

## **REVISTA**

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado  
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 23

Julio / Diciembre 2012

---

## **ARTÍCULO**

Título:

Lineamientos generales del  
programa de seguimiento  
permanente del perfil y grado de  
satisfacción del turista que visita la  
Zona Maya de Quintana Roo

Autores:

*María de Jesús Moo Canul*  
(México)

Fecha Recepción:

13/febrero/2012

Fecha Reenvío:

02/mayo/2012

Fecha Aceptación:

14/junio/2012

Páginas:

143 - 171



# Lineamientos generales del programa de seguimiento permanente del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo

*María de Jesús Moo Canul*

< *Universidad de Quintana Roo* >

## **RESUMEN**

Un programa de seguimiento para la Zona Maya de Quintana Roo (ZOMAQRoo) debe considerar las limitaciones de acceso propias de la zona, procurando cumplir con el objetivo de provisión oportuna de indicadores básicos tomar decisiones estratégicas: el perfil y grado de satisfacción del turista.

A partir de los resultados del estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la ZOMAQRoo, realizado en 2010 y 2011, se planteó la metodología de esta propuesta. Para ello, se revisó literatura de la disciplina turística y de otros sectores, con el fin de diseñar la estructura de los lineamientos del programa de seguimiento. Éstos se plantean en tres etapas: identificación de los grupos clave y sociabilización del programa; instauración del sistema informatizado de información relacionada con la gestión turística; impartición de talleres y cursos de capacitación para la implementación del programa.

Para asegurar la colaboración participativa, se incluye en este estudio la cooperación del sector público y privado considerando la identificación de grupos clave.

## **PALABRAS CLAVE**

Perfil del turista, sistema de información, satisfacción.

# General guidelines of the continuous monitoring program to get the profile and satisfaction degree of tourists who visit the Mayan Zone of Quintana Roo

*María de Jesús Moo Canul*

< *Universidad de Quintana Roo* >

## *ABSTRACT*

The continuous monitoring program for the Mayan Zone of Quintana Roo (ZOMAQRoo) was designed considering the limited access typical from the area, trying to meet the objective of timely provision of basic indicators for strategic decision making: the profile and satisfaction degree of tourists who visit the area.

The methodology of this proposal considers the Study of Profile and Level of satisfaction of tourists who visit the ZOMAQRoo. It consisted in the design and application of a survey in high and low tourist season from 2010 to 2011, when tourist were in their way out of the tourist resources. Tourist literature of the discipline and other in the educational sector to design the structure of the monitoring program was revised.

With the results obtained a monitoring program in three stages was designed: First, identification of key groups and socialization of the program; second, a computerized system of information related to tourism management; and third, implementation of workshops and training courses to implement this program.

Finally, it includes the cooperation of public and private sector considering the identification of key groups to ensure the participation and collaboration.

## *KEY WORDS*

Tourist profile, information system, satisfaction.

## *JOURNAL*

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 22

January / June 2012

## *ARTICLE*

Title:

General guidelines of the continuous monitoring program to get the profile and satisfaction degree of tourists who visit the Mayan Zone of Quintana Roo

Author:

*María de Jesús Moo Canul*  
(Mexico)

Receipt:

february/13/2012

Forward

may/02/2012

Acceptance:

june/14/2012

Pages:

143 - 171



## INTRODUCCIÓN

Actualmente el Turismo tiene relevancia para México en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2011 (Presidencia de la República, 2007). Éste propone una mejor diversificación y una mejor calidad en los servicios de esta actividad, debido a esto es necesario entender algunos aspectos: la forma cómo funciona el Turismo en la Zona Maya; cuál es el perfil del turista, y cuáles son los índices de satisfacción que se presentan, con el fin de mejorar la calidad del servicio y obtener información oportuna que permita tomar mejores decisiones y crear proyectos sustentables en esta área.

La importancia que tiene la actividad turística como principal catalizador en el dinamismo económico de algunas regiones de México y a nivel mundial, ha situado en ese contexto la actual voluntad gubernamental de fomentar la actividad turística en la Zona Maya de Quintana Roo, con proyectos que buscan proporcionar información que tenga como finalidad contar con datos cualitativos y cuantitativos que permitan mejorar la oferta turística.

### *María de Jesús Moo Canul*

*Maestra en Comunicación  
Corporativa por la  
Universidad Anáhuac de  
Cancún*

*Líneas de Investigación:  
Comunicación corporativa  
Mercadotecnia turística*

*Universidad de Quintana Roo,  
Unidad Académica Cozumel.  
Calle 11 con calle 110 sur s/n  
Colonia San Gervasio, C.P.  
77600, Cozumel, Quintana  
Roo. Tel. +52 (987) 872 9000*

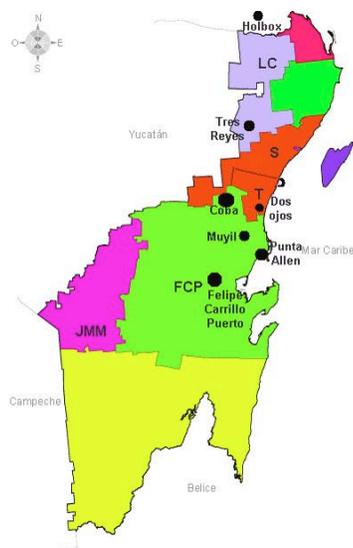
A partir del Proyecto de Investigación "Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo", se propone este programa de seguimiento demandado específicamente por la Secretaría de Turismo de Quintana Roo, el cual busca replicar periódicamente las actividades realizadas para la obtención de los resultados del mencionado estudio. Esto con el fin de brindar información oportuna y actualizada, con esfuerzos emprendidos por el sector público y privado como principales agentes de gestión turística de la zona en mención.

