verano es atractiva aunque en menor grado. Este hecho puede ser explicado ante la posibilidad de visitar sitios alternativos que en el resto del año son fríos.

Los turistas manifestaron en esta investigación y la realizada por las autoridades en el mismo año, haber visitado la Riviera Maya en más de dos ocasiones y que, después de haber estado ya en los principales destinos turísticos como Cancún, Playa del Carmen, Cozumel y Tulum, estarían dispuestos a retornar. Las razones que manifiestan para ello

son dos: están verdaderamente enamorados del Caribe mexicano y consideran que el trato de la gente es muy amable y además consideran verdaderamente económicos los paquetes todo incluido que les venden los grandes intermediarios turísticos desde su país de origen.

Tabla 11  
Orden de actividades realizadas por los turistas



Fuente: Encuesta

*Actividades turísticas*

Encontramos al menos cuatro forma de asociar en grupos las actividades según lo expresado por los turistas extranjeros, es decir, que al elegir mostraron sus gustos de manera muy cercana entre y con otras actividades. Por ejemplo, quiénes eligieron la observación de flora y fauna también están dispuestos a realizar de manera conjunta la observación de aves y el paseo en lancha –este sería un primer

grupo de preferencias observado–. Un segundo grupo muestra al turismo comunitario asociado a la visita de ruinas y de actividades relacionadas con conocer nuevas ciudades o sitios; el tercer grupo encontrado asocia sus preferencias entre las actividades de pesca deportiva, eventos deportivos e investigación; finalmente el grupo más conocido es aquel que prefiere realizar actividades de playa asociadas al *snorkeling*.



### *Determinantes de la demanda de los servicios*

En orden de importancia los factores determinantes para los turistas al demandar servicios turísticos son:

- Calidad
- Precio
- Comida
- Hospedaje
- Preparación de guías
- Transporte
- Imagen de la comunidad
- Originalidad en el servicio
- Variedad en el servicio
- La distancia
- Tiempo de las actividades

### **Conclusiones**

Se planteó inicialmente como objetivo aprovechar los resultados de esta investigación para futuros proyectos turísticos, ecológicos y sostenibles, así como para otras investigaciones futuras.

Los resultados en las encuestas muestran las nacionalidades predominantes tal como se enuncian a continuación:

1. Norteamericanos
2. Italianos
3. Británicos
4. Canadienses
5. Franceses
6. Alemanes
7. Españoles
8. Otros países Europeos
9. México, países de América del Sur, África, Asia y Oceanía

Las cifras nos dicen que si queremos atraer turistas de los países y continentes rezagados en estos niveles de demanda, debemos implementar estrategias y un esfuerzo mercadológico dirigido especialmente a cada nicho de mercado. Claro está, se debe conocer primero el nivel de aceptación que tienen tanto los

destinos que ofrece el Caribe mexicano, como las actividades que se sugieren.

Así mismo podemos ver que la mayoría de los turistas que llegan a Quintana Roo, son hombres, en el grupo conformado por las principales nacionalidades. Sin embargo en algunas de las nacionalidades minoritarias la mayoría está conformada por mujeres, esto se observa principalmente entre las de origen nórdico y sudamericano.

De acuerdo con la investigación de mercado, más del 50% de los turistas y otro 25% eligió por Internet o directamente con un tour operador, respectivamente las actividades a realizar en el destino incluidas en un paquete, resulta primordial para el éxito de las demás actividades turísticas alternativas de naturaleza y de aventura que se pretenden impulsar en Quintana Roo, el hecho de que se formen paquetes para ser ofertados a los turistas, desde sus países de origen al momento de la compra, utilizando para ellos la red de intermediarios de servicios turísticos, ya que si los paquetes son adquiridos en el destino final, se corre el riesgo de que no se planea adecuadamente el Tour.

