



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias e Ingenierías

Ecoturismo o adopción de cultura turística.

TRABAJO MONOGRÁFICO
En la modalidad de Memoria de Estancia Profesional

Para obtener el grado de
Profesional Asociado en Turismo Alternativo

Presenta
Roberto Marin Pech

Asesores:
M.E.T.S. Richard Marco
M. en P. María Angélica González Vera
M.E. Jacqueline Ganzo Olivares

Chetumal, Quintana Roo, México, febrero de 2009.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias e Ingenierías



Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

PROFESIONAL ASOCIADO EN TURISMO ALTERNATIVO

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: _____
M.E.T.S. Richard Marco

Asesor: _____
M. en P. María Angélica González Vera

Asesor: _____
M.E. Jacqueline Ganzo Olivares

Chetumal, Quintana Roo, México, febrero de 2009

AGRADECIMIENTOS.

A mis padres y hermanos que han sido el soporte y motivación para seguir logrando cada una de mis metas propuestas, por su comprensión y apoyo incondicional.

A mis profesores por su dedicación y esmero al transmitir sus conocimientos durante el transcurso de mi haber por la universidad.

A mis revisores Richard Marco, Jacqueline Ganzo Olivares y Ma. Angélica González Vera que demostraron una paciencia implacable al leer una y otra vez este trabajo hasta verlo concluido.

A Dina que me brindo su apoyo incondicional en muchas ocasiones para lograr concluir este proceso.

INDICE

INTRODUCCION.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
CAPITULO I. EL ECOTURISMO Y LA CULTURA TURÍSTICA	8
CAPITULO II. AVENTURAS MAYAS EN EL MAPA.....	19
Limites:.....	20
Los litorales:.....	20
Principales Asociaciones Vegetales.....	21
Asociaciones Secundarias.....	21
Solidaridad	22
Playa del Carmen	23
Industria del turismo.....	23
La empresa.....	24
Compromiso con el desarrollo sustentable.....	24
Sobre su filosofía.....	28
• Misión.....	28
• Visión 2006-2008.....	28
Principios.....	29
ORGANIGRAMA DE AVENTURAS MAYAS:	30
CAPITULO III. LOS RECORRIDOS EN AVENTURAS MAYAS:.....	32
Un día en el “Tulum Xtreme”.....	32
CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
REFERENCIAS ELECTRONICAS.....	41

INTRODUCCION.

Toda la vida el ser humano ha querido conocer nuevos lugares por diferentes motivos aunque en siglos pasados esto no era posible ya que no existían los medios adecuados para desplazarse, debido a esta necesidad surge después de muchos años una actividad socio-económica llamada Turismo la cual a través de los años ha venido enriqueciendo y afectando a los diferentes países del mundo.

Por falta de una buena planeación en ciertos lugares el turismo se ha vuelto depredador de la naturaleza y en base a ello se ha desarrollado un clase nueva de realizar los viajes, de visitar nuevos lugares, de conocer la naturaleza, de percibir una actividad de ocio responsablemente en este caso me refiero al ecoturismo.

El ecoturismo, por ser una actividad turística altamente responsable es una alternativa para el óptimo aprovechamiento de los recursos naturales y culturales con vista a su conservación a largo plazo. Mucho se ha hablado sobre ello como una medida para reducir los impactos negativos de la actividad turística, sin embargo, poco se ha hecho al respecto y muchas empresas que se promocionan como ecoturísticas en realidad confunden el término, ofreciendo finalmente productos turísticos de aventura o de otra índole, o por el contrario sólo obtienen la etiqueta de ecoturismo para finalmente dedicarse a incrementar sus ganancias sin tomar en cuenta el daño que genera

Lo anterior despertó mi interés por desarrollar este trabajo que tiene como objetivo analizar, para finalmente concluir si se practica o no ecoturismo en la empresa Aventuras Mayas, específicamente en el recorrido denominado “Tulum Xtreme”. Además permitirá aplicar en el campo de trabajo las herramientas básicas sobre la manera correcta de practicar Ecoturismo.

El siguiente análisis se realiza en esta empresa ya que es en la cual realice mis prácticas profesionales y porque el recorrido “Tulum Xtreme” se realiza en un sitio que cuenta con varios atractivos naturales tanto de flora y fauna y vestigios arqueológicos, además de que la ubicación de la empresa es en un municipio altamente turístico.

A lo largo del presente trabajo presento los resultados de una investigación teórica sobre el ecoturismo y de la cultura turística, destacándose en el primer capítulo el concepto usado por la Organización Mundial de Turismo (OMT), los factores que se requieren en la práctica del Ecoturismo, la clasificación de los participantes y de su grado de influencia en la correcta aplicación del ecoturismo, así como la descripción de un programa de la Secretaría de Turismo en donde se plantea que la calidad y calidez de los prestadores de servicios turísticos y sociedad involucrada en el desarrollo de la actividad turística puede influir de manera positiva para lograr una imagen turística de primer mundo.

En el segundo capítulo se encuentra una descripción de la empresa, tanto de su macro y micro ubicación. Así como su forma de operar dentro de la misma y hacia los invitados, sobre sus programas ambientales y de cómo influye la empresa dentro de la sociedad y el entorno donde realiza sus recorridos turísticos.

El último capítulo contiene experiencias propias durante la realización de mis prácticas profesionales al estar como asistente de guía en la empresa Aventuras Mayas redactadas con el fin de dar evidencia y credibilidad al presente trabajo.

OBJETIVO GENERAL.

Analizar la importancia de los factores que influyen en la realización de las actividades turísticas para poder ser consideradas como ecoturísticas, y de la correcta aplicación y seguimiento de los lineamientos para cumplir los objetivos del ecoturismo en el campo laboral en este caso la empresa Aventuras Mayas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ❖ Señalar cuáles son los factores necesarios para la implementación de las actividades ecoturísticas.
- ❖ Evaluar las actividades realizadas en la empresa “Aventuras Mayas”, para saber si se encuentran dentro de las consideradas ecoturísticas.
- ❖ Identificar cuáles son las aportaciones que realiza la empresa “Aventuras Mayas” durante la prestación de sus recorridos, hacia la sociedad, la cultura y al medio ambiente natural.

CAPITULO I.

El Ecoturismo y la Cultura Turística

Antes de realizar cualquier definición de la palabra ecoturismo se necesita hacer referencia del turismo mismo, su inicio y factores que le influyen, ya que de este parte está categoría, entre otras tantas como el social, el de salud, el de negocios, el de sol y playa, el alternativo, etc. Y más aún si nos encontramos hablando de México como lugar turístico, ya que es en nuestro país, donde por sus amplias playas, hermosos paisajes, enigmáticos lugares y su vasta cultura es considerado un lugar diversificado y favorable para el desarrollo del turismo en general.

Es complicado indicar exactamente cuál fue el punto de partida del turismo, tal como se conoce hoy en día. Pero, en general, buscando un turismo un tanto parecido al actual, la mayoría de los teóricos considera que el siglo XIX fue clave en la conquista de esa actividad denominada turística. Y que, lo que en principio fue un privilegio de unos pocos, los viajes, con el paso de los siglos se convirtió en una opción apta para todos los públicos, o al menos para una clase proletariada trabajadora que apareció en la Inglaterra de finales del siglo XVII (Pérez, 2004).

Y fue precisamente en donde también el inglés Thomas Cook tuvo la idea de comprar el trayecto de tren de Leicester a Loughborough, para asistir a una reunión en el año 1841. Se llevó con él a 570 personas. El éxito fue tal que decidió continuar con el negocio, creando la primera agencia de viajes de la historia.