Para esta investigación se estableció como objetivo general el diseño de una propuesta de programa de seguimiento que garantice la provisión de datos de los indicadores perfil y satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo.

## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ZONA MAYA DE QUINTANA ROO

Según sus características geográficas, Quintana Roo se divide en tres regiones: zona Norte, zona Maya, y zona Sur. La zona Maya (zona de interés de este estudio) está constituida por los municipios de Felipe Carrillo Puerto (FCP), José María Morelos (JMM), Lázaro Cárdenas (LC), Tulum (T) y Solidaridad (S), según se puede observar en la Ilustración 1; sin embargo los sitios de interés que poseía el municipio de Solidaridad ahora forman parte del municipio de Tulum, por ello que se descartó el municipio Solidaridad en este estudio (FOMIX-CONACYT-Gobierno del estado de Quintana Roo, 2012). De acuerdo al Atlas turístico de la Zona Maya, que se encuentra dentro del Plan estratégico del Turismo para el desarrollo rural sustentable y participativo de la Zona Maya de Quintana Roo, 2007-2025 (Hernández, I., et al, 2007), dicha región alberga 699 localidades rurales que conservan costumbres y tradiciones de hace dos siglos. La Zona Maya posee características rurales, con habitantes mayas descendientes de la Guerra de Castas. La economía es predominantemente agrícola, con un nivel de pobreza y marginación importantes (FOMIX-CONACYT-Gobierno del estado de Quintana Roo, 2012).

Ilustración 1. División municipal de Quintana Roo



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2010 citado en el Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo 2010-2011 (2012).

## REVISIÓN DOCUMENTAL

La provisión de estadísticas relacionadas con la realidad del sector turístico de un país ha sido una labor que tradicionalmente se ha afrontado desde diferentes ámbitos y por motivaciones no siempre coincidentes (OMT, 2001a). En el caso de la Zona Maya del estado de Quintana Roo, el diseño de la propuesta de programa de seguimiento de los indicadores del perfil y grado de satisfacción del turista, responden a las propias necesidades de información de una serie de agentes que operan en el sector turístico, como menciona la Organización Mundial del Turismo (2001), lo cual permite la cooperación de los sectores públicos y privados que participan en esta zona y que requieren estar informados para la toma de decisiones estratégicas.

En cuanto a la revisión metodológica realizada en la disciplina turística, se observa que en el caso de México se realizan estudios anuales de perfil y grado de satisfacción a nivel nacional, pero sobre destinos que hasta ahora tienen mayor interés por parte de las autoridades.

En la página oficial del Centro de Estudios Superiores en Turismo (2012), en el apartado de calidad y competitividad, se pueden encontrar estudios del perfil y grado de satisfacción realizados en 2010 a nivel nacional; otras de 2006 enfocadas a los principales motivos de viajes, donde destinos con potencial crecimiento como la Zona Maya, no se ven reflejados, y cuyos agentes interesados en la inversión o estudio de esta tipo de zonas, no cuenta con la información para tomar decisiones estratégicas, a pesar del interés del sector privado por tener dicha información.

En un estudio reciente de detección de necesidades de conocimiento e información del Sector Turístico, se menciona que entre las líneas temáticas se relacionan con la planeación y desarrollo del Turismo en sus diferentes aspectos, en la cual los participantes hacen énfasis en la necesidad de contar con programas para el desarrollo turístico en todos los niveles (Centro de Estudios Superiores en Turismo, 2012), dejando ver la importancia de proporcionar información a los agentes interesados en el desarrollo de comunidades, como la Zona Maya del estado.

Esto no está alejado de lo que la Organización Mundial del Turismo aconseja para la gestión del sector turístico, ya que éste menciona que "una herramienta básica para una gestión eficaz es un sistema informatizado de información relacionada con la gestión turística" (OMT, 1999:145). Sin

embargo, este tipo de sistemas abarcan mucha más información como: “llegadas de turistas y sus características; atracciones, instalaciones y servicios; datos económicos e impactos ambientales y socioculturales, entre otros” (Ibídem). Por lo tanto, comenzar a articular sistemas que permitan dar seguimiento a indicadores clave como el tipo de turista que está llegando a los destinos potencialmente en crecimiento, y el grado de satisfacción que tienen, resulta importante para dar entrada a conformar un sistema informatizado de información para la gestión turística. “El seguimiento permitirá saber si el Turismo se va atendiendo a lo previsto y detectará cualquier problema antes de que adquiera gravedad, de forma que se puedan aplicar medidas correctoras” (OMT, 1999:152).