Dado el tipo y tiempo de las actividades es necesario reducir al mínimo el nivel de incertidumbre del turista al momento de adquirir su paquete respecto al tiempo, hospedaje, alimentación, transporte y sobre todo, prestar servicios de excelente calidad en todos los servicios. Los anteriores son factores asociados y no independientes entre sí según demuestra el análisis de clusters (dendograma). En ese sentido, también la elección de actividades muestra un claro patrón de grupos según el segmento de mercado, para el caso se observan tres grandes grupos o segmentos: quienes buscan exclusivamente dos o más actividades de observación de la naturaleza; quienes buscan complementar hasta cinco o más actividades de todo tipo desde sol y playa, visitan sitios arqueológicos y ciudades

entre otras; y finalmente, quienes buscan una sola actividad independiente de las otras o consideradas especializadas tales como la pesca deportiva, la asistencia a eventos, la práctica de deportes y dentro de estas, ubicamos también a los turistas de cruceros.

Se puede decir que los norteamericanos son un mercado cautivo, principalmente de las actividades de sol y playa y de visitas a ruinas arqueológicas. Su mayor acercamiento a la flora y fauna, ha sido a través de los parques eco-turísticos de Xcaret, Xel-há, Akumal, etc. Sin embargo, es importante para las zonas Centro y Sur del estado el que se maximice la oferta de servicios sustentables.

En Mahahual una actividad preponderante es la pesca deportiva. En este punto se puede aprovechar y satisfacer esa necesidad que tienen los turistas de realizar esta actividad, ya que es la segunda en preferencia y una de las últimas que ellos han realizado. Esto quiere decir que existe un buen nivel de demanda de este servicio aunque la oferta es muy escasa, pese a significar una de las actividades de mayor generación de ingresos, si bien requiere de una alta cualificación.

Se observó una gran afluencia de personas jóvenes, sobre todo en las zonas de Cancún y Playa del Carmen, por el contrario en Tulum y Mahahual la población encuestada es más madura y tiene un mayor conocimiento e interés hacia las actividades turísticas de bajo impacto.

Existe también una asociación cercana entre quienes realizan actividades de playa con quienes prefieren realizar actividades comunitarias o visitar ruinas y nuevos sitios, esto es relevante si se quieren formar paquetes turísticos par ser ofertados, sin embargo siempre será la actividad de sol y playa el principal atractivo.

Para encontrar nuevas oportunidades en pos de un turismo sustentable, primero se tiene

que analizar la oferta en particular, así como la capacidad que se tiene de ofrecer los servicios sin perjudicar el medio ambiente ya que los turistas interesados en la actividad mostraron un alto nivel de cultura ecológica.

Cuando analizamos la demanda de cada actividad turística, se obtuvo que el principal motivo de visita al Caribe mexicano fue la playa, el mar cristalino y disfrutar del sol, la arena y el mar. Se concentra la demanda en los períodos de sol de invierno y de primavera, mientras que en el verano la demanda de extranjeros baja y la de los nacionales aumenta. Esto se explica porque el turista extranjero busca visitar en el verano los sitios que en el invierno son muy fríos.

Esta actividad se ha seguido explotando en el estado de Quintana Roo, pese a los problemas asociados a fenómenos climáticos, económicos, de salud y ambientales, pero sin duda el mayor riesgo que perciben los turistas no es si se cuidan tanto ecológicamente, como social y legalmente los espacios destinados a esta actividad, sino en que su imagen se ve deteriorada por el nivel de inseguridad de la zona/país y de los monopolios hoteleros que no permiten el libre goce de las zonas de playas.

Se concluye también que entre los turistas se han marcado cuatro segmentos de mercado por el número de gente con las que ha viajado desde sus países:

- a) Quienes viajan solos;
- b) Quienes llegan en parejas;
- c) Quienes llegan en grupos pequeños mayormente familiares o amigos, y
- d) Quienes grupos de turistas organizados por operadores de tours.