Y así fue como inicio con el turismo, para poder hacer uso de una definición precisa hare mención de la utilizada por la Organización Mundial de Turismo

(OMT) que es el máximo organismo de la actividad turística el cual lo define de la siguiente manera:

“las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos¹”

El turismo es una actividad altamente económica en diversos países como en México al ser generador de empleos, sin embargo también influye social, política y culturalmente en el lugar en el que se desarrolle, ya que convergen dos o más culturas. Según el Consejo Mundial para los Viajes y el Turismo (1995) en “Ecoturismo: impactos, tendencias y posibilidades (p.14)” el turismo produce un rendimiento bruto de más de 3.5 billones de dólares anuales, da trabajo a unos 127 millones de personas en todo el planeta y representaba en 1993 más del 7% de la inversión de capital en todo el mundo.

Partiendo de ello se justifica el porqué, el turismo es considerado el motor para el desarrollo para diversos países del mundo en vías de desarrollo, pero también a su vez genera la inflación y crea migración de muchos para conseguir mejorar su calidad de vida al conseguir trabajo en los centros turísticos lo que acelera la urbanización y un crecimiento demográfico, también crea trabajos temporales y a la larga eso ocasiona el desempleo ya que en la mayoría de los lugares es ocupada la mano de obra en la construcción de hoteles y una vez concluida la obra el trabajo se pierde.

Es por ello que se ha encontrado en el ecoturismo la posibilidad de mejorar esta situación en cierta medida ya que esta modalidad del turismo considera tres factores del desarrollo sustentable que son la preocupación social, económica y ambiental. Brandon (1993) señala en “Ecoturismo y desarrollo sustentable (pág. 44)” que esta modalidad del turismo supone ser más sensible y provocar menos

¹ En Mónica Pérez de las Heras, Manual del turismo sostenible, 2004, ediciones Mundi-prensa, España, p. 20

efectos negativos en el medio ambiente natural y en la cultura local que el turismo masivo.

Existen gran variedad de definiciones de la palabra ecoturismo por estudiosos ó por instituciones involucradas en el desarrollo de la actividad turística, como es el caso de la OMT, en este trabajo se considerara la realizada por Ceballos-Lascuráin (1993) quien lo define en “Ecoturismo: naturaleza y desarrollo sustentable” como:

“Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueden encontrarse ahí a través de un proceso que promueva la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales.”(p. 7)

En lo que respecta al máximo organismo del turismo que es la OMT divide esta actividad en dos planos²:

- I. Turismo de Naturaleza: Todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en el que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales.
- II. Ecoturismo: El ecoturismo es un turismo en espacios poco actuados por el hombre, que debe contribuir a la protección de la naturaleza y al bienestar de las poblaciones locales.
 - Debe incluir aspectos pedagógicos y de interpretación de la naturaleza

² En Organización Mundial del Turismo, El mercado francés del ecoturismo, 2002

- Se organiza, generalmente, aunque ello no sea imprescindible, para pequeños grupos y por pequeñas empresas locales. Operadores extranjeros, de mayor o menor tamaño, organizan, ponen en marcha y comercializan, igualmente, circuitos ecoturísticos, generalmente, para pequeños grupos.
- Minimiza los impactos negativos sobre el medio natural y sobre el medio socio-cultural.
- Aporta recursos para la protección de zonas naturales:
 - a) Generando beneficios económicos para las comunidades locales, las organizaciones y las autoridades que gestionan estas zonas con objetivos de protección y conservación,
 - b) Creando empleos y generando rentas (alternativas) para las comunidades locales, sensibilizando a la vez a las poblaciones locales y a los turistas sobre la importancia de la conservación de la naturaleza y de la cultura.

Existen confusiones entre que actividades se pueden considerar o no dentro de las ecoturísticas ya que algunos turistas no simplemente realizan estas por lo general las complementan con otras como pueden ser las clasificadas en el turismo alternativo que por lo regular suelen ser relacionadas con el ecoturismo, entre las actividades que se pueden llamar ecoturísticas podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Observación de aves
- ✓ Apreciación de la naturaleza
- ✓ Fotografía de la naturaleza
- ✓ Educación ambiental
- ✓ Investigación ambiental
- ✓ Observación sideral
- ✓ Avistamiento de ballenas
- ✓ Canotaje
- ✓ Cabalgata

- ✓ Safari fotográfico
- ✓ Caminata. (Weaver, 2001)

Así como existen las actividades propias del ecoturismo también se encuentra la clasificación de los visitantes por el propósito por el cual realizan las actividades antes mencionadas obteniendo una clasificación de ecoturísticas de la siguiente manera:

ECOTURISTAS CIENTIFICOS: Sus visitas forman parte de un trabajo preconcebido para ayudar a la conservación.

ECOTURISTAS ESPECIALIZADOS: personas que visitan áreas específicas, protegidas o no, pero que ponen especial interés en los aspectos biológicos, culturales e históricos de la zona.

ECOTURISTAS CASUALES: viajeros que llegan, incidental y brevemente, al entorno natural (Deffis, 1998).

A su vez el mismo autor señala que el buen ecoturismo exige confort, pero también exige contemplar naturaleza inalterada. Hay ecoturistas con tendencia hacia la forma marina, desde aquella que se observa buceando, como la que se observa en lancha; o bien, hay grupos cuya preferencia son los pájaros. Otros, quieren sentir el ambiente como un apoyo para la conservación de estos ambientes, y no sólo experimentarlo como turismo de aventura (p. 8).

Pero para desarrollar el ecoturismo no simplemente se necesita de un lugar, servicios y visitante. En base a ello Zamorano (2002) propone que los sectores que deben participar en el desarrollo de un proceso integral de ecoturismo son:

Gobierno: Es vital que conceda una gran prioridad en sus planes.

Autoridades y personal de áreas protegidas: tiene mayor responsabilidad en su conservación directa.

Comunidades locales: son elemento fundamental ya que pueden convertirse en una amenaza y obstáculo si no reciben beneficio.

Industria turística: ejerce una gran influencia en los destinos, actividades y experiencias de los viajeros.

Organizaciones no gubernamentales: ofrecen fuentes de asistencia técnica y financiera a proyectos específicos.

Instituciones financieras: son protagonistas importantes en la planeación y el desarrollo de proyectos ecoturísticos.

Turistas: ellos son quienes deciden dónde y cuándo irán y cuales actividades recreativas desean llevar a cabo dentro de las áreas protegidas.

Planeación: la planeación es la dirección y la integración colectiva de todas aquellas actividades que se basan en el uso de la tierra, como asentamiento, recurso o estructura.

Inventarios: de los atractivos ecoturísticos como potenciales.

Por su parte Boullon (2003) señala en “Ecoturismo: sistemas naturales y urbanos” que para que haya ecoturismo, es necesario que se cumplan cuatro condiciones:

- ‡ Un área natural protegida en cuyo ambiente haya bienes de interés turístico.
- ‡ Un sistema administrativos que condicione los tipos de visitas e instruya a los turistas sobre las características de lo que van a ver.
- ‡ Una experiencia satisfactoria del usuario en cuanto a la calidad del ecosistema visitado y el conocimiento de sus características distintivas.
- ‡ Un aprovechamiento turístico de los ecosistemas que resulten interesantes, con la condición que no ponga en peligro las bases naturales de su funcionamiento.