Para la implementación de este tipo de sistemas es importante la cooperación del sector público y privado. “En un mundo ideal, la investigación y planificación debería ser el punto de partida de todo desarrollo turístico. Ahí, la cooperación entre los sectores público y privado ha ido en aumento de acuerdo con la creciente percepción de su importancia” (OMT, 2001b:32). El Consejo Empresarial de la Organización Mundial del Turismo menciona que a lo largo de los años ha existido un gran interés de entrar en esa dinámica a por la identificación de la importancia que va tomando la conformación de las Cuentas Satélite de Turismo y aunado al papel que el sector privado tiene en el suministro de datos operativos, para esto resulta fundamental trabajar con estos sistemas de información y que sean de utilidad para estos mismos.

Proyectos como el Sistema Estadístico Data Tur nacieron de la importancia detectada de contar con información turística oportuna y disponible. Su diseño inicia en 2001 y su operación a nivel de prueba piloto se extendió hasta abril de 2003 (Presidencia de la República, s/f). Por la eficacia como herramienta para la formación y difusión de las estadísticas de Turismo con calidad certificada, se hace acreedor al premio Innova 2005.

Así, Data Tur contribuye a la conducción del desarrollo turístico nacional al proporcionar información relevante para apoyar a la propia SECTUR, a los gobiernos locales y a los agentes privados en el desarrollo de dichas actividades, contribuyendo a la articulación de las iniciativas y acciones del y para el sector Turismo (Presidencia de la República, s/f). Aunque este sistema de

información no concentra todos los indicadores que sugiere la Organización Mundial del Turismo para la gestión del sector turístico, es útil como medio que articula, en un solo espacio virtual, información importante para los tomadores de decisiones.

En el caso de la revisión documental de sistemas de seguimiento de indicadores de otros sectores como el educativo, se encontró relevancia en los estudios de seguimiento de egresados, ya que la similitud de seguimiento de indicadores, que para este caso son los alumnos que han concluido sus estudios, cumple la función de dar a conocer a sus gestores la información necesaria para tomas de decisiones.

Gráfica 1. Diagrama del Modelo de Atención a Egresados de la Universidad de Quintana Roo.



Fuente: Universidad de Quintana Roo (2011). Programa de atención a egresados, versión en discusión. México: Universidad de Quintana Roo, versión digital de uso interno.

En el modelo representado en la gráfica 1 se muestran los indicadores, aportaciones e información obtenida para la toma de decisiones. Estos elementos sirven de retroalimentación para replantear el quehacer, en este caso, universitario. El núcleo del modelo son los egresados de donde convergen

las acciones de las Unidades Académicas, los Programas Educativos y las Áreas de Apoyo. Éstas son fortalecidas con la participación de instancias administrativas y órganos del gobierno de la institución; conformados por Dirección de Planeación, Dirección de Bienestar y Movilidad Estudiantil, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Investigación y Posgrado, Programa de Vinculación, Programa de Innovación Educativa, Abogado General, Auditoría Interna, Secretaría Técnica, División Académica de Ciencias Políticas y Humanidades, División Académica de Ciencias Sociales y Económico Administrativas, División Académica de Ciencias e Ingeniería, División Académica de Ciencias de la Salud, División Académica de Desarrollo Sustentable, División Académica de la Riviera Maya, Coordinación de Unidad Académica de Cozumel, Coordinación de Unidad Académica de Playa del Carmen, Secretaría General y Rectoría; así como por el Patronato y la Fundación (Universidad de Quintana Roo, 2011).

Este modelo centrado en el actor de interés (el egresado), permite articular las actividades que realizan cotidianamente cada una de las áreas con las que cuenta una institución académica, sin implicar la instauración de instancias adicionales que redunden en incremento de costos, aprovechando la cooperación de los diversos entes; algo similar que se sugiere para la instauración de sistemas de información para la gestión turística.

## METODOLOGÍA

La presente propuesta considera los resultados obtenidos del Estudio del Perfil y Grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo (Universidad de Quintana Roo, 2012). A partir de éste se realizó esta propuesta de programa de seguimiento conformado por un diagnóstico de los lugares donde se hospedan los turistas; posteriormente se integra el programa en tres etapas, complementado con sus respectivas acciones de soporte.

La metodología empleada en el mencionado estudio del perfil y grado de satisfacción consistió en el diseño y aplicación de un cuestionario en temporada alta y baja de afluencia turística durante octubre de 2010 y septiembre de 2011 a la hora de salida de las visitas a los recursos turísticos de la Zona Maya de Quintana Roo.

