



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

**“EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA
MAYAN WORLD ADVENTURES”**

**TRABAJO MONOGRÁFICO
DE ESTANCIA PROFESIONAL**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**PROFESIONAL ASOCIADO EN TURISMO
ALTERNATIVO**

PRESENTA:

JOAQUÍN ALBERTO CALDERÓN FRANCO

CHETUMAL, QUINTANA ROO

MAYO DE 2010

Dedicatoria

Dedico esta monografía a todas aquellas personas que me dieron su apoyo y confiaron en mí, que al igual que yo nunca se dieron por vencidos.

Gracias a tí, Stephy Kear, por estar siempre pendiente de mí y por presionarme a terminar este trabajo, que tanto me hacía falta. Gracias por llegar a mi vida en un momento muy especial, gracias a tí he abierto mis horizontes hacia nuevas formas de ver la vida, gracias por demostrarme tu lealtad y tu amor. Te amo.

“VIVA MÉXICO”

UQROO.SICBI.CEDOS

Agradecimientos

Gracias mamá por siempre estar a mi lado en los momentos difíciles de mi vida, porque sin tu apoyo y tu amor yo no sería nadie, gracias por confiar siempre en mí, eso significa mucho más para mí de lo que te imaginas. Gracias, por que tu amor me ha impulsado a ser alguien importante en esta vida tan llena de obstáculos. Te amo.

Gracias papá porque a pesar de que no has estado tan cerca de mí, siento tu apoyo incondicional. Gracias, por enseñarme que en la vida hay que luchar incansablemente por tus ideales y no importa lo duro que fuese el camino.

Gracias mamá Elena por estar siempre presente en mi vida, eres un pilar muy grande y fuerte en mi corazón, tus enseñanzas de vida me han hecho alcanzar muchas metas. Gracias por estar siempre pendiente de todos nosotros, puedo sentir tu amor, aunque no lo demuestres como yo espero.

Gracias a mis hermanos, Jorge, Alberto, Mijail, ya que con ustedes tres he pasado los mejores momentos de mi vida, porque a pesar de que en algunas ocasiones pelamos quiero que sepan que quiero y que me gustaría que toda la vida estemos juntos. Siempre recuerdo las mañanas que nos levantábamos para jugar Nintendo y que siempre era pleito, pero nos la pasábamos bien.

Agradezco con mucho respeto y cariño a mis profesores Angélica Gonzales Vera, Mariela de Jesús Yeladaqui Tello, Richard Marco, mi primer tutor en la carrera Dr. Alfonso, Jacqueline Ganzo Olivares, que han compartido sus conocimientos y experiencias conmigo a lo largo de mi preparación profesional, que me enseñaron que no todo es tan fácil como parece.

Gracias maestro Edgar por apoyarme y regalarme muchas horas de tu tiempo que se que es muy valioso. Gracias por presionarme a alcanzar mis metas profesionales y gracias por ser mi amigo incondicional.

Gracias Ernesto Parra por la confianza y la oportunidad que me brindaste para realizar mi estancia profesional con el gran equipo de Mayan World Adventures.

Índice

Introducción.....	I
Objetivo general de la monografía	II
Objetivos específicos de la monografía.....	II
Objetivo general de la estancia profesional.....	II
Objetivos específicos de la estancia profesional	II
Capítulo I. El turismo en el sur de Quintana Roo	1
1.1 Antecedentes del turismo	1
1.2 Definición de Turismo	7
1.3 Tipos de Turismo	9
1.5 El turismo en el estado de Quintana Roo	17
1.5.2 Municipios del Estado.....	18
1.5.8 Actividades económicas del Estado.....	22
1.5.9 El turismo en Quintana Roo.....	22
1.5.10 Atractivos turísticos de la Zona Sur del Estado	24
Capítulo II. La empresa: Mayan World Adventures	29
2.1 Presentación de la empresa	29
2.2 Significado del logotipo de la empresa	30
2.3 Misión	30
2.4 Visión.....	30
2.5 Valores.....	31
2.6 Organigrama.....	31
2.7 Descripción de los puestos	32
2.8 Infraestructura y equipamiento de la empresa.....	33
2.9 Equipo.....	33
2.10 Convenios con otras empresas	34
2.11 Servicios que ofrece la empresa.....	35
Capítulo III. Experiencia profesional en Mayan World Adventures.....	38
3.1 Actividades realizadas durante la estancia profesional	38
3.2 Aprendizajes adquiridos durante la estancia	42

3.3 Evaluación de la empresa.....	43
3.4 Actividades no realizadas	44
3.5 Recomendaciones	45
Bibliografía	47

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Localización de Quintana Roo.....	18
Ilustración 2. Municipios de Quintana Roo.....	19
Ilustración 3. Logo de la empresa	29
Ilustración 4. Organigrama de la empresa	31
Ilustración 5. Actividad de kayak.....	39
Ilustración 6. Equipo de rappel	40
Ilustración 7. Campismo.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores turísticos: afluencia de turistas en Quintana Roo.....	23
Tabla 2. Indicadores turísticos: ocupación hotelera en Quintana Roo.....	23
Tabla 3. Indicadores turísticos: derrama económica en MDD en Quintana Roo.....	24

Introducción

El siguiente trabajo monográfico de experiencia profesional es un reporte de las actividades que se realizaron durante la estancia en la empresa Mayan World Adventures, localizada a 90 km de Chetumal rumbo a la comunidad La Unión, de septiembre de 2008 a enero de 2009.

En ese sentido, la realización de la monografía de experiencia profesional es un requisito indispensable para la titulación del Profesional Asociado en Turismo Alternativo de la Universidad de Quintana Roo.

Por otra parte, es importante mencionar que la razón principal por la que se realizó la estancia profesional en esta empresa, se debió a que es una de las pocas en el sur del estado de Quintana Roo donde se ofrecen recorridos turísticos en los cuales se practican actividades de aventura como: kayak, bicicleta de montaña, sistema de cuerdas, tirolesa, campismo, excursionismo, entre otras; las cuales forman parte de la formación académica de todo profesional en Turismo Alternativo.

Asimismo, otro motivo se debió a que, como empresa relativamente nueva el mercado ecoturístico, existe la posibilidad de brindar propuestas de mejora a la misma; así como, poder participar en la realización de proyectos referentes al diseño de nuevos productos ecoturísticos que pueden ser ofertados en el sur del Estado.

Por su parte, el presente trabajo consta de tres capítulos. El primero, es una investigación general sobre la teoría del turismo. El segundo, refiere a la descripción de la empresa donde se realizó la estancia profesional. Finalmente, en el tercer capítulo se detallan las actividades realizadas dentro de la empresa, se exponen las conclusiones con respecto a la estancia profesional; así como una serie de recomendaciones hechas a la empresa y a la comunidad universitaria con respecto al programa de estancias profesionales.

Objetivo general de la monografía

Presentar de manera escrita la experiencia obtenida durante la estancia profesional en Mayan World Adventures, con el fin de obtener el título de Profesional Asociado en Turismo Alternativo.

Objetivos específicos de la monografía

- Indagar el estado mundial del conocimiento académico publicado sobre los conceptos de: turismo, turista, estilos de turismo, ecoturismo, servicios turísticos, entre otros. Así como, presentar de manera general los atractivos turísticos del sur del estado de Quintana Roo.
- Presentar la información general de la empresa Mayan World Adventures, donde se realizó la estancia profesional.
- Exponer las actividades realizadas durante la estancia profesional en la empresa Mayan World Adventures.

Objetivo general de la estancia profesional

Demostrar las habilidades adquiridas durante la formación universitaria y enriquecerse de conocimientos prácticos a fin de realizar un mejor desempeño para beneficio personal y de la empresa.