Para cumplir los aspectos anteriores es menester realizar lo siguiente:

- ‡ En un área natural protegida las mejores instalaciones y los mejores edificios son los que no se ven.
- ‡ Al elegir los materiales de construcción hay que olvidarse del acero, del cemento y del plástico.
- ‡ Nunca hay que economizar tiempo de construcción, utilizando técnicas modernas, en lugar de las tradicionales.
- ‡ Hay que tener mucho cuidado al otorgar concesiones sobre todo en el caso de los transportes para evitar monopolios.
- ‡ El concesionario debe tratarse como un socio que comparte la responsabilidad de la protección ambiental del sistema ecológico en explotación. No un empresario que, buscando aumentar la rentabilidad de su negocio y amparado por contratos mal elaborados, actúa como enemigo interno de la conservación y el ecoturismo.

México cuenta con un futuro en este ámbito del turismo por su gran majestuosidad variedad de ecosistemas, riqueza biológica y la gran cantidad de áreas naturales protegidas, así como también sus imponentes vestigios arqueológicos.

En las últimas décadas en todo el mundo se han dado grandes cambios de índole social, económica, política, tecnológica...

El turismo también ha evolucionado: la oferta turística mundial se ha desarrollado considerablemente en el transcurso de los últimos treinta años. En 1970 se contaban 40 países considerados como destinos turísticos... hoy podemos nombrar más de 140 (OMT, 2002)

Ante la globalización y el desarrollo de los medios de comunicación, el turista nacional e internacional tiene acceso a más y mejor información sobre destinos, experiencias y posibilidades para hacer turismo. Por lo mismo, hoy más que nunca, demanda servicios y experiencias de la más alta calidad y a un precio competitivo.

La calidad de la vivencia del visitante está en relación a su satisfacción plena, derivada de una experiencia única que se integre por servicios personalizados y eficientes y una real interacción con la cultura de la comunidad receptora.

En ese sentido, ante una competencia cada vez más agresiva y numerosa entre destinos que aspiran a ser la mejor alternativa para los visitantes, lo que hace la diferencia es la calidad de la atención recibida.

Queda en evidencia una necesidad: desarrollar ofertas pertinentes en las que el contar con hombres y mujeres con preparación, vocación, actitud positiva y emprendedora, resulta el factor que anima y otorga a la propuesta el sentido de calidad que el turista espera recibir³.

Calidad y Calidez son entonces los principales factores para ser competitivos en el sector turismo.

La CALIDAD, vista como una condición indispensable, consistente en hacer bien las cosas debidas desde la primera vez.

La CALIDEZ, vista como el complemento, y que depende sobre todo de la condición hospitalaria de los anfitriones.

Para todo ello, se requiere del desarrollo de una Cultura Turística que permita correlacionar adecuadamente a los turistas con las comunidades receptoras y con nuestro entorno natural y cultural.

La aparición del término Cultura Turística en el marco del desarrollo turístico de México es relativamente reciente. Es en 1992 cuando la Secretaria de Turismo realiza los primeros análisis sobre la necesidad de incorporar nuevos elementos a los esfuerzos de concientización realizados por varias décadas.

La Cultura Turística tiene su fundamento desde la perspectiva del desarrollo sustentable, concebido como la adecuada administración de los recursos (naturales,

³ En mensaje del Director General de Desarrollo de Cultura Turística extraído de www.sectur.gob.mx.

materiales, financieros y humanos), de manera que se logre la mayor satisfacción del visitante y el mayor beneficio para la comunidad receptora.

Con esta base, la Cultura Turística incorpora las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas del turismo, orientándose hacia los beneficios comunitarios, pretendiendo resaltar la participación de las comunidades según sus propias características locales.

El objetivo primordial radica entonces, en enfocar el modelo turístico a una relación en donde los resultados y el éxito en la recepción y atención del turista sea reflejo del desarrollo sustentable del turismo, basado en el continuo mejoramiento de la calidad de vida de la población.

La Cultura Turística en México se presenta entonces como una necesidad, orientada a que:

- Las comunidades (incluyendo a niños y jóvenes) participen en un proceso de aprendizaje que les permita estar mejor preparadas para comprender, implicarse y participar exitosamente en la actividad turística.
- Los prestadores de servicios turísticos se interesen por la capacitación y la certificación de sus competencias para operar y prestar servicios turísticos de calidad.
- Los empresarios (incluyendo los micro, pequeños y medianos) establezcan procesos y sistemas de calidad (por ejemplo, en manejo higiénico de los alimentos) que garanticen la seguridad y competitividad de sus servicios (<http://www.sectur.gob.mx>).

La gran tarea es la de relacionar a los diferentes sectores de la sociedad, organismos no gubernamentales, sector académico, iniciativa privada, gobiernos federal, estatal y municipal, para que se constituyan como promotores de la Cultura Turística.

Con base en lo anterior, la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, ha desarrollado y operado líneas de acción encaminadas a dicho propósito, atendiendo actividades relacionadas con:

- Los procesos de vinculación y coordinación con los sectores privado y público respectivamente,
- La divulgación de la importancia del turismo y de la necesidad de ofrecer un trato justo a nuestros visitantes,
- La promoción de la cultura del turismo, con el fin de desarrollar habilidades a través de la capacitación basada en estándares y modelos internacionales y fomentar actitudes entre diversos públicos para garantizar la prestación eficiente de los servicios,
- El impulso de la participación de la micro, pequeña y mediana empresa en acciones que conlleven la incorporación de los procesos de operación de las mismas a esquemas de calidad y de modernización y a la certificación del servicio que prestan.

Así como la cultura integral de una sociedad tiene elementos que la definen en su propio contexto, a su vez la Cultura Turística contará con ciertos elementos principales:

Conocimientos – referidos a las experiencias asimiladas que constituyen la preparación de quienes participan en el turismo (comunidad receptora o anfitriones) para brindar servicios con *calidad*, y éstos pueden ser:

- Históricos y Geográficos
- Sobre los recursos, factores y repercusiones del turismo
- Sobre las características de la nación, región o localidad en la cual se vive.
- Técnicas y métodos de administración y operación de los servicios turísticos.

Valores – aquellos elementos emotivos compartidos, basados en ciertos principios éticos y que motivarán a brindar servicios con *calidez*.

<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Constancia • Disciplina • Honradez 	<ul style="list-style-type: none"> • Orgullo, • Respeto, • Responsabilidad, y • Vocación de servicio.
--	---

Como resultado de la asimilación personal y colectiva de conocimientos y valores, existirán ciertas actitudes que le dan sentido en la práctica a la Cultura Turística:

- Amabilidad – reflejada en el trato afectuoso y cordial.
- Cortesía – que evidencia demostraciones de respeto.
- Eficiencia – la facultad para prestar servicios en tiempo y forma al contar con las habilidades y destrezas necesarias.
- Disposición – el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia de la labor de cada quién.
- Profesionalismo – el factor humano aplicando su experiencia y emotividad en el marco de sus labores.

El ambiente turístico de una localidad, derivado de la formación y la participación individual y social de los individuos, estará sustentado en un clima especial de cordial hospitalidad, calidad y competitividad, y se orientará a tener turistas totalmente satisfechos.

Para poder lograr este efecto deseable en las comunidades receptoras, antes habrá que partir de los individuos, promoviendo no un cambio o transformación radical en sus hábitos, sino más bien, estimulando la comprensión y asimilación de la Cultura Turística (<http://www.sectur.gob.mx>).