La muestra representativa consistió en visitantes (turistas y excursionistas) mayores de 18 años de edad que tuvieron contacto con los servicios del destino (estuvieron por lo menos tres horas en el lugar). Se aplicó un cuestionario en la salida de puntos de afluencia del recurso turístico, usando una encuesta como el método de recolección de datos con muestreo probabilístico sistemático en sitios de acceso público turístico (Universidad de Quintana Roo, 2012). Los sitios turísticos ejidales y parques temáticos de atracciones, aunque accesibles a los turistas, se consideran propiedad privada, salvo que expresamente se especifique lo contrario. En este caso, el acceso debe ser autorizado por el comisario ejidal o sus representantes del sitio, siendo que durante las visitas de campo a los destinos turísticos, propiedad de ejidos, se presentaron varias situaciones en las cuales fue necesario obtener autorización previa que fue negada en ciertos lugares. Los resultados que se presentan son de lugares donde fue posible asegurar el acceso y contacto con los turistas dentro de dicho lugar (Universidad de Quintana Roo, 2012), sin disminuir el total de la muestra sugerida para poblaciones infinitas de acuerdo a Fisher, Navarro y Espejo (s/f: 50-54):

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

En donde:

n= Número de elementos (tamaño de la muestra)

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Dando como resultado la siguiente muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.1)^2} = 276$$

El cuestionario consideró aspectos demográficos de ocupación, motivacionales, grado de satisfacción; concluye con la evaluación de la infraestructura, transporte, limpieza, entre otros. Dicho cuestionario es traducido al inglés, francés, italiano y alemán.

La distribución de la muestra fue por cuotas de levantamiento por fines de semana dentro del sitio turístico, resultando el tamaño de la muestra en 867 evaluaciones con error muestral de (más o menos) 2.5% -con un nivel de confianza del 95%- superando la muestra estimada para poblaciones infinitas (Universidad de Quintana Roo, 2012).

El mencionado estudio consideró la caracterización de los principales productos turísticos de interés especial por parte de la Secretaría del Turismo del estado de Quintana Roo que cuentan con suficiente afluencia turística. Estas caracterizaciones consintieron en un inventario del producto turístico usando la técnica de observación participante, con el fin de recabar la información sobre las características que guardan los bienes y servicios turísticos.

Para determinar la denominación de la propuesta de programa de seguimiento, se analizaron las conceptualizaciones de la Real Academia Española. De acuerdo a ésta, la palabra "seguimiento" consiste en la acción y efecto de seguir o seguirse (RAE, 2011), y si a ello le adicionamos el significado de la palabra "programa" que se define como la previa declaración de lo que se piensa hacer en alguna materia u ocasión (RAE, 2011), se concluye que un programa de seguimiento es la

declaración de lo que se piensa hacer para realizar una acción. Para este estudio son importantes dos aspectos: el perfil y grado de satisfacción del turista.

En las disciplinas denominadas “duras,” la acción de dar seguimiento es más estructurada por su misma condición de ciencia exacta, para lo cual es más utilizado el término “monitoreo”, sin embargo la Real Academia Española no considera este término, pero sí el de monitor. Para el estudio de las ciencias sociales el término “seguimiento” es más apropiado de utilizar (Moo, 2011).

En diversos proyectos a nivel nacional de corte turístico, un programa de seguimiento se concibe como el informe de un levantamiento de información que no establece fases e indicadores, sino que solamente presenta una fotografía de ese momento de aplicación (Moo, 2011). Por ello, se tomó como base la estructura del modelo del programa de atención a egresados (véase la gráfica 1), así como el método empleado en el levantamiento de los instrumentos del estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya. Así mismo se consideraron las limitaciones propias de la zona que permiten obtener la información de estos dos indicadores de manera veraz, accesible y oportuna, y que permiten considerar las indicaciones de la OMT para la gestión turística.

*PROGRAMA DE SEGUIMIENTO PERMANENTE DEL  
PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA*

Como primera parte del programa de seguimiento fue necesario identificar el lugar de alojamiento de mayor porcentaje para los turistas que visitan la zona maya; para ello, fue necesario recurrir a los resultados presentados en el Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo.

A continuación se presentan, en la tabla 1, las comunidades que se contemplaron en el estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya; para ello, se aplicó el instrumento de recolección de datos (FOMIX-CONACYT-Gobierno del estado de Quintana Roo, 2012).

*Tabla 1. Lugar de encuesta por comunidad de la Zona Maya de Quintana Roo.*

<b>Lugar</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Cobá, Tulum	321	37.0	37.0
Punta Allen, Tulum	272	31.4	68.4
Holbox, Lázaro Cárdenas	155	17.9	86.3
Tres Reyes, Lázaro Cárdenas	97	11.2	97.5
Muyil, Felipe Carrillo Puerto	18	2.1	99.5
Felipe Carrillo Puerto, Felipe Carrillo Puerto	2	0.2	99.8
Dos Ojos, Tulum	2	0.2	100.0
Total	867	100.0	

*Fuente: Elaboración propia con datos del Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, México.*

Es importante mencionar que los sitios turísticos ejidales y parques temáticos de atracciones, aunque accesibles a los turistas, presentan problemas de autorización, ya que fue negado el acceso a ciertos lugares. Por ello, los resultados que se presentan son de sitios donde fue posible asegurar el acceso y contacto con los turistas dentro del área turística para cumplir con la muestra determinada de la zona de interés.