Objetivos específicos de la estancia profesional

- Participar en el proceso de mejora continua de la empresa.
- Poner en práctica los conocimientos de calidad en el servicio.
- Brindar propuestas de mejora para la empresa.
- Participar en la elaboración de proyectos y productos turísticos.

Capítulo I. El turismo en el sur de Quintana Roo

1.1 Antecedentes del turismo

Hoy en día, el turismo es una actividad de gran importancia económica y social, que merece un estudio digno para identificar sus cualidades y sus puntos críticos, a fin de buscar la mejora a través de un sistema más equitativo y más sustentable. Por tanto, con el fin de entender y aprovechar dichas cualidades que lo lleven a alcanzar su desarrollo, es necesario conocer las bases que lo anteceden.

En ese sentido, de acuerdo a la enciclopedia libre virtual Wikipedia (2010), el turismo propiamente dicho, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares y sin fines de lucro. No obstante, el turismo tiene antecedentes históricos claros, como se describe a continuación:

En la Grecia clásica, se daba gran importancia al ocio; el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que realizaban con motivo de asistir a los Juegos Olímpicos de la Edad Antigua en la ciudad de Olimpia, a las que acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte. También existían peregrinaciones religiosas, como las que se dirigían a los oráculos de Delfos y de Dódona.

Durante el Imperio romano, los romanos frecuentaban aguas termales, eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros, y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa. Estos viajes de placer fueron posibles debido a tres factores fundamentales: la paz romana, el desarrollo de importantes vías de comunicación y la prosperidad económica que permitió a algunos ciudadanos medios económicos y tiempo libre.

Durante la Edad Media, hay en un primer momento un retroceso debido a la mayor conflictividad y recesión económica consiguiente. En esta época surge un tipo de viaje nuevo, las peregrinaciones religiosas. Éstas ya habían existido en la época antigua y clásica, pero tanto el Cristianismo como el Islam las extenderían a mayor número de creyentes y los desplazamientos serían mayores. Son famosas las expediciones desde Venecia a Tierra Santa y las peregrinaciones por el Camino de Santiago. En el mundo Islámico, *el Hajj* o peregrinación a La Meca es uno de los cinco Pilares del Islam obligando a todos los creyentes a esta peregrinación al menos una vez en la vida.

Durante la Edad Moderna, las peregrinaciones continuaron. En Roma mueren 1500 peregrinos a causa de una plaga de peste bubónica. Es en este momento cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel (palabra francesa que designaba los palacios urbanos). Como las grandes personalidades viajaban acompañadas de su séquito se hacía imposible alojar a todos en palacio, por lo que se crearon estas construcciones. Ésta es también la época de las grandes expediciones marítimas de españoles, británicos y portugueses que despiertan la curiosidad y el interés por viajar.

A finales del siglo XVI, surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el Grand Tour al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias; era de larga duración (entre 3 y 5 años) que se hacía por distintos países europeos, y de ahí proceden las palabras: turismo, turista, entre otros. Este viaje era motivado por la necesidad de instrucción de estos jóvenes aristócratas que en un futuro habrán de gobernar su país. Del conocimiento "in situ" de la grandeza de Roma, Paris o Atenas así como de los debates en los cafés de los grandes centros termales, los viajeros deberían aprender cómo llevar las riendas de un Imperio como el británico. Para algunos autores éste es el auténtico fenómeno fundacional del turismo moderno, ya que surge como un fenómeno revolucionario en paralelo al resto de transformaciones que se dan en la Ilustración.

Por otra parte, es posible afirmar que los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XIX y los primeros del siglo XX, debido a los grandes cambios en la sociedad, en los estilos de vida, en la industria y la tecnología alteraban la morfología de la comunidad. De esta forma, el siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica incluso mayor que en la segunda mitad del siglo XX. El turismo fue uno de los principales beneficiarios, para llegar a ser, a finales del siglo XX, la mayor industria del mundo.

En ese contexto, con la Revolución industrial se consolida la burguesía que volvería a disponer de recursos económicos y tiempo libre para viajar. En la Edad Contemporánea, el invento de la máquina de vapor supone una reducción espectacular en los transportes, que hasta el momento eran tirados por animales; por tanto, las líneas férreas se extienden con gran rapidez por toda Europa y Norteamérica. Asimismo, el uso del vapor en la transportación reduce el tiempo de los desplazamientos. En consecuencia, Inglaterra ofrece por primera vez travesías transoceánicas y domina el mercado marítimo en la segunda mitad del siglo XIX, lo que favorecería las corrientes migratorias europeas a América; este fue el gran momento del transporte marítimo y las compañías navieras.

Por otro lado, también comienza a surgir el turismo de montaña o salud; para el cual se construyen famosos sanatorios y clínicas privadas europeas; muchos de ellos llegan a nuestros días como pequeños hoteles con encanto. Es también la época de las playas frías como Costa azul, Canal de la Mancha, entre otros.

En 1841 Thomas Cook organiza el primer viaje organizado de la historia. Aunque fue un fracaso económico se considera un rotundo éxito en cuanto a precedente del paquete turístico, pues se percató de las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad, creando así en 1851 la primera Agencia de Viajes del mundo "Thomas Cook and son". En 1867 inventa el bono o voucher, documento que permite la utilización en hoteles de ciertos servicios contratados y prepagados a través de una agencia de viajes.

Asimismo, Henry Wells y William Fargo crearon la agencia de viajes "American Express" que inicialmente se dedicaba al transporte de mercancías y que posteriormente se convierte en una de las agencias más grandes del mundo; que además introdujo sistemas de financiación y emisión de cheques de viaje, como por ejemplo el travel-check (dinero personalizado canjeable por papel moneda de uso corriente que protege al viajero de posibles robos o pérdidas).

Otro gran pionero del turismo moderno fue Cesar Ritz, quien es considerado padre de la hotelería moderna. Desde muy joven ocupó todos los puestos posibles de un hotel hasta llegar a gerente de uno de los mejores hoteles de su tiempo. Mejoró todos los servicios del hotel, creó la figura del sumiller, introdujo el cuarto de baño en las habitaciones, revolucionó la administración.

Al estallar la Primera Guerra Mundial, en el verano de 1914, se considera que había aproximadamente 150,000 turistas americanos en Europa. Tras finalizar la guerra comenzó la fabricación en masa de autocares y automóviles. En esta época las playas y los ríos se convierten en el centro del turismo en Europa comenzando a adquirir gran importancia el turismo de costa. Por otro lado, el avión, utilizado por minorías en largas distancias, se va desarrollando tímidamente para acabar imponiéndose sobre las compañías navieras.

La crisis del 1929 repercute en el negativamente en el sector turístico limitando su desarrollo hasta bien entrado en 1932. La Segunda Guerra Mundial paraliza absolutamente el turismo en el mundo y sus efectos se extienden hasta el año 1949. Entre 1950 y 1973 se comienza a hablar del boom turístico. El turismo internacional crece a un ritmo superior de lo que lo había hecho en toda la historia. Este desarrollo es consecuencia del nuevo orden internacional, la estabilidad social y el desarrollo de la cultura del ocio en el mundo occidental. En esta época se comienza a legislar sobre el sector.

La recuperación económica, especialmente de Alemania y Japón, fue asombrosa elevando los niveles de renta de estos países y haciendo surgir una clase media acomodada que se empieza a interesar por los viajes. Pero la

recuperación elevando el nivel de vida de sectores más importantes de la población de los países occidentales. Surge la llamada sociedad del bienestar en la que una vez cubiertas las necesidades básicas aparece el desarrollo del nivel de formación y el interés por viajar y conocer culturas. Por otra parte la nueva legislación laboral adoptando las vacaciones pagadas, la semana inglesa de 5 días laborales, la reducción de la jornada de 40 horas semanales, la ampliación de las coberturas sociales (jubilación, desempleo), potencian en gran medida el desarrollo del ocio y el turismo. También éstos son los años en los que se desarrollan los grandes núcleos urbanos y se hace evidente la masificación, surge también el deseo de evasión, escapar del estrés de las ciudades y despejar las mentes de presión.