CAPITULO II.

Aventuras Mayas en el mapa....

Aventuras Mayas es una empresa de turismo de aventura que realiza sus actividades en Playa del Carmen en el municipio de Solidaridad del estado de Quintana Roo por lo que en este capítulo se hará referencia del estado y el municipio en donde se encuentra ubicada la compañía.

Conocer Quintana Roo es una experiencia enriquecedora por varias razones: por la grandeza de sus diversos sitios arqueológicos, testimonio del esplendor maya; por los esfuerzos indígenas por conservar su cultura y por su resistencia a ser sometidos; por la belleza y exuberancia de su flora y fauna, y por el espectacular desarrollo turístico que en dos décadas lo ha colocado como destino de primer orden en el plano internacional. (Xacur Maiza.1994)

Quintana Roo...

Quintana Roo ocupa la parte oriental de la península de Yucatán. Es un estado políticamente joven con raíces históricas que se hunden en la profundidad del tiempo maya. Paradójicamente, fue el primer punto de contacto entre los españoles y la Tierra Firme mexicana, pero también la última región indígena en ser conquistada. El arribo de los primeros españoles a las costas quintanarroenses fue en 1511 a causa de un naufragio; este accidente origino el primer mestizaje en el territorio que hoy conocemos como México: la unión entre el sobreviviente Gonzalo Guerrero y Zazil Há.

El Estado de Quintana Roo se encuentra en el este-sureste de la República Mexicana; al oriente de la Península de Yucatán, frente al Golfo de México y del Mar Caribe o Mar de las Antillas (Ver imagen 1).



Imagen 1. Fuente: Gobierno del Estado

Limites:

El Estado de Quintana Roo presenta límites nacionales con los Estados de Campeche y Yucatán e internacionales con Guatemala y Belice.

Los litorales:

La zona de contacto entre el continente y el mar en Quintana Roo presenta características típicas como son: aguas muy claras de poca profundidad sobre rocas calcáreas de origen coralino que ofrece brillantes matices de azul y verde, las arenas de las playas frente al Caribe son de color blanco y de suave textura. La mayor parte de sus costas tienen una vegetación exuberante.

Destacaremos los puntos más sobresalientes de este litoral empezando por la costa norte para seguir por el frente oriental, hacia el sur, pasando por el Canal del Bacalar Chico, para entrar a la Bahía de Chetumal, hasta encontrar la desembocadura del Rio Hondo.

Litoral del Golfo de México.- Las costas de la cadena de islas a la que pertenece Hol-box, que dan al frente del Golfo de México, desde el punto occidental que se halla en Punta Francisca hacia el Cabo Catoche, son bajas con trechos de playas angostas y alargadas; frente a estas costas y dentro del mar hay una cadena de cayos con lenguas arenosas. Sus aguas son claras de color verde. En las costas del sur de estas islas, frente al continente se halla la laguna de Yalahau, bordeada de costas bajas cubiertas de espesos manglares con islotes arenosos y amplios bajos.

Litoral del Caribe.- De Cabo Catoche, hacia el sur, hasta Puerto Juárez, la costa también es boscosa y arenosa; en la franja marítima frontal la navegación se hace difícil por la presencia de islotes, cayos, dunas y bajos a una distancia de 1 $\frac{3}{4}$ a 15 millas (1852 m. milla). Las aguas tienen poca profundidad y tienen color verde claro. De Punta Cancún, hacia el sur, hasta la península de Xcalak, la costa sigue siendo plana con vegetación alta, sólo en un trecho de 6 millas, al sur de Puerto Morelos, hay acantilados de altura moderada. Frente a esta costa existe una barrera de arrecifes y acantilados que corre paralela a una distancia de 1 a $\frac{1}{2}$ milla. Las aguas caribeñas son claras con coloraciones vivas azul.

Litoral de la Bahía de Chetumal.- desde la parte que corresponde a México en el paso de Bacalar Chico, siguiendo el contorno interior hasta la desembocadura del Río Hondo, la costa se presenta baja cubierta de manglares y pantanos; tiene poca profundidad, el agua es tranquila y turbia por la sedimentación acarreada por el Río Hondo cuyas aguas son contenidas por las masas marinas mientras logran mezclarse. Dentro de esta Bahía se encuentra la Isla de Tamalcab.

Principales Asociaciones Vegetales

La vegetación en este Estado es variada y abundante. Para establecer su clasificación se toman en cuenta las especies arbóreas explotables primarias u originales, en condiciones óptimas, que alcanzan mayores alturas y densidades en determinadas regiones.

La distribución de estas asociaciones vegetales se encuentra relacionada con la variabilidad de las lluvias cuyo promedio pluvial disminuye de sur a norte.

Asociaciones Secundarias

Las zonas de vegetación de importancia secundaria cuyas especies arbóreas están definidas, como son la de los bosques mixtos, los pastizales, los popales (vegetación dentro de los pantanos) y los manglares.

Hay otras especies que se presentan en zonas aisladas como son: la palma de corozo o corozal, la palma botonal, el palo de tinte, cheechen blanco, palma tasistal, carrizos, saibal y tule.

La fauna:

La fauna de Quintana Roo es variada en animales típicos de clima cálido y húmedo y de vegetación exuberante. Algunas de sus especies han desaparecido, o van camino a la extinción por la caza como el pecarí o cerdo de monte, el lagarto, el venado y las tortugas.

1. Insectos.- Moscos, jején y tábanos.
2. Aves.- Garza blanca, azul, verde y real; gaviotas, pelicanos, chachalacas, flamencos, faisán, gavilanes, martín pescador, pavo de monte, gallina de agua, pericos carpinteros, zopilote, tecolote, pinto real, chichicuilo, tórtola, pájaro hormiguero, murciélago y otros.
3. Reptiles.- Iguanas, lagarto, culebra de anillos, coralillo, cuatro narices, cascabel; boa constrictora, culebra verde arbórea.
4. Quelonios.- Tortugas de carey, cahuama y tortuga verde.
5. Mamíferos.- Tepezcuintle, manatí, perro de agua, tuza real, venado, cereque, pecarí, armadillo, zorrillo, zorro gris, tapir, zaraguato, ocelote, tigrillo, tejón y oso hormiguero.

Solidaridad: es un municipio del estado mexicano de Quintana Roo y uno de los más jóvenes en el país al haberse formado el 28 de julio de 1993 por decreto del Congreso del Estado durante el gobierno de Mario Villanueva Madrid. Su cabecera es la ciudad de Playa del Carmen (ver imagen 2).



Imagen 2. Fuente: Gobierno del Estado

Playa del Carmen: es la cabecera del municipio de Solidaridad, Quintana Roo, localizado al sureste de México, y al sur de Cancún. Está dentro de lo que se ha denominado la Riviera Maya. La ciudad (ubicada en las coordenadas 20.62° norte y 87.07° oeste) es bañada por las aguas del Mar Caribe y su principal actividad económica es el turismo. Esto viene de la mano que también se genere mucho trabajo en la industria de la construcción, esta es la segunda industria más importante del municipio.

Industria del turismo

Playa del Carmen ofrece una serie de atracciones en sus alrededores.