Dichas comunidades, consideradas de la Zona Maya y que son de interés para la Secretaría de Turismo de dicho estado, están integradas a los siguientes municipios del estado de Quintana Roo (ver tabla 2):

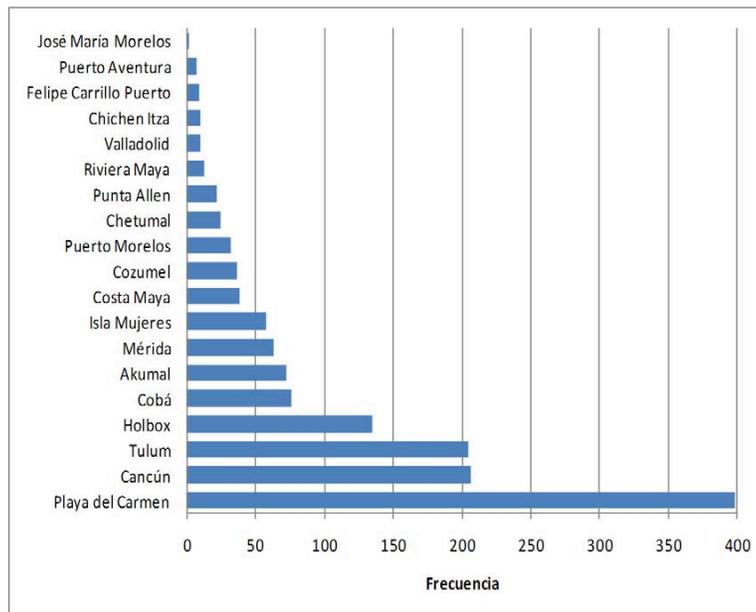
*Tabla 2. Lugar de encuesta por municipio de la Zona Maya de Quintana Roo.*

<b>Municipio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Tulum.	595	68.6	68.6
Felipe Carillo Puerto.	20	2.3	70.9
Lázaro Cárdenas.	252	29.1	100
Total	867	100	

*Fuente: Elaboración propia con datos del Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, México.*

En la tabla 2 se observa a Tulum y Lázaro Cárdenas como los municipios donde se pudo recabar mayor número de encuestas por comunidad. De acuerdo a la tabla 1, son Cobá, Punta Allen y Holbox, éstas son zonas turísticas con mayor afluencia a lo largo del año, y aseguran la recolección de información del perfil y grado de satisfacción continuamente.

Gráfica 2. Lugar de hospedaje



Fuente: Estudio de perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo, 2010- 2011.

Obsérvese en la gráfica 2, con respecto al lugar de hospedaje, sobresalen Playa del Carmen (Solidaridad), Cancún (Benito Juárez), Tulum y Holbox (Lázaro Cárdenas). Debido a que el 65.8 % de los turistas permanecen entre 6 y 14 noches de alojamiento se les permitió señalar los lugares donde albergaron durante sus vacaciones en la península (Universidad de Quintana Roo, 2012).

Tomando estos resultados en consideración, se recomienda aplicar el programa de seguimiento al perfil y grado de satisfacción en los municipios de Solidaridad, Tulum y Lázaro Cárdenas.

## *BASE DE DATOS DEL PERFIL Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA*

Previo a la instauración del programa de seguimiento del perfil y grado de satisfacción, se procedió a la conformación de la base de datos, resultado de la conclusión del trabajo de campo de la primera aplicación del cuestionario para la conformación del Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo. Se procedió a la captura de la información en una matriz elaborada para dicho fin en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S.), versión 19.

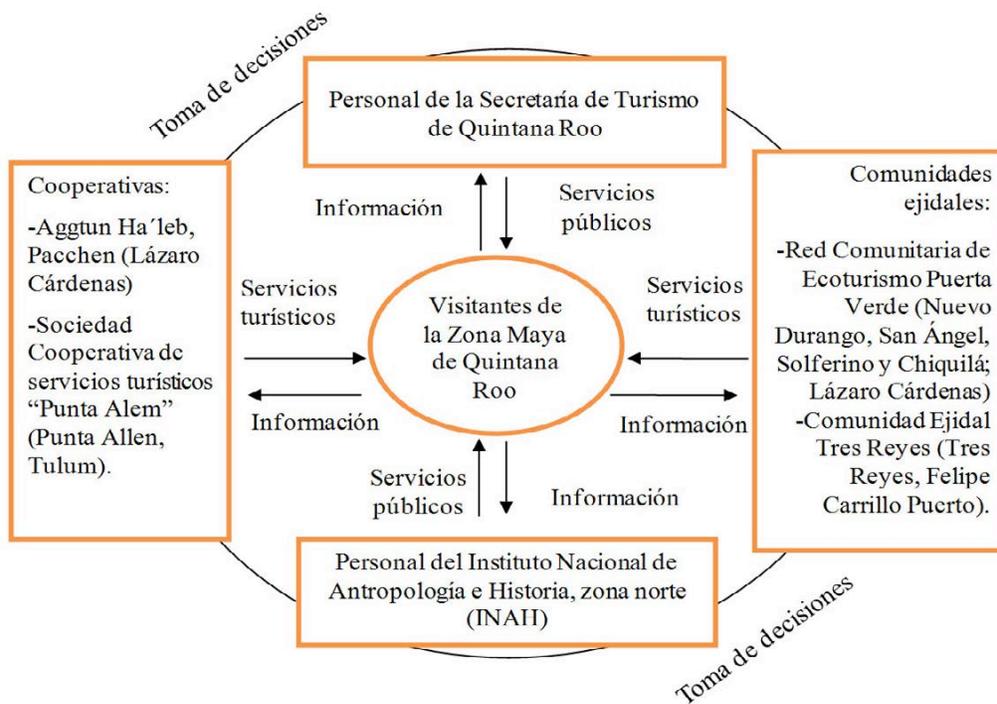
La matriz consta de 69 columnas de captura, correspondientes a los 15 reactivos constitutivos de la encuesta elaborada en idioma español, inglés, italiano, francés y alemán y, adicionalmente los rubros de identificación de cada encuesta.