Uno de los puntos importantes para permanecer en el estado es asegurar un lugar en donde puedan alojarse por unos días y otro es la distancia que van a recorrer del lugar de origen al lugar que visitan.

Respecto a la calidad de las actividades, se demuestra que el tiempo en que éstas se realizan debe ser importante y proporcional al precio a pagar, la calidad de la infraestructura o aditamentos para realizar la actividad es importante así como un buen servicio. También encontramos que los turistas consideran que tratar con personas preparadas acerca del servicio que proporcionan –como guías– depende de la confianza que transmiten. Este hecho es de vital importancia así como la seguridad debe ser esencial para aquellos que tienen a su cargo personas menores en su mayoría hijos.

Los turistas demandarán los diferentes servicios y actividades que se ofrecen en asociación con varios factores asociados, éstos se inclinan a escoger las actividades que sean más atractivas en conjunto con su agrado y las posibilidades de adquirirlas. Se preocupan por saber si existe infraestructura que les proporcione seguridad ya sea determinada por hospitales, agua, luz, restaurantes y seguridad en el lugar. El transporte es uno de los factores por los que las personas en ocasiones no pueden llegar pues no cuentan con vehículos propios o no conocen acerca del transporte que deben elegir.

La razón por la que no adquieren los servicios es porque no tienen el tiempo suficiente para realizarlo, el precio es alto, no son de su agrado o no existe el transporte adecuado para llegar al lugar. Esto nos hace ver que tener más definidos los servicios y la forma de acceder a ellos es muy importante, sin dejar atrás el suministro de información acerca del sitio.

### **Recomendaciones finales**

Para aprovechar las oportunidades que se presentan en el turismo, es necesario realizar importantes esfuerzos para actualizar los esquemas turísticos prevalecientes en el desarrollo de la oferta, el transporte y la creación de nuevos atractivos. Al mismo tiempo, se requiere aumentar la calidad y la eficiencia

en los servicios para poder afrontar la creciente competencia que trae el surgimiento de nuevos destinos turísticos. En ambos casos, el conocimiento de las preferencias de los turistas es fundamental, por eso el papel de la investigación aplicada por las universidades e instituciones de investigación es importante para organizar conjuntamente con los diversos niveles de gobierno y asociaciones, un sistema integral de información de mercados.

Los métodos aplicados para el análisis de tendencias sobre el comportamiento del mercado turístico deben incorporar ahora al análisis factores que sin precedentes cercanos se han hecho presentes, tales como la crisis económica, el efecto climático y la inseguridad que afectan la imagen de los destinos turísticos.

En el Caribe mexicano reconocemos el turismo sostenible como una de las premisas para la conservación de los recursos naturales, culturales y antropológicos. Estar en armonía con el medio ambiente físico, social y cultural logrará que sigamos creciendo con una visión de turismo a futuro, que nos permita dar un beneficio real a la sociedad actual.

### **Bibliografía**

CEBALLOS-LASCURÁIN HÉCTOR. 1998. Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible. Editorial Diana, México pp. 152-153.

DOMÍNGUEZ ESTRADA, JOSÉ FRANCISCO, 2004. Turismo y medio ambiente en el Caribe mexicano (caso particular de la zona sur del estado de Quintana Roo) Chetumal, Quintana Roo.

ERNEST CAÑADA y JORDI GASCÓN. 2003. Turismo Sostenible y Turismo Responsable. [www.sodepaz.org/opinion/turismossostenible.html](http://www.sodepaz.org/opinion/turismossostenible.html). Guía publicada diciembre. Editorial Icaria.

Fideicomiso para la Promoción Turística de la Riviera Maya. Sustentabilidad y ecología. [www.rivieramaya.com/esp/es-Legalnotice.htm](http://www.rivieramaya.com/esp/es-Legalnotice.htm)

Gobierno del estado de Quintana Roo. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo

Municipal. Atractivos culturales y turísticos. Enciclopedia de los municipios de México. 2005.