- Xcaret. Parque Eco-arqueológico situado a 6 kilómetros al sur de Playa del Carmen, en donde se puede apreciar la cultura de México, la flora y fauna de la región, las ruinas de la antigua ciudad maya de Polé, y a su vez disfrutar de las playas y cenotes del Mar Caribe, los ríos subterráneos, el nado con delfines y la práctica de snorkeling, entre otras actividades acuáticas.
- Cozumel. Isla ubicada al frente de Playa del Carmen, a sólo 45 minutos en ferry.
- Tulum. Zona arqueológica maya ubicadas en la costa.
- Xel-Ha. Parque ecológico con sus principales atractivos que son la caleta, jardines y grutas.
- Pequeños Hoteles. El esqueleto de la hotelería en Playa del Carmen es la suma de los pequeños hoteles ubicados en el casco antiguo de la ciudad. Ofrecen un servicio personalizado que refleja muchas veces las tradiciones de los países de origen de sus propietarios (entre ellos muchos italianos, algunos alemanes, franceses, argentinos).

Dentro de Playa del Carmen se ha desarrollado el complejo turístico hotelero Playacar, donde cadenas hoteleras internacionales han construido resorts (<http://es.wikipedia.org>).

La empresa...

Aventuras Mayas es una empresa 100% mexicana dedicada al turismo sustentable. Ubicada en Playa del Carmen y con más de 10 años de experiencia, nace con la intención de mostrar las riquezas culturales y naturales del estado de Quintana Roo, a través de excursiones de aventura en la Riviera Maya, México.

Sus excursiones de ecoturismo sustentable se especializan en visitas a sitios arqueológicos y viajes de aventura en la selva maya. Los tours incluyen la visita a las ruinas de Tulum, el descenso a rappel en cenotes, volar sobre la selva en emocionantes tirolesas y realizar snorkeling en maravillosos ecosistemas como ríos subterráneos (cenotes), caletas de agua cristalina y arrecifes de coral.

Su propuesta de servicios es ofrecer experiencias de aventura en el Caribe Mexicano con alto grado de calidad y seguridad, demostrando siempre un compromiso sólido por la conservación de la flora y fauna de la región a través de sus programas de Desarrollo Sustentable.

Compromiso con el desarrollo sustentable

“Contribuir a la creación de un presente más próspero y un futuro más promisorio para los que estamos hoy y los que vendrán mañana.”

Sus programas de sustentabilidad están enfocados en 3 grandes áreas:

1. Ayudar a conservar el medio ambiente:

Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica:

- Buenas prácticas ambientales:

Estas las realizan siguiendo un Código de Conducta Ambiental que se ha desarrollado con la finalidad de generar estrategias de uso racional y conservación

de los arrecifes a través de la evaluación y aplicación de estándares para los servicios de snorkeling en sus excursiones.

La filosofía de Aventuras Mayas se encuentra en ofrecer excursiones de ecoturismo sustentables basadas en un Código de Conducta Ambiental, el cual fue diseñado para la preservación y respeto de la biodiversidad de los sitios que se visitan y el cual forma parte integral del entrenamiento de los guías.

Además que en sus nueve reglas eco-amigables consideran el respeto y la conservación de los lugares a visitar, este código de conducta se les da a conocer a los invitados de manera que se involucren en el cuidado de la flora y fauna desde el momento que son recogidos en su hotel, este código consiste en las buenas prácticas ambientales sugiriéndoles a los invitados que el observar es la mejor forma de disfrutar del lugar, que solamente se lleve consigo fotos y buenos recuerdos, que el alimentar a los animales afecta su sistema digestivo, que el tocar las formaciones rocosas y el coral las daña, que el remover el sedimento al realizar snorkel afecta la visibilidad, el uso de productos biodegradables o una playera, el uso del chaleco salvavidas, depositar la basura en el contenedor correcto y siempre seguir las instrucciones del guía, estas se le presentan al visitante de manera que se les menciona la cuestión de realizar estas reglas y la buena práctica de las mismas.

De esta manera Aventuras Mayas cumple con las disposiciones de la norma mexicana de los requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo en su apartado de requisitos generales en donde señala que para la realización de toda actividad de ecoturismo se cuenta con un reglamento que se entrega a los turistas o se ubica en lugares visibles para el personal y el turista, el cual debe aplicarse en el área total del proyecto, y contener al menos lo siguiente:

Especificaciones necesarias para la protección y cuidado de la flora y fauna del sitio y demás recursos naturales (www.semarnat.gob.mx).

- Programa de manejo integral de residuos

La norma mexicana señalada anteriormente menciona en su apartado cinco punto cinco referente a los residuos sólidos urbanos que todos los residuos sólidos urbanos generados dentro de las instalaciones turísticas, se gestionan integralmente considerando su separación secundaria, su almacenamiento temporal, transporte y su disposición final adecuada.

Y al menos dos de las siguientes medidas se consideran dentro de las instalaciones turísticas:

- Los residuos orgánicos son re-aprovechados como composta u otros.
- El interesado participa en programas de reciclaje o lleva a cabo acciones con ese fin.
- Se cuenta con un programa de capacitación sobre educación ambiental para el manejo y minimización de residuos sólidos urbanos dirigido al personal que participa en la prestación de servicios de ecoturismo y/o a la comunidad (www.semarnat.gob.mx.)

Referente a ello encontramos que en Aventuras Mayas se cuenta con un programa de manejo integral de residuos el cual se promueve activamente el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje de plástico, papel y cartón. Además, generan composta orgánica la cual es utilizada para producir abono y favorecer la reforestación.

También han logrado reducir en más del 50% la basura generada en sus excursiones y están comprometidos a utilizar de la manera más eficiente los recursos naturales para que sean conservados para las generaciones futuras.

Este programa también permite mostrar la experiencia obtenida en reciclaje y compostas a las comunidades locales a través de los cursos de concientización ecológica. Así, los niños y jóvenes de la región aprenden cómo el turismo sustentable puede generar un desarrollo a largo plazo.

2. Promover la cultura y tradiciones locales:

Respetar la autenticidad sociocultural de la región, conservando sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, así como contribuyendo al entendimiento y a la tolerancia intercultural, al prestar sus servicios Aventuras Mayas involucra la cultura y las tradiciones locales en su compromiso de promoverlas y es por lo que ha implementado estas dos partes:

- Comida típica mexicana
- Tienda comunitaria

De esta manera pueden compartir las leyendas e historias que rodean a algunas de estas artesanías y costumbres y con ello mostrar el orgullo que tienen por su cultura.

3. Beneficiar a las comunidades locales social y económicamente:

Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos:

- Certificaciones y oportunidades de empleo estables
- Educación ambiental a niños de la región

Este menester lo encontramos igual en la norma mexicana de los requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo en su apartado seis punto tres sobre la educación ambiental donde menciona que el proyecto cuenta con un programa de educación ambiental que promueve la participación de la comunidad, los visitantes y los empleados del mismo, haciendo especial énfasis a niños y jóvenes, en temas como: conservación y protección de flora y fauna silvestre, ahorro de energía, agua, reducción/separación de residuos sólidos y otros aspectos relacionados con la sustentabilidad, así como su colaboración para alcanzar los objetivos (www.semarnat.gob.mx), en este caso la empresa Aventuras Mayas tiene desarrollado varios programas como:

- “Turista por un día”
- “Cuidemos el agua para el futuro”
- “Separemos nuestros residuos”
- “Protege nuestro mundo marino”
- Concursos ambientales y premiaciones

Con el objetivo de proveer a los niños conocimientos para que comprendan la importancia de cuidar el agua, los arrecifes y el maravilloso sistema de ríos subterráneos, además de brindarles la oportunidad de pasar un maravilloso día en sus excursiones mientras aprenden cómo cuidar la flora y fauna local.