En estos años se desarrolla la producción de autos en cadena que los hace cada vez más asequibles, así como la construcción de carreteras y autopistas, permite un mayor flujo de viajeros. De hecho, la nueva carretera de los Alpes que atraviesa Suiza de Norte a Sur supuso la pérdida de la hegemonía de este país como núcleo receptor, ya que ahora los turistas cruzan Suiza para dirigirse a otros países con mejor clima.

El avión de hélice es sustituido por el de reacción, lo que supone un golpe definitivo para las compañías navieras, que se ven obligadas a destinar sus barcos a los cruceros o al desguace. Todos estos factores llevan a la era de la estandarización del producto turístico. Los grandes tour operadores lanzan al mercado millones de paquetes turísticos idénticos. En la mayoría de los casos se utiliza el vuelo charter, que abarata el producto y lo populariza. Al principio de este período (1950) había 25 millones de turistas, y al finalizar (1973) había 190 millones. No obstante esta etapa también se caracteriza por la falta de experiencia, lo que implica las siguientes consecuencias como la falta de planificación (se construye sin hacer ninguna previsión ni de la demanda ni de los impactos medioambientales y sociales que se pueden sufrir con la llegada masiva de turistas) y el colonialismo turístico, donde hay una gran dependencia de los tour operadores extranjeros, como los estadounidenses, británicos y alemanes.

En los 70 la crisis energética y la consiguiente inflación, especialmente sentida en el transporte ocasionan un nuevo periodo de crisis para la industria turística que se extiende hasta 1978. Esta recesión supone una reducción de la calidad para abaratar costes y precios apostando por una masificación de la oferta y la demanda.

En los 80 el nivel de vida se vuelve a elevar y el turismo se convierte en el motor económico de muchos países. Esto es facilitado por la mejora de los transportes (nuevos y mejores aviones como el Concorde y el Túpolev, trenes de alta velocidad y la consolidación de los vuelos charter, hasta suponer un duro competidor para las compañías regulares que se ven obligadas a crear sus propias filiales charter. En estos años se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hosteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre (parques temáticos, deporte, riesgo, salud) y aplican técnicas de marketing, pues el turista cada vez tiene mayor experiencia y busca nuevos productos y destinos turísticos, lo que crea una fuerte competencia entre ellos. La multimedia y las comunicaciones transforman el sector, modificando el diseño de los productos, la prestación del servicio, la comercialización del mismo de una manera más fluida.

La década de los 90 incluye grandes acontecimientos como la caída de los regímenes comunistas europeos, la Guerra del Golfo, la reunificación alemana, las Guerras yugoslavas, entre otros, que inciden de forma directa en la historia del turismo. Se trata de una etapa de madurez del sector que sigue creciendo aunque de una manera más moderada y controlada. Se limita la capacidad receptiva, se diversifica la oferta (nuevos productos y destinos), se diversifica la demanda (aparecen nuevos tipos diferentes de turistas) y se mejora la calidad.

El turismo entra como parte fundamental de la agenda política de numerosos países desarrollando políticas públicas que afectan a la promoción, planificación y comercialización como una pieza clave del desarrollo económico. Se mejora la formación desarrollando planes educativos especializados. El

objetivo de alcanzar un desarrollo turístico sostenible mediante la captación de nuevos mercados y la regulación de la estacionalidad.

1.2 Definición de Turismo

El Turismo es un concepto muy abstracto, del cual se tienen diversas interpretaciones según el enfoque con el que se aborde; razón por la cual existe una gran variedad de definiciones, todas ellas válidas lo que permite la discusión entre los estudiosos del tema, desde el punto de vista económico, político o social. Sin embargo, algunas definiciones son incompletas de acuerdo a la época en que se está viviendo. Por lo anterior, en el presente trabajo una de las tareas fue indagar respecto a las diferentes definiciones de turismo proporcionadas por los expertos en la temática y por instituciones de turismo reconocidas internacionalmente, con la única finalidad de conceptualizar el fenómeno de forma integral apegándose al objeto de estudio de esta investigación.

En principio, la Academia Internacional del Turismo de Montecarlo, en la publicación que realizó de su Diccionario Turístico Internacional en 1955 define al turismo como el término que se refiere a la industria que satisface las necesidades de viaje de placer de los turistas (Villaseñor, 1992). Esta definición apunta principalmente a la relación entre viaje, necesidades e industria.

Por otra parte, Hunziker lo define como “un conjunto de relaciones y de hechos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera del lugar de su domicilio en tanto que dicho desplazamiento y permanencia no están motivadas por una actividad lucrativa” (Ortuño, 1966). Asimismo, Noelia Cabarcos Nóvas (2006), define al turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual por un periodo de tiempo menor de un año con fines de ocio, negocio u otros motivos ajenos al lucro. En el mismo contexto, la Organización Mundial de Turismo (OMT), propuso en 1991 una definición según la

cual el turismo comprende “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 motivos” (OMT, 1998).

En estas conceptualizaciones se rescatan como elementos importantes las relaciones provocadas por el turismo sin fines de lucro y que no se debe involucrar a las actividades de negocio como parte del turismo. Sin embargo, la definición del turismo aún es incompleta de acuerdo con los acontecimientos o fenómenos actuales que delimitan su postura hacia enfoques sociales, económicos o políticos, como la globalización. Pues como señala Puig (2006), “el turismo es un fenómeno mucho más complejo que comprende no sólo a las empresas privadas si no también a la comunidad, a un gobierno determinado, a una cultura, a una población, al medio ambiente y que involucra experiencias personales, expectativas sueños y proyectos”.

En este sentido, Elizabeth Saavedra Gárdenas (2004) describe al turismo como una actividad capaz de relacionarse directa o indirectamente con diferentes sectores o disciplinas y que debe realizarse un desplazamiento físico, la estadía debe ser no permanente menor a un año y se deben realizar actividades en el destino así como el uso de los servicios. A pesar que esta definición es muy general, difiere de las anteriores al hacer mención de la relación entre los sectores involucrados con la industria turística.

A diferencia de la postura anterior, Gartner (1996) ha señalado que el turismo es un estudio del hombre lejos de su hábitat usual, de la industria que responde a sus necesidades y los impactos que juntos tienen sobre los anfitriones en cuanto a lo sociocultural, económico y físico. Por otro lado, Torre (1999) lo ha abordado como “un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.

Finalmente, tomando como referencia lo anterior, se considera que el turismo se manifiesta a través de diversas actividades e impactos que ocurren cuando un turista viaja.

1.3 Tipos de Turismo

Así como existen diversas acepciones de turismo, también existen varios clasificaciones de estilos de turismo; sin embargo, algunos autores coinciden en integrarlos de acuerdo al tipo de actividad que realizan, o al lugar de procedencia del turista, o al medio de transporte para desplazarse, entre otros. Con la finalidad de reconocer al ecoturismo como un estilo renovado y que colabora al logro de la sustentabilidad del turismo, se analizarán algunas clasificaciones a fin de señalar cuántos expertos en turismo contemplan dicho estilo.

En principio, de acuerdo a Gilbert Vargas (2006), cuando una persona o un grupo de personas se involucran en una actividad turística, no practican sólo un tipo de turismo, si no que practican varios de ellos. La clasificación más general incluye al turismo exterior o internacional y al interior o nacional. El turismo internacional ha aumentado en los últimos 10 años y se ha convertido en uno de las principales fuentes de ingresos de divisas al país; en especial el muy conocido turismo de sol y playa, el turismo naturalista y el eco turismo. Este autor también señala los siguientes tipos de turismo:

Religioso: es la visita a sitios religiosos para la oración y el culto

Deportivo: este tipo de turismo debe distinguirse entre el deporte realizado por el turista como son: y el deporte como el esquí, canoa, surf, pesca, buceo entre otros y el de espectáculo como puede ser campeonatos mundiales de futbol o juegos olímpicos.