Dichas columnas contienen información de: folio, cluster (correspondiente al fin de semana de captura y comunidad), idioma, municipio y, las 15 preguntas desglosadas en las múltiples opciones que tuvieron los encuestados al momento de responder, ya que en preguntas de evaluación del grado de satisfacción se colocó la opción de calificación por cada aspecto considerado, como hospitalidad, limpieza, seguridad, mantenimiento del recurso, entre otras, con el fin de poder realizar un análisis multivariado más profundo.

### MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO

El objetivo general de la propuesta de programa de seguimiento es que garantice la provisión de datos de los indicadores perfil y satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo. El uso de los elementos e instancias con los que ya cuenta la Zona Maya es clave esencial para lograr la provisión oportuna de la información entre los agentes de gestión de la actividad turística de la Zona Maya del estado de Quintana Roo, por lo que es importante lograr la cooperación del sector público y privado (Moo, 2011).

Gráfica 3. Propuesta del modelo del sistema de información para el programa de seguimiento



Fuente: Elaboración propia con datos del Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, México.

### *ETAPAS DE DESARROLLO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO*

**Etapas:** **Etapa uno:** identificación de los grupos clave y sociabilización del programa.

Objetivo: Informar del programa de seguimiento a los principales agentes de gestión de la actividad turística de la Zona Maya del estado de Quintana Roo.

Durante las visitas de realización del inventario de productos turísticos y la aplicación de la encuesta para conocer el perfil y grado de satisfacción de la zona, se identificó a los principales agentes de gestión de la actividad turística; tomando en consideración el interés por parte de las agencias turísticas, cooperativas y de las comunidades ejidales que participaron activamente en la provisión de información, pues también les sería de utilidad para mejorar y conocer a su mercado. Se organizaron los grupos clave de acuerdo a cada municipio.

*Tabla 3. Grupos clave: municipio de Lázaro Cárdenas, Quintana Roo.*

<b>Grupo clave</b>	<b>Nombre del grupo clave</b>	<b>Localidades que abarca</b>	<b>Persona de contacto</b>
Secretaría de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR)	No aplica en este municipio.	---	---
Cooperativas.	AggtunHa'leb.	Pacchen.	Ricardo Hau. Presidente de la cooperativa.
Comunidades ejidales.	Red Comunitaria de Ecoturismo Puerta Verde.	Nuevo Durango, San Ángel, Solferino y Chiquilá (parte continental de Holbox).	José Quintal Oliva. Presidente de la Red.
Instituto Nacional de Antropología e Historia, Zona norte (INAH).	No aplica en este municipio.	---	---

*Fuente: Elaboración propia con datos recabados durante las visitas de aplicación de encuestas en el Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, México.*

Tabla 4. Grupos clave: municipio de Tulúm, Quintana Roo.

Grupo clave	Nombre del grupo clave	Localidades que abarca	Persona de contacto
Secretaría de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR)	No aplica en este municipio.		
Cooperativas.	Sociedad Cooperativa de servicios turísticos "Punta Alem".	Javier Rojo Gómez (Punta Allen).	Emilio Pérez Mendoza. Representante legal de la cooperativa.
Comunidades ejidales.	No aplica en este municipio.	---	---
Instituto Nacional de Antropología e Historia, zona norte (INAH).	Personal del INAH	Cobá.	Carlos Esperón Vilchis. Subdirector administrativo del INAH Zona Norte.

Fuente: Elaboración propia con datos recabados durante las visitas de aplicación de encuestas en el Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del estado de Quintana Roo, México.

Tabla 5. Grupo clave: municipio de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.

Grupo clave	Nombre del grupo clave	Localidades que abarca	Persona de contacto
Secretaría de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR)	Personal de la SEDETUR	Tihosuco.	Carlos Chan Espinoza. Responsable del Museo de la Guerra de Castas.
Cooperativas.	No aplica en este municipio.	---	---
Comunidades ejidales.	Comunidad del ejido Tres Reyes.	Tres Reyes.	José Gabriel Escamilla Tuz. Comisariado del ejido.

Instituto Nacional de Antropología e Historia, Zona Norte (INAH).	No aplica en este municipio.	---	---
---	------------------------------	-----	-----

*Fuente: Elaboración propia con datos recabados durante las visitas de aplicación de encuestas en el Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, México.*

A través de los grupos clave, se puede trabajar para abarcar mayor parte de la Zona Maya y se da mayor énfasis a las localidades de mayor interés por parte de la Secretaría de Turismo estatal.