Sobre su filosofía

En Aventuras Mayas conciben el Desarrollo Sustentable como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales y la diversidad biológica.

- **Misión**

Promover las riquezas naturales y culturales del estado de Quintana Roo por medio de excursiones de aventura sustentables y que garanticen una experiencia inolvidable a nuestros invitados.

- **Visión 2006-2008**

Ser una compañía líder en ecoturismo responsable y sustentable, que promueva el respeto de los valores culturales con un compromiso sólido por la conservación de la diversidad biológica y cultural de la región.

Valores

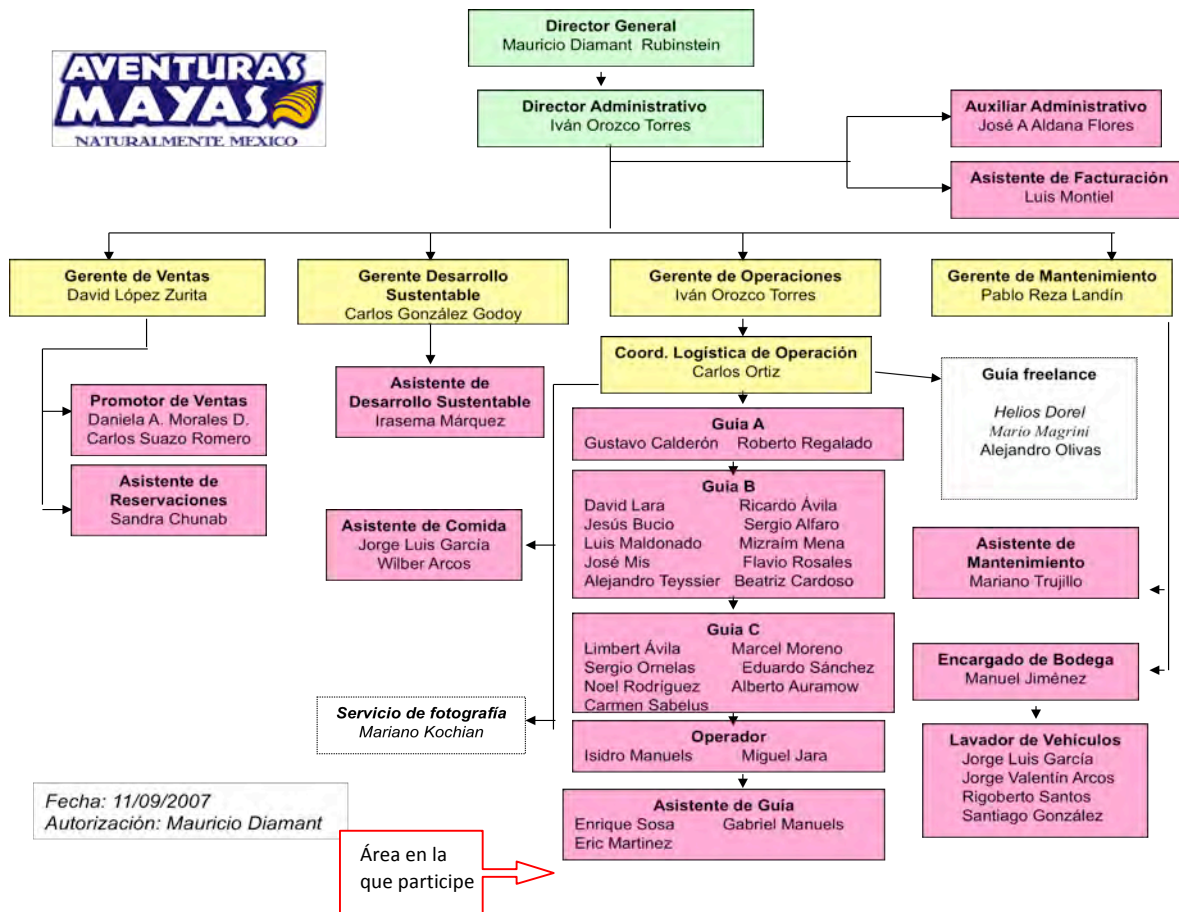
- Puntualidad
- Honestidad

- Trabajo en equipo
- Limpieza
- Integridad
- Calidad en el servicio
- Respeto al medio ambiente
- Conservación de la diversidad biológica y cultural de la región.

Principios

- Ser una empresa 100% mexicana.
- Generar empleos en la región respetando los valores humanos con trato justo y digno.
- Capacitar continuamente a nuestros colaboradores.
- Fomentar las alianzas estratégicas con nuestros proveedores y clientes para garantizar un servicio de calidad.
- Promover la riqueza cultural y biológica de la región a través de un compromiso sólido con el desarrollo sustentable.
- Velar por el respeto y protección de la naturaleza y conservación del entorno común. (Aventuras Mayas 2007)

ORGANIGRAMA DE AVENTURAS MAYAS:



Fuente: Aventuras Mayas 2007

Descripción de funciones de Aventuras Mayas.

Director General: Se encarga de supervisar todas las labores dentro de la empresa tanto de los gerentes de cada departamento, como de los guías delegando responsabilidades a los encargados de las áreas operativas y administrativas de la empresa.

Gerente de ventas: cuenta con la responsabilidad de realizar las campañas de promoción de los servicios en los diferentes hoteles, como agencias de viajes, así también de coordinar a sus promotores de venta y asistente de reservación con la finalidad de concretar la venta de los servicios que ofrece la empresa.

Gerente de Desarrollo Sustentable: realiza los programas de conservación y buenas prácticas ambientales de acuerdo a la necesidad de las áreas en donde se practican las actividades, elabora periódicamente boletines informativos acerca de la situación del ambiente, supervisa la correcta aplicación de las prácticas ambientales, así como el manejo de los desechos sólidos y organiza los diferentes programas de participación y concursos de los niños/as dentro de la empresa.

Gerente de operaciones: supervisa que todos los recorridos de la empresa se realicen en tiempo y forma de acuerdo a su programación, así como de las situaciones que se presenten durante la práctica de los mismos.

Coordinación logística de operación: elabora los itinerarios diarios de los recorridos de acuerdo a las reservaciones y capacidad de atención disponible.

Guías A, B, C y freelance: encargados de realizar los pick-ups de los invitados, de proporcionar las pláticas de seguridad e instrucciones de cada uno de los recorridos y de atender personalmente a su grupo.

Asistentes de guía: apoyan al guía a proporcionar el equipo especializado a los invitados y agilizar la prestación del servicio, así como del cuidado y organización del equipo durante el servicio y desenganchar a los invitados en las tirolesas y rappel (ver imagen 3).



Imagen 3. Fuente: Juan A. Díaz 2007

Gerente de mantenimiento: supervisa el buen estado de los cables de las tirolesas, las cuerdas del rappel y del equipo especializado usado en los recorridos, así como de las instalaciones de los parques donde se practican las actividades.

CAPITULO III.

Los recorridos en Aventuras Mayas:

En esta empresa de turismo se desarrollan dos recorridos turísticos los cuales se denominan “Mayan Adventure” y “Tulum Xtreme” en ellos se realizan diferentes actividades a excepción del snorkel que se desarrolla en ambos, en el caso del primer recorrido es solamente esta actividad, realizándose en tres diferentes locaciones, las que pueden variar, siendo estas cenotes, la visita a una caleta o laguna y arrecifes de coral, en cambio en el segundo recorrido se realizan actividades de aventura como son un descenso en rappel y dos líneas de tirolesas, la práctica del snorkel en el interior de un cenote y la visita al sitio arqueológico de Tulum. En el presente documento solamente haremos mención del recorrido “Tulum Xtreme” ya que es en el cual desarrolle mis prácticas profesionales.