Cultural: tiene como objetivo conocer otros países y el ambiente en el cual viven los habitantes de las regiones visitadas, involucran fiestas populares, folklore, tradiciones, pintura, teatro. Literatura y danza.

Sanitario: comprende la visita a lugares a favor de la salud, la prevención y tratamiento de las enfermedades, se practica en lugares termas o balnearios de aguas termales o aguas de mar.

Vacacional: es el turismo practicado por aquellas personas que se desplazan de un lugar a otro por motivos de placer, distracción u ocio.

Negocios: es el viaje motivado por todo aquello que es objeto o materia de una ocupación lucrativa y combina los negocios industriales, agroindustriales o bancarios.

Político: es el traslado por motivo de reuniones de partidos políticos, sindicatos, conferencias de cuestiones políticas.

Social: está formado por personas que se desplazan de un lugar a otro por motivos de parentesco o amistad.

Científico: practicado por científicos o investigadores cuando asisten a congresos conferencias o realizan una investigación prolongada en otro país.

Por otra parte, Conrad J. Schmitt y Protase E. Woodford (1993) han señalado que se pueden distinguir entre varios tipos de turismo, desde el viaje alrededor del mundo hasta la excursión a unos pocos kilómetros de casa; clasificando la actividad turística de la siguiente manera:

Turismo físico o deportivo: en el invierno se practican los deportes de la nieve como el esquí y el patinaje sobre hielo. En el verano, sobre todo, son los deportes acuáticos, la plancha de vela, la natación y el esquí acuático es interesante notar que todos los deportes son relacionados con las vacaciones y con el elemento natural: la proximidad del mar o de una montaña cubierta de nieve. En las

excursiones de fin de semana, que son turismo a corto plazo, el elemento natural está siempre presente, según la estación del año y el lugar.

Turismo especializado: en años pasados ha aparecido el turismo especializado. Hay excursiones para aficionados a la jardinería, visitan famosos jardines y reciben clases de jardineros expertos. Hay viajes especiales para personas que tienen interés en ver animales raros. Los cruceros a las islas Galápagos del Ecuador son un ejemplo de este tipo de turismo. Para los aficionados a los juegos de azar hay visitas a una gran variedad de casinos; los viajeros pueden jugar tanto en el camino como en el destino. Para los amantes del jazz hay cruceros donde los músicos tocan día y noche. Hay viajes para los que solo tienen interés en el teatro, en la arqueología etc. hay excursiones especiales para los aficionados del ferrocarril donde pueden viajar en vagones antiguos renovados para estar como eran originalmente.

Turismo artístico e intelectual: los históricos y monumentales son de gran importancia para el turismo ya que un gran porcentaje de turistas deciden viajar solo para conocer acerca de estas antiguas culturas y sus costumbres, como pueden ser sitios arqueológicos, monumentos, catedrales, entre otros.

Sin embargo, para Elizabeth Sáavedra Cárdenas (2004), en la historia de los viajes, las diversas motivaciones por las que el hombre puede realizar un desplazamiento turístico permiten caracterizar a diferentes tipos de viajes y de turismo. No obstante, clasifica al turismo de la siguiente manera:

Turismo tradicional: de interés general y o convencional: turismo cultural, de negocios, deportivo, de aventura, religioso, científico, gastronómico, estudiantil, de congresos, familiar y amigos y de salud etc.

Turismo en áreas rurales (TARS): agroturismo, turismo cultural, ecoturismo, turismo de aventura, deportivo y otros. Ha cobrado en los últimos años, una creciente importancia y ha significado en muchos países en vías de desarrollo una posibilidad de crecimiento para los espacios naturales o rurales. Tienen su origen en las nuevas tendencias de la demanda por destinos alejados de los circuitos

tradicionales, e la búsqueda de nuevas experiencias y en una mayor exigencia de calidad ambiental.

De acuerdo a Francisco de la Torre (1997) en su obra *Introducción al estudio del turismo* clasifica al turismo de la siguiente manera:

Turismo de masas: se refiere únicamente al volumen que puede adoptar cualquier flujo turístico a un sitio determinado si importar que forma de turismo estén realizando los usuarios. Es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico. Es el más convencional. Es normalmente menos exigente y especializado.

Turismo individual: Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son decididos por los mismos viajeros sin la necesidad de acudir con los operadores turísticos.

Turismo cultural: Este tipo de turismo es más exigente ya que para que pueda existir este tipo de turismo es necesario que el destino cuente con recursos históricos y artísticos. Se divide en varias secciones:

Urbano: este se desarrolla principalmente en ciudades que son patrimonio de la humanidad.

Monumental: está vinculado exclusivamente a monumentos históricos y artísticos y no a algún número o núcleo de personas.

Arqueológico: está vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos que pueden estar alejados de algún núcleo o número de población importantes.

Funerario: está relacionado con cementerios donde hay tumbas realizadas por arquitectos famosos o bien hay personajes famosos enterrados allí.

De compras: vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.

Etnográfico: vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. en algunos casos cercano al turismo ecológico.

Literario: este es motivado por lugares o eventos de carácter bibliográfico.

De formación: relacionado a los estudios, fundamentalmente los de idiomas (ir al extranjero para estudiar algún idioma).

Científico: está vinculado con áreas de investigación como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos y se lleva al turista para realizar investigaciones.

Gastronómico: este tipo de turismo está relacionado a conocer la comida tradicional de un sitio.

Enológico: relacionado con los vinos de una zona.

Industrial: motivado por la visita a fábricas o grandes construcciones civiles.

Itinerante: se desarrolla en varios lugares siguiendo rutas preestablecidas o más bien siguiendo un itinerario.

Místico: se relaciona con el turismo orientado a la visita a lugares energéticos

Turismo natural: Se subdivide de la siguiente forma:

Parques temáticos: basado en atracciones turísticas de temas concretos y se caracteriza por que el turista puede demostrar su interés opinando o participando en las temáticas que tratan en los parques.

Ecoturismo: basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen los parques nacionales, su flora y fauna.

Rural: la principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones, del hombre en los pueblos rurales y se interesa por la gastronomía, la cultura popular, artesanía etc.

Agroturismo: la finalidad de este es mostrar y explicar cómo se realizan las actividades de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.

Agro ecoturismo: es aquel donde el visitante se aloja en habitación con estándares turísticos, pero participa en las labores agrícolas, convive y consume los alimentos con la familia dueña o encargada del lugar.

Ornitológico: es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.

Turismo activo: Se realiza en espacios naturales, el turismo activo está muy relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que estos presentan. Las actividades más conocidas de turismo activo son las siguientes ya que cumple con los estándares de espacios naturales y parques ecológicos:

Ictioturismo: es la actividad turística en la cual se practica la pesca deportiva.

Deportivo: la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior.

Aventura: solo se practican deportes de riesgo. El practicante de este tipo de turismo suele contar con un alto nivel físico y practican deportes como: rafting, rappel, diving, clybing, entre otros.

Espacial: viajes al espacio. Son solo para millonarios.

Religioso: este está ligado a lugares o acontecimientos religiosos. los cuatro núcleos de mayor importancia son Jerusalén, la meca, roma y Santiago de Compostela

Espiritual: este se caracteriza por las actividades de meditación o cursos de filosofía oriental y se da generalmente en los monasterios.

Termal o de salud: está relacionado a los balnearios que ofrecen tratamientos para el estrés, dermatológicas, tratamientos de belleza. La

infraestructura cuenta normalmente con una instalación termal independiente de las instalaciones hoteleras.