<http://quintanaroo.turista.com.mx/section-viewarticle-81.html>

<http://www.cancuntravel.com/esp/wheretogo.asp>

<http://www.inahqr.gob.mx/ZonasArq.html> zonas arqueológicas de quintana roo

<http://foros.pesca.org.mx/cgi-bin/Blah.pl?b=pesca,m=1090467371>.

JORDI MONTANER MONTEJANO. S/F Estructura del Mercado turístico. pp. 31-72-74.

LEÓN G. SCHIFFMAN y LESLIE LAZAR KANUK. 2001. Comportamiento del consumidor Edición Séptima edición. Publicación México: Pearson Educación.

LOZANO OCMAN MARCO ANTONIO DE JESÚS. 2005. Importancia de la diversificación de la oferta turística en el estado de Quintana Roo, Área de Publicación Chetumal, Quintana Roo.

MOLINA E. SERGIO. 2002. Turismo y ecología. Sexta edición. México. Editorial Trillas p. 48.

KINNEAR, THOMAS C. 1998. Investigación de mercados: un enfoque aplicado

Quinta edición. Area de Publicación Colombia: McGraw-Hill.

RIPIO Y HERNÁNDEZ, GRACIELA. 2002 Turismo popular Inversiones rentables. Editorial Trillas, cuarta reimpresión marzo de 2002. pp. 3-39, 50-52.

ROBERTO C. BOULLÓN. Las actividades turísticas y recreacionales, El hombre como protagonista. Tercera edición. México. Editorial Trillas 1995. pp. 77-96-97.

ROLANDO ARELLANO CUEVA. 2002 Comportamiento del consumidor enfoque en América Latina. Editorial Mc Graw Hill pp. 6,7,11,12.

ROGER D. BLACKWELL, PAUL W. MINIARD, JAMES F. ENGEL. 2004 Comportamiento del consumidor. pp 30.

ROJAS SORIANO, RAÚL. 2002. Investigación-acción en el aula: enseñanza-aprendizaje de la

metodología. Sexta Edición, Area de Publicación México [www.profepa.gob.mx](http://www.profepa.gob.mx)

Secretaría del Medio Ambiente y recursos Naturales. Delegación Quintana Roo. Areas naturales protegidas en México. 2010.

SECTUR, 2009 con base en información generada a través del Sistema nacional de Información Turística (SNIT) Sistema de Información Turística Estatal (SITE).

STEPHEN WEARING y JOHN NEIL. 2004 Ecoturismo Impacto, tendencias y posibilidades. pp. 144,145, 205.

[www.fonatur.gob.mx](http://www.fonatur.gob.mx)

Fondo Nacional de Fomento al Turismo. Su objeto es otorgar créditos para estimular la inversión turística nacional.

[www.quintanaroo.turista.com.mx](http://www.quintanaroo.turista.com.mx)

La Guía para el Caribe mexicano

[www.sedetur.qroo.gob.mx](http://www.sedetur.qroo.gob.mx). La Secretaría de Turismo, tiene como objetivo primordial el establecer, conducir y supervisar los criterios y políticas en materia de promoción y desarrollo turístico en el estado

WEIERS, ROLAND M. RONALD M. WEIERS. 1998. Investigación de mercados

Prentice Hall, México 1998.

[www.cancuntravel.com/esp/wheretogo.asp](http://www.cancuntravel.com/esp/wheretogo.asp)

[www.caribemexicano.qroo.gob.mx](http://www.caribemexicano.qroo.gob.mx)

El Caribe mexicano en Internet

Portal de Promoción Turística el Estado de Quintana Roo

<http://www.world-tourism.org/espanol>) Organización Mundial del Turismo.

[www.rivieramaya.com](http://www.rivieramaya.com)

Fideicomiso para la Promoción Turística de la Riviera Maya. DARÍO FLOTA: Director General