Un día en el “Tulum Xtreme”....

El recorrido en el “Tulum Xtreme” inicia desde el momento en que se realiza el pick-up de los invitados en sus respectivos hoteles, desde el inicio se les proporciona una plática, se les menciona el tiempo estimado de la duración del recorrido, los tiempos estimados de traslado de los lugares a visitar, se les recuerda las cosas necesarias para disfrutar al máximo su recorrido como son: toallas, ropa cómoda, bloqueador solar y repelente (biodegradable, o si no se les ofrece uno en venta o se les exhorta a no usar el suyo), se les proporciona folleto en el cual se encuentran las reglas eco-amigables (citadas en el capítulo II), a continuación se les hace una alusión de las actividades que se realizaran durante el recorrido a si como de sus especificaciones de manera general (Tirolesa, rappel, snorkel y visita al sitio arqueológico de Tulum).

Una vez ya en el parque inician con alguna de las actividades antes indicadas, esto depende de la hora en que lleguen al lugar, antes de cada una de las actividades se les proporciona equipo especializado para la realización del mismo, en el caso del rappel y tirolesa: casco, guantes,



Imagen 4. Fuente: Juan A. Díaz 2007

fierros (mosquetones, ocho, polea) y arnés, y enseguida se les explica, ya sea el guía o el ayudante de guía, el uso correcto del equipo, luego pasan a un área de practica (ver imagen 4) en donde se les complementa la información acerca de la realización correcta de la actividad, así como su enseñanza visual del mismo, de las distancias del circuito de la tirolesa y del descenso del rappel.

En el caso del snorkeling igualmente se les proporciona el equipo especializado requerido como son: chaleco salvavidas, mascara y tubo de snorkel, se les comenta que el tubo de snorkel es de obsequio más sin embargo se les invita a formar parte del programa de reciclaje de la empresa y depositar los tubos usados en un bote de almacenaje para después enviar los tubos a reciclar para un uso futuro, después se les platica acerca de la formación de los cenotes, de las peculiares formas que adquieren con las estalagmitas y estalactitas, y de su importancia en la cultura maya, así como que tan relevante es la cuidado y preservación de estos ecosistemas delicados volviéndoles a recordar las reglas eco-amigables.

Seguidamente de las actividades pasan al comedor a degustar de una comida regional consistente en pollo asado, ensalada, arroz y frijoles, elaborada por una familia de Playa del Carmen, después de ello se trasladan al sitio arqueológico de Tulum, en donde se les asigna un guía arqueológico capacitado para que conozcan la historia del vestigio y de la importancia que tuvo este en el desarrollo, comercio, religión y vida de la cultura maya. Ya terminada esta actividad se les regresa a sus respectivos hoteles.

Una evaluación de las actividades en Aventuras Mayas..

En este segmento realizare un análisis a cerca de las actividades que se realizan en el recorrido turístico Tulum Xtreme, así como la forma de prestar este servicio para conocer si realmente se puede llamar ecoturismo de acuerdo a los autores señalados en el capítulo I y una comparación con la adopción de la cultura turística según la SECTUR.

Iniciando con las actividades en Aventuras Mayas se realiza el snorkeling que se puede considerar dentro de las actividades de ecoturismo al estar realizando la apreciación de la naturaleza, de acuerdo a la clasificación realizada por Weaver (2001), en este caso la flora y fauna acuática dentro de un escenario muy peculiar que es el caso de los cenotes, y también al visitar el sitio arqueológico de Tulum, al ser este un sitio en donde se encuentra una manifestación de la cultura pasada maya, cabe señalar que en su totalidad los invitados se

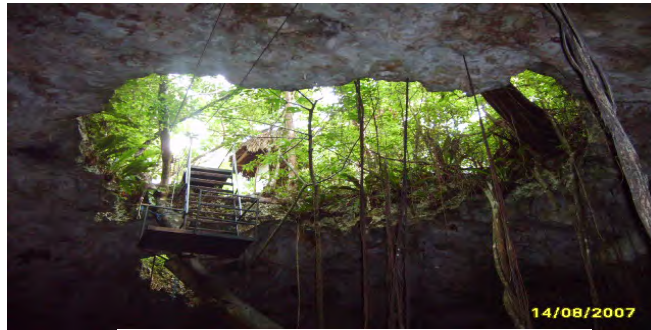


Imagen 5. Fuente: Juan A. Díaz 2007

encuentran dentro de la clasificación de ecoturistas casuales ya que solamente visitan incidental y brevemente el área (Deffis, 1998), las otras actividades que son complementarias a este recorrido son el rappel y las dos líneas de tirolesas, a pesar de ser estas de aventura se tiene un contacto directo con la naturaleza, una tirolesa atraviesa la selva por las alturas teniendo con ello la apreciación de la flora aunque de una manera muy somera y la otra se inicia desde la superficie hasta internarse a un cenote en donde se acuatiza (ver imágenes 5 y 6), en el caso del rappel el descenso se realiza al interior del cenote por lo que se observan dos diferentes entornos al iniciar en la selva y terminar dentro de una bóveda al interior de un cenote. En



Imagen 6. Fuente: Juan A. Díaz 2007

cuanto a la definición de ecoturismo adoptada por la OMT señalada en el capítulo I, nos damos cuenta de que se cumple con varios puntos como son el viajar a un área natural responsablemente con la finalidad de apreciar y disfrutar sus atractivos naturales o alguna manifestación cultural, hasta el momento se encuentra las actividades dentro del ecoturismo pero no simplemente son las actividades las necesarias para poder definir al ecoturismo sino que también implica la conservación de la naturaleza y el involucramiento socioeconómico de la población local (Lascuráin, 1997).

- Sobre la conservación ambiental en Aventuras Mayas.

En la realización de las actividades se procura el mínimo impacto al entorno durante la visita de los invitados, como se menciona en el capítulo II a los invitados se les proporciona un listado de reglas eco-amigables con la finalidad de que estos se sensibilicen sobre sus actos durante el recorrido así también logrando con ello disfruten aun más su recorrido ya que el guía en ese momento es la persona más experimentada sobre los lugares apropiados para el desarrollo de las actividades y con ello consiguiendo el cuidado y el menor impacto en el área, en toda el área de las actividades se encuentran estaciones de basura contando en ellas tres botes con la finalidad de separar la basura generada por los invitados, en orgánica, inorgánica y reciclable.

- Sobre el beneficio socioeconómico de Aventuras Mayas

Este beneficio se ve reflejado en la operación de una tienda comunitaria dentro del área en la que se realizan las actividades, la cual es atendida por dos familias de una comunidad cercana al parque, así como la comida ofrecida a los invitados es elaborada por una familia de Playa del Carmen, cabe destacar que Aventuras Mayas solamente contrata personas de nacionalidad mexicana en todas las áreas de la empresa, otro beneficio de Aventuras Mayas hacia la sociedad es que se preocupa por el involucramiento de los niños en la conservación del medio

ambiente y de que se puede encontrar en el ecoturismo una vía para el desarrollo sustentable con sus programas como:

- “Turista por un día”
- “Cuidemos el agua para el futuro”
- “Separemos nuestros residuos”
- “Protege nuestro mundo marino”
- Concursos ambientales y premiaciones

Con lo anterior se observa que durante la prestación del recorrido “Tulum Xtreme” se cumplen con los tres menesteres del ecoturismo que son la preocupación ambiental, social y económica de las comunidades y áreas involucradas en este ámbito del turismo.