Médico: está relacionado con realizar un viaje por razones de tratamientos médicos o quirúrgicos.

Sexual: está relacionado a la práctica de relaciones sexuales.

Turismo social: este se refiere a la relación y participación entre las personas con actividades para mejorar las condiciones de las poblaciones económicamente más afectadas.

Turismo experiencia: es aquel en el que los participantes intercambian vivencia y experiencias contándose sus historias.

Turismo de negocios: Es aquel que se realiza con el fin de hacer negocios o un acuerdo comercial, y por lo general se desarrolla entre empresas.

Negocios: utilizado por empresarios, ejecutivos, comerciales y otros profesionales para cerrar negocios, captar clientes o prestar servicios este es un turismo totalmente urbano y se necesita la infraestructura adecuada. y por lo general esta enfocad en lo vacacional.

Reuniones y congresos: en este se pueden reunir a un grupo de personas del mismo sector pero no necesariamente tienen que ser de la misma empresa está abierto a cualquiera y es de carácter científico.

Convenciones: reúne a distintos profesionales de una misma empresa con el objeto de dar a conocer a sus empleados un nuevo producto o para realizar la nueva estrategia para una campaña o cuestiones de la empresa.

Incentivo: los viajes de incentivos son aquellos que dan las grandes empresas para sus trabajadores para mejorar su rendimiento dentro de la empresa y puede ser con un viaje individual o en grupo.

Turismo espacial: Este tipo de turismo se empezó a dar hace pocos años realizado por personas muy ricas y los primeros viajes consistían en una estancia de 3 o más días en la estación espacial en la que realizaban fotografías del espacio y la tierra, conversaciones con personas en el planeta y también realización de pequeños experimentos.

Turismo científico: El turismo científico es básicamente realizar estudios e investigaciones científicas. El turismo científico se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.

Como se observa, la mayoría de los autores que clasifican el turismo, han incorporado al ecoturismo, como aquel de bajo impacto que surge con fuerza a partir de los años ochenta y que por su importancia merece un análisis más detallado, mismo que se llevará a cabo en el siguiente apartado.

1.4 Ecoturismo

El ecoturismo es el sector del turismo que mas rápido está creciendo en los últimos años, y se prevé un gran auge en un futuro próximo. Por ello, plantearse llevar a cabo un desarrollo eco turístico sostenible, es ya una prioridad en muchos foros internacionales y el objetivo de numerosas organizaciones no gubernamentales. A pesar de ello, aún no está claro cuál es su definición exacta, debido a que este concepto tiene la peculiaridad de ser un término muy nuevo, por ello constantemente se le confunde tanto en la industria turística como por los medios de comunicación (Pérez, 2002). Por ello, la importancia de realizar un análisis conceptual a continuación.

En ese sentido, Héctor Ceballos Lascurain (1996), coordinador del programa de ecoturismo de la ONG internacional Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), indica en su libro *Turism, ecotourism and protected areas* que el ecoturismo es el viaje medio ambiental responsable en áreas relativamente poco alteradas, para disfrutar y apreciar la naturaleza a través que se promueve la

conservación, tiene un bajo impacto ambiental y proporciona un beneficio socioeconómico a la población local.

Por su parte, Dwight Holing (1991), perteneciente a la asociación ambientalista americana *Conservation International*, publica en su libro *Hearthtrips* la definición del ecoturismo como aquel viaje ecológicamente sensitivo que combina los placeres de descubrir y entender una flora y fauna espectacular a la vez que contribuye su conservación.

En ese contexto, la Asociación de Ecoturismo de Hawái, intentando especificar un poco más sobre esta cuestión, considera que el ecoturismo es para los visitantes que quieren entrar en contacto directo con la naturaleza, las comunidades locales y las comunidades indígenas y está dirigida a viajeros con especial interés que buscan experiencias auténticas y únicas (Pérez, 2002).

Asimismo, el Departamento de Turismo del estado de Chiapas en México, indica que el ecoturismo es cualquier actividad que promueva la relación consiente, entre el hombre y la naturaleza, sin alterar el estado del medio ambiente que se visita, generando beneficios económicos y culturales para la población.

Según estos autores, el ecoturismo es un estilo de turismo donde se minimiza el impacto ambiental y garantiza un desarrollo sustentable a través de una actividad turística de bajo impacto.

1.5 El turismo en el estado de Quintana Roo

1.5.1 Ubicación del Estado

El estado de Quintana Roo se ubica al este de la Península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica. Además, colinda con los estados de Yucatán hacia el noroeste y con Campeche al oeste; al norte, con el Golfo de México; al sur, con el

Río Hondo, delimitando su frontera con Belice y unas señales de piedra colocadas en su sierra, denominadas *Las Mojoneras*, delimitan su frontera con Guatemala. Las playas al oriente de su territorio son bañadas por las aguas del Mar Caribe; es por ello que, este estado es conocido en el mundo como el *Caribe Mexicano* (Campillo, 1998).

Ilustración 1. Localización de Quintana Roo



Fuente: Wikipedia, 2010.

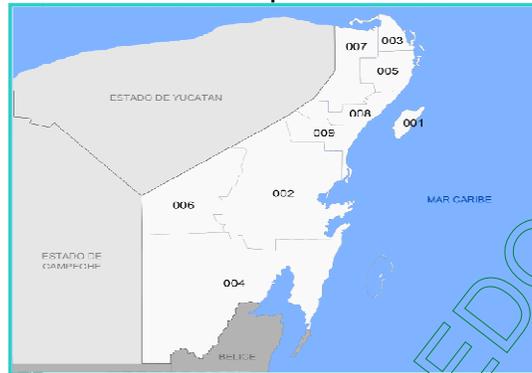
1.5.2 Municipios del Estado

El estado está conformado por nueve municipios, los cuales se enlistan a continuación:

1. Cozumel
2. Felipe Carrillo Puerto
3. Isla Mujeres
4. Othón P. Blanco
5. Benito Juárez

6. José Ma. Morelos
7. Lázaro Cárdenas
8. Solidaridad
9. Tulum.

Ilustración 2. Municipios de Quintana Roo



Fuente: Wikipedia, 2010.

1.5.3 Extensión

La extensión del estado de Quintana Roo es de 50,843 km², incluye las islas de Cozumel, Isla Mujeres, Holbox, Isla Blanca, Contoy, entre las más importantes. El Estado representa el 2.55 % de la superficie del país.

1.5.4 Orografía

El área geográfica ocupada por el estado de Quintana Roo presenta una gran planicie con una leve inclinación no mayor del 0.01 %, con pendiente de dirección oeste - este hacia el mar Caribe, en la que no se encuentran elevaciones de importancia.

Al sur, en los límites con Campeche y Guatemala se localizan las mayores elevaciones, encontrándose altitudes hasta de 241 metros sobre el nivel del mar; al oeste en los límites con Yucatán se tienen alturas hasta de 100 metros sobre el

nivel del mar; y al norte, la altitud alcanza 80 metros que va disminuyendo hasta llegar a cero conforme se aproxima la costa. Las principales elevaciones son: cerro El Charro con 230 msnm, cerro El Gavilán con 210 msnm, cerro Nuevo Becar con 180 msnm y cerro El Pavo con 120 msnm.

1.5.5 Hidrografía

Debido a la conformación geológica y topográfica la circulación de las corrientes de agua son subterráneas; con excepción del Río Hondo, con una longitud aproximada de 180 km, una profundidad media de 10 metros y una anchura media de 50 metros y que es la frontera con Belice. Otras corrientes superficiales menos importantes son Río Escondido, Arroyo Azul y Arroyo Ucum.