Actividad soporte 1. Reuniones de trabajo con los grupos clave: Se realizará una reunión de trabajo con los grupos claves identificados en cada uno de los municipios, con el fin de presentar los resultados del Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya del estado de Quintana Roo, y coordinar los trabajos y funciones del grupo para la implementación del programa de este programa de seguimiento.

Actividad soporte 2. Calendarización anual de la aplicación de encuestas: Si bien los reportes del perfil de turista y grado de satisfacción los emite la SECTUR son anuales, retrasan la toma de decisiones inmediatas que pueden hacer los agentes de gestión turística de la zona, y si bien el Sistema Estadístico Data Tur reporta sus estudios periódicamente, es recomendable que los indicadores de perfil y grado de satisfacción de los turistas que visitan la zona, se reporten trimestrales, puesto que permiten a los interesados en la actividad turística monitorearlo oportunamente para la toma de decisiones y fácil acceso en línea sin que los resultados resulten poco significativos si se realiza de manera mensual, tomando en consideración que hay localidades de la zona maya que aún no cuentan con suficiente afluencia de turistas.

Tabla 6. Calendario sugerido para la aplicación de encuestas.

Municipio.	Localidades.	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-Diciembre
Tulum.	Punta Allen. Cobá	350	350	350	350
Felipe Carrillo Puerto.	Tihosuco. Tres Reyes.	30	30	30	30
Lázaro Cárdenas.	Pacchen. Nuevo Durango. San Ángel. Solferino. Chiquilá. Pacchen. Nuevo Durango. San Ángel. Solferino. Chiquilá.	120	120	120	120
TOTAL		500	500	500	500

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se señala la calendarización anual sugerida de las encuestas: el número corresponde a la cantidad aproximada que se pueden obtener en cada municipio con base en las que fueron recabadas en el estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya durante 2010 y 2011.

**Etapas dos:** Instauración del sistema informatizado de información relacionada con la gestión turística.

Objetivo: Incluir los indicadores del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya del estado, dentro del Sistema Estadístico Data Tur.

Acción soporte 1. Establecimiento del contacto para la inclusión del perfil y grado de satisfacción dentro del Sistema Estadístico Data Tur: La Secretaría de Turismo cuenta, a nivel nacional, con el Sistema Estadístico Data Tur, por lo que el perfil y grado de satisfacción del turista se pueden difundir periódicamente a través de este medio. Lo anterior apoyado con el breve manual del llenado de la matriz de captura que se entregará con este programa.

Acción soporte 2. Coordinación de las actividades logísticas del programa de seguimiento: A través del contacto con la persona representante de cada grupo clave, se establecerá un vínculo para la coordinación conjunta, se acordarán las fechas para las aplicaciones de encuestas dentro de sus localidades, por lo que se recomienda que el personal de la Secretaría de Turismo estatal sea quien coordine la organización logística de la aplicación de las encuestas de cada localidad, correspondiendo a los grupos clave la aplicación del cuestionario, y a la Secretaría de Turismo estatal recepcionar la información recabada.

**Etapas tres:** Impartición de talleres y cursos de capacitación para la implementación del programa de seguimiento.

Objetivo: Capacitar a las personas involucradas en el programa de seguimiento.

Es oportuno señalar la importancia de la realización de talleres y cursos para la resolución de dudas que se tengan al respecto por parte de los encargados de la recopilación y vaciado de la información recabada. Aquellas personas claves que se encargarán de la coordinación de la aplicación de las encuestas, también requerirán de un taller de capacitación. Éste será breve y concreto, puesto que su principal función es la de verificar el correcto llenado del instrumento por parte del visitante, ya que la interpretación y captura corresponderá al área designada por la Secretaría de Turismo estatal.

## *LA ENCUESTA*

El instrumento de llenado (propuesto) será basado en el utilizado para el proyecto FOMIX Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo, QROO-2009-C01-124252 (2009). La modificación sólo corresponderá al recorte de las preguntas que no son utilizadas para generar el perfil y grado de satisfacción del turista, ya que varios de los reactivos que se utilizaron en la primera aplicación corresponden a la provisión de información para generar otros productos adicionales solicitados en el proyecto: el plan de oportunidades, de marketing y políticas públicas, entre otros.

Los ejemplares del instrumento de aplicación serán proveídos, por la Secretaría de Turismo, a las personas claves encargadas de coordinar las aplicaciones en las comunidades de la Zona Maya del estado de Quintana Roo en las fechas comprometidas, y entregadas a dicha Secretaría en las fechas agendadas.

*SUGERENCIA DE POLÍTICAS GENERALES  
DE OPERACIÓN:*

1. A través del programa se atenderá exclusivamente a los visitantes de la Zona Maya del estado de Quintana Roo dentro de las localidades de mayor afluencia a lo largo del año.
2. Todas las actividades del programa estarán en mejora continua, buscando siempre la excelencia y calidad.
3. Todas las actividades deberán presupuestarse por parte de la Secretaría de Turismo estatal y deberán utilizar los recursos para las actividades programadas.
4. Habrán de especificarse claramente las actividades que corresponden al grupo clave y a la Secretaría de Turismo estatal, de acuerdo a su compromiso adquirido en la etapa uno, para evitar duplicidades y conflictos de operación.