Tanto como el ecoturismo tiene esas tres preocupaciones, podemos hacer mención de la cultura turística como otro factor que influye en la prestación de los servicios turísticos en general, al cual le incluye la CULTURA, en la cual se pone énfasis en la CALIDAD y CALIDEZ hacia los turistas durante su vivencia en su visita.

Respecto a ello en Aventuras Mayas se encuentran comprometidos con la prestación de un servicio en donde se puede encontrar calidad, calidez, seguridad y compromiso por la completa satisfacción de los invitados, reflejándose ello en la actitud que se incuba en los manuales de operación que se le proporciona a cada uno de los guías.

El desempeño de los guías en Aventuras Mayas

Por medio de la realización de encuestas al final de cada uno de los recorridos de la empresa en donde el invitado puede hacer saber su opinión sea esta buena o

mala siempre con la finalidad de cambiar la actitud de los guías durante su labor al prestar sus servicios.

Una de las cosas que se encuentran restringidas en Aventuras Mayas es el pedir propinas ya que se cree que si se merece el invitado será el que decida si se la da o no, pero a pesar de ello varios de los guías aun siguen realizando esta práctica de manera que no solamente se deja en un aspecto negativo a la empresa si no que se compromete la figura turística de todo el municipio o tal vez del estado.

Por lo que ser prestadores de servicios turísticos no es servilismo, ni atención interesada, es una muestra sencilla de una adopción de Cultura Turística. Por lo tanto, el respeto hacia nuestros turistas se debe traducir en brindarles hospitalidad, no hacerles desaires, significa también ser educados, profesionales, ser cordiales y atentos.

CONCLUSIONES

Una creciente sensibilidad por el medio ambiente probablemente estimulara esfuerzos sustanciales para proteger, conservar y valorizar tanto el ambiente natural como socio-cultural. Nuestro estado debe beneficiarse de este proceso y aprovechar esta alternativa u oportunidad para posicionarse en el mercado como un destino conservacionista de sus atractivos naturales y culturales, así como su calidez y esmero por la atención de los invitados. El desafío para los planificadores y servidores turísticos consiste en lograr un enfoque integral del turismo, con una visión a largo plazo y caracterizado por una acción consciente que se encuentre dentro de un marco legal turístico.

Lo anterior significa que la definición del ecoturismo comprende un componente normativo. Sólo a través del establecimiento de lineamientos estrictos y de su cumplimiento se podrá garantizar que el ecoturismo no se convierta en un agente dañino para el patrimonio natural o cultural de nuestro estado o país.

Por lo que es evidente que todas las actividades turísticas deberían enfocarse al desarrollo turístico sustentable, aunque es lógico que no todas las actividades pueden convertirse a las actividades ecoturísticas ya que siempre habrá personas que aun quieran seguir disfrutando del sol y la playa, ir de compras, visitar museos o ciudades coloniales, casinos o parques de diversiones, pero si los inversionistas o promotores turísticos deberían de comprometerse con los pilares del desarrollo turístico en otras palabras mostrar preocupación por la conservación del ambiente en el área donde se decida implementar la actividad turística y del involucramiento socio-económico de las personas involucradas en el desarrollo de las actividades.

Un cambio de mentalidad juega un papel muy importante en el desarrollo de las actividades turísticas, no miremos al turista como una víctima a la quien se puede explotar si no como a la persona que se puede tratar bien y estimular para que se

convierta en un promotor de nuestros servicios y con ello lograr un incremento en visitantes.

De esta forma podemos decir que la adopción de una Cultura Turística son acciones y actitudes en los cuales debe prevalecer la amabilidad y hospitalidad, ya que debemos estar muy conscientes de que el turismo es el disfrute del tiempo libre donde se ocupa para conocer de nuevos lugares, culturas, sitios naturales, practicar deportes o visitar familiares o amigos, y que el contar con varios o demasiados atractivos turísticos sean estos naturales o artificiales no asegura el flujo turístico ya que el turista es que finalmente decide cual o cuales sitios visitar.

Aunque esto no solamente es tarea de los prestadores de servicios si no también necesita de la correcta planificación de las políticas turísticas por parte del gobierno que favorezcan e incentiven la inversión y creación de nuevos destinos turísticos comprometidos cada vez más en el desarrollo turístico sustentable, así como el involucramiento de la comunidad receptora del turismo aunque nadie es consciente de lo que no sabe, tampoco se puede amar lo que no se conoce. Por ello es muy importante que tengamos la actitud de interés para conocer nuestras riquezas, nuestra historia, nuestra música, nuestro legado para poder enfocarlo a favor del desarrollo de un turismo ambiental y socialmente responsable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Boullon, Roberto, (2003). Ecoturismo: sistemas naturales y urbanos. Tercera edición. Argentina: ediciones turísticas. Págs. 93-94

Ceballos-Lascuráin, Héctor, (1993). Ecoturismo: naturaleza y desarrollo sustentable. Editorial: Diana. México. Pág. 7

Cisneros, Héctor, Daltabuit, Magali, Santillán, Enrique y Vázquez Luz Ma. (2000): Ecoturismo y desarrollo sustentable: impacto en comunidades rurales de la selva maya. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias. México. Pág. 44

Deffis Casso, Armando, (1998). Ecoturismo: categoría 5 estrellas. Editorial: Árbol. México. Pág. 8

Miolán, Ángel, (1994). Turismo: nuestra industria sin chimeneas. Editorial: Letras de Quisqueya. Pág. 1

Neil, John y Wearing, Stephen (1999). Ecoturismo: impacto, tendencias y posibilidades. Editorial Síntesis. España. Págs. 14, 99

Organización Mundial del Turismo (2002): El mercado francés del ecoturismo OMT. Pág. 4

Pérez de las Heras, Mónica (2004): Manual del Turismo Sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable. Ediciones Mundi-prensa. España. Pág. 19-20

Weaver, David, (2001). Ecotourism. Editorial: Wiley. Australia. Pág. 22-23

Xacur Maiza, Juan A. (1994): El estado de Quintana Roo. Azabache. México.

Zamorano Casal, Francisco Manuel, (2002). Turismo Alternativo: servicios turísticos diferenciados. Animación, turismo de aventura, turismo cultural, ecoturismo, turismo recreativo. México: trillas. Pág.149

REFERENCIAS ELECTRONICAS

http://es.wikipedia.org/wiki/Playa_del_Carmen. Extraído el lunes 17 de noviembre del 2008 a las 22:23 pm

[http://es.wikipedia.org/wiki/Solidaridad_\(Quintana_Roo\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Solidaridad_(Quintana_Roo)). Extraído el lunes 17 de noviembre del 2008 a las 22:27 pm.

<http://www.aventurasmayas.com.mx>. Extraído el lunes 06 de agosto del 2007 a las 15:03 pm

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9070_breviario_de_cultura. Extraído el 22 de noviembre del 2008 a las 10:25 am

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Mensaje_del_Director_General_de_Desarrollo_de. Extraído el viernes 31 de octubre del 2008 a las 20:59 pm

<http://www.semarnat.gob.mx/leyesy normas/fomentoambiental/Pages/Direccion%20Ode%20Turismo.aspx> - 47k. Extraído el viernes 28 de noviembre del 2008 a las 11:30 am