Los cuerpos de agua más importantes son la Laguna de Bacalar, San Felipe, La Virtud, Guerrero y Milagros en el municipio de Othón P. Blanco; la laguna Chichankanab y Esmeralda, en el municipio de José María Morelos; la laguna Kaná, Noh Bec, Paytoro, Sac Ayin, X Kojoli, Ocom y Chunyaxché, en el municipio de Felipe Carrillo Puerto; la laguna Cobá en el municipio de Solidaridad; la laguna Nichupte en Benito Juárez; entre otros cuerpos de agua.

Asimismo, al filtrarse el agua de lluvia provoca que las rocas calizas del subsuelo se disuelvan provocando hundimientos que dejan al descubierto depósitos subterráneos de agua conocidos como cenotes o dolinas; el cenote más conocido es Cenote Azul en Bacalar. En algunos sitios, el agua de lluvia se acumula en partes bajas con arcillas impermeables formando depósitos conocidos como aguadas.

1.5.6 Clima

La precipitación pluvial anual varía de 1100 a 1500 milímetros como promedio anual. La temperatura media anual fluctúa entre 26°C como máxima y 10°C como

mínima, con extremos de 36°C en los meses más calurosos. La evaporación media anual varía entre los 1100 mm y los 1400 mm, llegando en ocasiones a superar la precipitación.

Los vientos dominantes son los alisios, los cuales soplan siempre en la misma dirección; se presentan casi todo el año con dirección del este al oeste o suroeste. En el invierno, se presentan vientos del norte con lluvias moderadas y baja temperatura. De septiembre a noviembre, es la temporada de ciclones que eventualmente llegan a las costas quintanarroenses.

1.5.7 Principales ecosistemas

La diversa vegetación de Quintana Roo se debe a la coincidencia del clima subtropical, suelos poco profundos y un manto acuífero cerca de la superficie. Según la clasificación de Rzedowsky se presentan las siguientes categorías generales:

a) Bosque tropical perennifolio, que conforma especies vegetales como: ramón, zapote y algunas especies trepadoras como lianas y bejucos; así como una gran variedad de orquídeas que abarcan gran parte del territorio.

b) Bosque tropical Subcaducifolio, se presenta en climas más secos y la altura de los árboles no pasa de 25 metros y pierden sus hojas una vez al año; también se encuentran algunas especies trepadoras y orquídeas.

c) Bosque espinoso es aquel con plantas bajas pero con una gran cantidad de árboles con espinas.

d) Vegetación acuática y subacuática, es toda aquella que está presente en las lagunas salobres y pantanos.

Entre las especies maderables más comunes están la mora, el tzalán, jabín, chobenché, cedro, caoba, ceiba o yaxché, pucté, granadillo, zapote y guayacán entre otras muchas. La fauna silvestre es muy abundante, entre los mamíferos

más comunes se tiene el mono saraguato, el tigre, el tigrillo, el jabalí, el tejón, el armadillo, el tepezcuintle, entre otros. Además, se cuenta con la existencia de manatíes, especie en peligro de extinción. Entre las aves se tiene el pavo de monte, el faisán, el cojolite, la chachalaca, el tucán, cardenal, zopilote, entre otros.

Asimismo, abundan los reptiles como nauyaca, cascabel, coralillo, boa, barba amarilla, oxcan; así como, cocodrilos, ranas, sapos, lagartijas y una gran cantidad de insectos.

En suma, el principal recurso natural del Estado son sus playas, mar, arrecifes coralinos, la selva y, en general, la gran biodiversidad de flora y fauna.

1.5.8 Actividades económicas del Estado

En el estado de Quintana Roo después del turismo, las actividades más importantes son la agricultura, la ganadería, la apicultura, la actividad forestal, la pesca, la pequeña industria (tortillas, pan, agua purificada y hielo) y la industria mayor (azúcar y materiales de construcción).

Como se mencionó, el principal sector económico de Quintana Roo es el turismo, una actividad que se encuentra en auge. El desarrollo turístico ha sido posible gracias a que este estado presenta un clima benigno, un paisaje espectacular, playas paradisíacas y modernas instalaciones hoteleras (Centro Nacional de Desarrollo Municipal, 1999).

1.5.9 El turismo en Quintana Roo

En términos estadísticos, según la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR, 2008), el Estado recibió en el 2006 a 5'935,316 turistas; mientras que en el siguiente año dicha cifra se incrementó a 7'005,387 turistas.

Tabla 1. Indicadores turísticos: afluencia de turistas en Quintana Roo

Destino	2006	2007
Cancún	2,431,748	3,004,802
Cozumel	446,961	553,327
Chetumal	288,600	493,008
Isla Mujeres	119,334	117,336
Riviera Maya	2,648,673	2,836,934
Estado	5,935,316	7,005,387

Fuente: SEDETUR, 2008.

Por otra parte, la ocupación hotelera sufrió un ligero descenso, ya que en el 2006 fue de 67.46%, mientras que en el 2007 cuando la afluencia turística aumentó, la ocupación hotelera fue de 60.1%; lo anterior debido a que el número de cuartos de hotel incrementó.

Tabla 2. Indicadores turísticos: ocupación hotelera en Quintana Roo

Destino	2006	2007
Cancún	73.0%	67.8%
Cozumel	55.3%	56.4%
Chetumal	71.3%	50.5%
Isla Mujeres	69.3%	63.8%
Riviera Maya	71.1%	71.6%
Promedio	67.46%	60.10%

Fuente: SEDETUR, 2008.

En cuanto a la derrama económica por turismo, en el 2006 el Estado recibió 1,668.66 millones de dólares y en el 2007 se incrementó a 5,452.27 millones de dólares. En el 2007, el gasto promedio de los turistas en Cancún fue de 1,028.84, dólares mientras que en Chetumal fue de 120.00 dólares.

Tabla 3. Indicadores turísticos: derrama económica en MDD en Quintana Roo

Destino	2006	2007
Cancún	\$ 1,818.01	\$ 3,072.91
Cozumel	\$ 433.33	\$ 501.72
Chetumal	\$ 34.63	\$ 59.16
Isla Mujeres	\$ 31.74	\$ 31.21
Riviera Maya	\$ 1,668.66	\$ 5,452.27

Fuente: SEDETUR, 2008.

1.5.10 Atractivos turísticos de la Zona Sur del Estado

Entre los atractivos turísticos más destacados de la Zona Sur de Quintana Roo se encuentran:

Cenote Cocodrilo Dorado

Localizado a 5km del poblado de La Unión; se arriba navegando por el Río Hondo. Este cuerpo de agua se encuentra rodeado de vegetación, donde se puede practicar el rappel o simplemente contemplar su belleza natural.

Operadoras turísticas como EVO y Mayan World Adventures ofrecen recorridos ecoturísticos para visitar este lugar, en los que se incluye transportación terrestre, alimentos, traslado en lanchas y actividades de aventura como: kayak, rappel, entre otras.

Bacalar

Ubicado a 38 km de Chetumal, junto a la laguna del mismo nombre, también conocida como *Laguna de los 7 colores*. Desde sus inicios Bacalar ha sido muy

relevante en la historia de Quintana Roo, debido a que fue el poblado más importante del cacicazgo maya Uaymil; y más adelante, allí se embarcaban a España productos de la región e incluso de Honduras y Guatemala.

Actualmente, Bacalar es considerado como *pueblo mágico* a nivel nacional; programa establecido por la Secretaría de Turismo en México con el fin de preservar y rescatar la cultural e imagen de los pueblos más destacados en el país.

Laguna de Bacalar

Se ubica a 38 km de Chetumal, su longitud es de casi 50 km, con un ancho de aproximadamente dos kilómetros. La laguna tiene comunicación con el Río Hondo a través del estero de Chaac y mediante canales se conecta hasta la Bahía de Chetumal, pasando por el Río Hondo. Es un lugar de descanso y recreación en el que se pueden realizar deportes acuáticos como velero, jet ski, kayak o simplemente nadar. También cuenta con pequeños hoteles y restaurantes de comida regional o internacional.