### *SEGUIMIENTO DE INDICADORES*

Como parte de la implementación del programa de seguimiento, resulta importante monitorear los indicadores de interés: el perfil del turista y grado de satisfacción. Por lo que al reportar trimestralmente dichos indicadores, es importante que el porcentaje, sobre todo del grado de satisfacción, no esté por debajo de la media aritmética del año anterior a su aplicación, sirviendo éste como punto de referencia y base para el análisis comparativo.

## CONCLUSIONES

La trascendencia que ha tomado el estudio del Turismo, como ciencia, ha generado la ramificación de la misma; de tal manera que muchas zonas han sido abandonadas, y su crecimiento en afluencia turística ha generado una acción más reactiva que previsor. Esto ha producido acciones poco encaminadas y dirigidas, casi a ciegas.

La Zona Maya de Quintana Roo ha mostrado tener los componentes suficientes para que se tomen en consideración importantes productos turísticos a ofertar. Su nivel de afluencia ha resultado un fenómeno que no ha sido medido con anticipación. Ante tal crecimiento se hace necesario realizar la planificación del monitoreo de las acciones que se encaminan para crear una demanda sustentable y que satisfaga esas necesidades.

Esta propuesta ha sido mejorada con aportes realizados por los participantes del Congreso de Turismo y Patrimonio Biocultural del Sureste Mexicano, donde se presentó en su versión preliminar. Con el diseño de una propuesta de programa de seguimiento permanente del perfil y satisfacción del turista que visita la Zona Maya, y que incluye la participación y colaboración del sector empresarial y gubernamental, se asegura la provisión continua de la información que es de interés para todos ellos, esto sin retraer la responsabilidad del sector gubernamental a través de la Secretaría de Turismo. Se complementa con el apoyo de personas o grupos claves debido a las características propias de una zona con dificultades de acceso.

La provisión oportuna y constante de estos indicadores, da partida a la continuidad de acciones en torno a favorecer la actividad turística sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo.

### *AGRADECIMIENTOS*

Se extiende un agradecimientos al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y al equipo de profesores investigadores participantes del Proyecto de investigación del “Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo” con clave QROO-2009-C01-124252, del cual es resultado esta propuesta de programa de seguimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Centro de Estudios Superiores en Turismo (2011). Detección de necesidades de conocimiento e información del Sector Turístico 2012 [en línea]. México: CESTUR. Disponible en: <http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/PDFs/DeteccionNecesidades2012.pdf> [fecha de acceso: 28 de mayo de 2012].
- Centro de Estudios Superiores en Turismo (2012). Calidad y competitividad [en línea]. México: CESTUR. Disponible en: [http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Calidad\\_Competitividad.html](http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Calidad_Competitividad.html) [28 de mayo de 2012].
- Fischer, L. Navarro, A. y Espejo, J. (s/f). Investigación de Mercados Teoría y Práctica. México: Tipos Futura.
- FOMIX. Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo (2009). Propuesta aprobada. Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo. Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252. México: Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- FOMIX Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo (2012). Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo 2010-2011. Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252. México: Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- Hernández, I., Iturbide, A., Jiménez, F., Jiménez, J. (2007). Plan Estratégico de Turismo para el Desarrollo Rural Sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo. México, 2007-2025. México: Universidad de Quintana Roo.
- Moo, María (2011). Programa de seguimiento permanente del perfil y satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo [Tesis de posgrado]. México: Universidad Anáhuac de Cancún.
- Organización Mundial del Turismo (1999). Guía para administraciones locales: desarrollo turístico sostenible. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo (2001a). Apuntes de metodología de la investigación del turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo (2001b). Cooperación entre los sectores públicos y privado, por la mayor competitividad del turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

- Presidencia de la República de México (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 [en línea]. México: Presidencia de la República. Disponible en: [http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND\\_2007-2012.pdf](http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND_2007-2012.pdf) [Fecha de acceso: 21 de mayo de 2011].
- Presidencia de la República de México (s/f). Reconocimiento Innova 2005, Sistema de Información Estadística del Sector Turismo de México-Data Tur [en línea]. México: Presidencia de la República de México. Disponible en: <http://innova.fox.presidencia.gob.mx/archivos/9/8/3/1/files/archivos/sip-3325.pdf> [Fecha de acceso: 29 de mayo de 2012].
- Real Academia Española (RAE) (2011). 22ª edición. [En línea]. Disponible en: [http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=programa](http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=programa) [Fecha de acceso: 21 de enero de 2011].
- Universidad de Quintana Roo (2011). Programa de atención a egresados. Versión en discusión. México: Universidad de Quintana Roo.
- Universidad de Quintana Roo (2012). "Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo 2010-2011". México: documento sin publicar.



***FICHA BIBLIOGRÁFICA:***

Moo-Canul, M. J. Lineamientos generales del programa de seguimiento permanente del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo.

El Periplo Sustentable. México:  
Universidad Autónoma del Estado de México,  
julio/diciembre 2012, núm. 23

<[http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo23/articulo\\_06.pdf](http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo23/articulo_06.pdf)>.

[ISSN: 1870-9036].