Río Hondo

El Río Hondo es la frontera natural de México con Belice, se puede llegar a él a través de la Bahía de Chetumal. Según cronistas locales, los antiguos mayas lo llamaban “Nohoch Ucum” debido a su gran tamaño y por su fácil navegación servía de ruta de comercio entre los diversos pueblos asentados en ambas riberas.

Actualmente se pueden recorrer 156 km en lancha o kayak donde se pueden observar en sus orillas manglares y orquídeas. Entre los animales que se pueden apreciar en el recorrido se encuentran: garzas, chachalacas y otras aves

acuáticas; venados, tepezcuintles, jabalíes, tapires e iguanas. Durante el trayecto, es probable encontrarse manatíes y lagartos.

Sian Ka 'An

Ubicado en la parte centro - norte de Quintana Roo, dentro de los municipios Felipe Carrillo Puerto y Solidaridad que en maya significa *donde nace el cielo*. Abarca 653 mil hectáreas de playa, lagunas, selvas y manglares, más de cien kilómetros de arrecifes.

Los complejos ecosistemas incluyen una gran diversidad vegetal y animal. Se han registrado 103 especies de mamíferos como el jaguar, el ocelote, el puma, el jabalí, y el mono saraguato, y 345 especies de aves, incluyendo la cigüeña jaribú, la mayor ave volador de América. Este lugar es refugio de los manatíes, los cocodrilos y cuatro especies de tortugas marinas.

Museo de la Ciudad

Se ubica en el centro de la ciudad de Chetumal, en un complejo arquitectónico que data de 1939, que hoy alberga al instituto Quintanarroense de la Cultura. Su museografía conservadora, distribuida en 6 salas, incluye objetos antiguos y de colección, que proporcionan una visión general sobre la Civilización Maya, la Guerra de Castas, la influencia británica en detalles de la vida cotidiana de antaño y la creación del Estado de Quintana Roo.

Particularmente, llama mucho la atención de los visitantes el espacio que alude al "Ciclón Janet", catástrofe que casi destruyó la capital pero dio origen a una nueva época de renacimiento y progreso. Durante el recorrido se encuentra con información de Chetumal actual y la importancia que tiene como ciudad fronteriza.

Museo de la Cultura Maya

Ubicado en el centro de la capital del estado, el museo de la Cultura Maya es uno de los espacios culturales más importantes del sureste mexicano. Inaugurado oficialmente en septiembre de 1994, este museo introduce al visitante al mundo cosmogónico de los mayas prehispánicos.

El Museo de la Cultura Maya se encuentra en un edificio que data de los años cuarenta y que funcionó como planta generadora de energía eléctrica para Chetumal. Cuenta con una gran sala permanente, un jardín como muestra permanente de la vivienda tradicional de los Mayas contemporáneos, un cómodo auditorio, salas para exposiciones temporales, oficinas, bodegas, talleres, taquilla y una tienda de artesanías

Zona arqueológica de Dzibanché

Sitio arqueológico maya ubicado a 78 km de la ciudad de Chetumal. Su nombre significa *escritura sobre madera* en maya. Fue una ciudad maya que floreció del año 300 al 1200 D.C.; fue descubierta en 1927 por Thomas Gann, quien la bautizo así porque en el templo VI o templo de los Dinteles donde encontró símbolos calendáricos grabados en madera. Por su arquitectura sobresalen los templos del Búho y de los cormoranes que junto a los del Norte y Sur forman el patio de Xibalbá. Destaca la plaza Gann donde se encuentra el edificio XIII o edificio de los cautivos, con representaciones de personajes en actitud de sometimiento.

Zona arqueológica de Kinichná

Se encuentra dos kilómetros al norte de Dzibanché. Su nombre significa *Casa del Sol* en maya. Es un lugar de pequeñas estructuras y un patio donde se halla la Acrópolis estilo peten (estilo arquitectónico más antiguo según INAH) construida en el año 200 y 600 d.C.

Zona arqueológica de Kohunlich

Está situada aproximadamente a una hora de Chetumal, y a 45 minutos del aeropuerto de esta ciudad. A 34 km de la orilla del Río Hondo. El nombre de Kohunlich se forma de dos palabras inglesas, Cohune (Corozo) y Ridge (Lomerío: *Lomerío de Corozos*).

Es uno de los sitios arqueológicos más importantes para el sur de Quintana Roo, fue centro ceremonial y patria de una poderosa dinastía que mantenía vínculos con las ciudades de la zona de Río Bec, en el estado de Campeche y de El Peten (Guatemala). Los habitantes de Kohunlich desarrollaron una arquitectura y arte con características propias. Los estudios revelan que este lugar ya estaba habitado hacia el año 200 A.C., pero el furor por la construcción arranco en los últimos años del clásico.

UQROO.SISBI.CEDOS

Capítulo II. La empresa: Mayan World Adventures

Ilustración 3. Logo de la empresa



Fuente: Mayan World Adventures SA de CV, 2009

2.1 Presentación de la empresa

En el corazón del Caribe Mexicano y del Mundo Maya, se encuentra una de las regiones más privilegiadas del planeta por su diversidad cultural, clima tropical y cálidas aguas del Mar Caribe: Quintana Roo; estado de la república mexicana con mayor afluencia turística, debido a su gran belleza natural e infraestructura hotelera y de servicios. A pesar de esto, conserva aún la magia de sus selvas tropicales, sus comunidades mayas (que viven de acuerdo a sus antiguas tradiciones) y sus impresionantes sitios arqueológicos que hablan de la grandeza de una cultura milenaria.

En ese contexto, Mayan World Adventures es la única empresa de ecoturismo en la región desarrollada bajo un sistema innovador de servicio y entretenimiento que combina flora, fauna y aventura con nuestra reciente historia y herencia cultural.

2.2 Significado del logotipo de la empresa

El perfil maya representa el aspecto social, el cual tiene simboliza la convivencia que la empresa oferta con la gente maya, con sus costumbres, sus tradiciones, su cultura, su arquitectura, su gastronomía, entre otros. La rosa de los vientos y el mapa, indican la razón de ser de la empresa; es decir, el gusto por la exploración, la expedición y la búsqueda de experiencias vivenciales a través del contacto con la biodiversidad existente en la zona geográfica del Sur del estado de Quintana Roo. Asimismo, el color azul de las letras representa la tonalidad del cielo y de las aguas que bañan esta parte del Estado.

2.3 Misión

Dar a conocer las riquezas del sur del estado de Quintana Roo, convirtiendo esta zona como la principal para la práctica del ecoturismo y del turismo alternativo por medio de expediciones en zonas arqueológicas y en la selva, brindando una experiencia única para el turista a través de la superación de sus expectativas.

2.4 Visión

Ser la empresa ecoturística líder en el Caribe Mexicano, responsable con la preservación del medio ambiente y la cultura del estado de Quintana Roo.

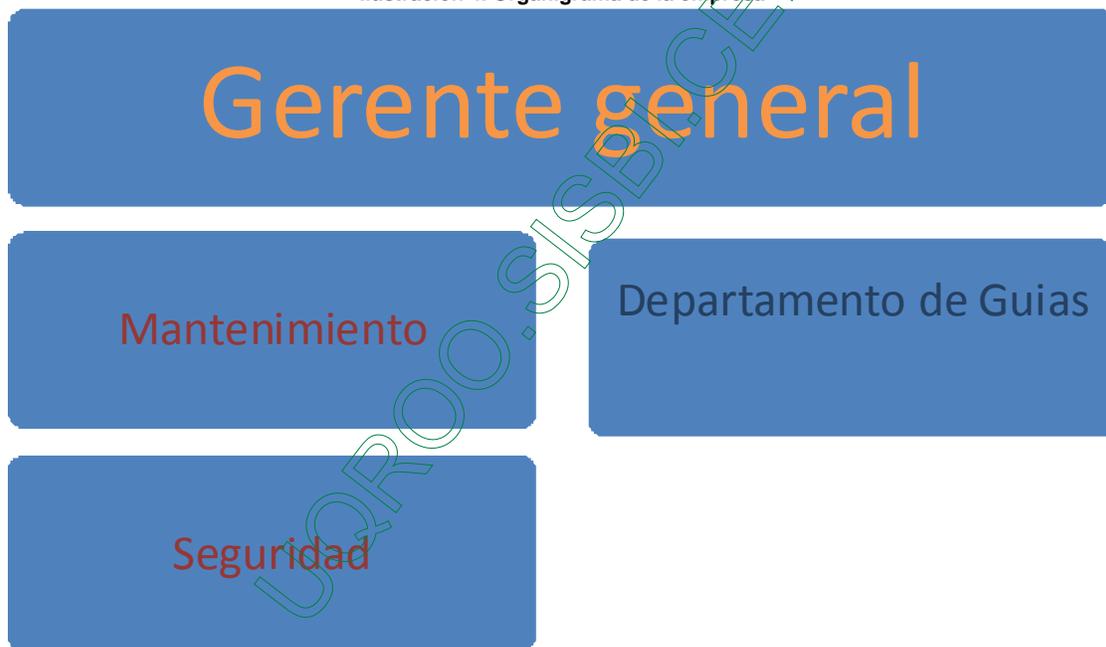
2.5 Valores

Los valores de Mayan World Adventure son:

- Calidad en el servicio.
- Promover el respeto por medio ambiente.
- Promover el respeto por la cultura.
- Responsabilidad en el trabajo.
- Trabajo en equipo.

2.6 Organigrama

Ilustración 4. Organigrama de la empresa



Fuente: Joaquín Alberto Calderón Franco.

2.7 Descripción de los puestos

A continuación se presenta la descripción general de los puestos de la empresa:

Gerente general:

- Planea, coordina, supervisa y evalúa las estrategias de ventas en cuanto a la empresa y los convenios con otras empresas.
- Planea las actividades a realizar en conjunto con los guías de la empresa.
- Supervisa convenios con otras empresas, así como los planes y programas de las actividades a realizar.
- Participa en los procesos de evaluación de la empresa.

Departamento de guías:

- Atender las inquietudes y necesidades del turista.
- Orientar al turista en su idioma durante su estancia.
- Guiar a los turistas.
- Brindar asesoría para el buen uso del equipo.
- Manejar a la perfección todo el equipo.

Mantenimiento:

- Mantener limpia las áreas verdes y el lobby de la empresa.
- Lavar baños.
- Limpiar cocina.

Seguridad:

- Garantizar la protección de las personas y de los bienes con los que cuenta la empresa.

2.8 Infraestructura y equipamiento de la empresa

En cuanto a su infraestructura, Mayan World Adventures cuenta con una oficina en la ciudad de Chetumal; así como, con un campamento base ubicado en la carretera Chetumal – La Unión.

Ese campamento cuenta con una palapa de 5 x 5 metros, donde se ubica un pequeño Lobby para los clientes. Además, cuenta con un cuarto de 4 x 5 metros que se utiliza en casos de emergencia, como los cambios repentinos de las condiciones climáticas. Asimismo, cuenta con una cocina de 3 x 5 metros, que esta acondicionada con lo requerido para el almacenaje de los alimentos y la preparación de los mismos. Además, cuenta con 2 baños con capacidad para 5 personas cada uno, uno para damas y otro para caballeros, con 6 duchas.

Por otra parte, la empresa cuenta con el siguiente equipamiento:

- Computadora PC.
- Internet.
- Impresora
- Escáner.
- Teléfono.
- Muebles de oficina.
- Sala de espera.

2.9 Equipo

Mayan World Adventures cuenta con el siguiente equipo:

- 5 casas de campaña con capacidad para 10 personas.
- 8 casas de campaña con capacidad para 7 personas.
- 3 casas de campaña con capacidad para 5 personas.
- 12 colchones inflables matrimoniales.
- Equipo de rappel para 10 personas.

- 2 kayaks dobles.
- 1 Kayak individual.
- 5 remos.
- 5 chalecos salvavidas.
- 2 plantas generadoras
- 2 bombas para agua.
- 1 tanque de gas LP.
- 1 parrilla para asar.
- 1 estufa.
- 4 mesas con capacidad para 8 personas.
- 20 sillas de metal.
- 10 sillas de descanso.
- Losa para ocasiones especiales.

2.10 Convenios con otras empresas

Mayan World Adventures mantiene convenios con las siguientes empresas y organismos:

- Agencia Playa Tours.
- Hotel Los Cocos.
- Hotel Noor.
- Villas Bacalar.
- Hotel Holiday Inn.
- Secretaría de Turismo (SEDETUR).
- Instituto para la Capacitación y el Trabajo de Quintana Roo (ICAT).
- Comunidad de Tres Garantías.

2.11 Servicios que ofrece la empresa

Uno de los servicios que ofrece Mayan World Adventures es la impartición de cursos sobre:

- Manejo de grupos.
- Orientación en determinada área geográfica.
- Campismo.

Asimismo, ofrece recorridos turísticos, los cuales se describen a continuación:

Tour expedición en la selva, Oxtankah en bicicleta, Calderitas - Tamalcab en kayak.

Este tour de un día empieza en las instalaciones de la empresa con un desayuno ligero y, posteriormente, se realizan actividades de calentamiento por alrededor de 10 minutos. Cabe mencionar que, cada cliente es responsable de cargar sus artículos personales; por su parte, los guías se encargan de llevar todo el equipo necesario para la realización de las actividades.

Una vez que se verifica que todos los miembros del grupo están listos, empieza la travesía adentrándose cada vez más a la selva. Ahí, se le muestra al cliente cuál es su posición en un mapa, se les enseña a usar el GPS (dispositivo por el cual pueden saber su localización exacta); también se le enseña la flora y fauna del lugar, cómo instalar un campamento; así como, las plantas que pueden ser venenosas. El recorrido por la selva es de alrededor de 4 horas.

Enseguida, se regresa al campamento base, para luego salir rumbo al poblado de Calderitas. Una vez ahí, se empieza el recorrido en bicicleta hacia el sitio arqueológico de Oxtankah. Este recorrido es pausado y se realizan paradas continuamente, para verificar que los turistas se encuentren bien y que las bicicletas se mantengan en buen estado, para continuar con el recorrido.

Una vez que se llega al lugar, se les da un pequeño lunch y más tarde se le ofrece una visita guiada a la zona arqueológica de Oxtankah, permitiéndoles tomar fotografías del sitio. Posteriormente, se montan las bicicletas y emprende el regreso al poblado de Calderitas, donde otros guías esperan con los kayaks para continuar con la travesía a la isla de Tamalcab.

Antes de empezar, se le ayuda al cliente a ponerse el chaleco salvavidas y se le brindan algunas recomendaciones de cómo usar el kayak. Posteriormente, se lanzan en su travesía hacia la isla de Tamalcab. Una vez que se llega, se le permite tomar fotografías del sitio, bañarse en la orilla del mar y se les ofrece un pequeño lunch. De regreso, se le lleva al turista a comer a alguno de los restaurantes de Calderitas.

Tour Tres Garantías - Cocodrilo Dorado - Los dioses olvidados.

Este tour de dos días empieza en las instalaciones de la empresa con un desayuno ligero y, posteriormente, se realizan actividades de calentamiento por alrededor de 10 minutos. Una vez verificado que todos los miembros del grupo estén listos empieza la travesía, llevando al cliente al poblado de Tres Garantías en una camioneta tipo VAN.

Ahí, se les hace un recorrido donde se les muestra las actividades que realizaban los antiguos pobladores, quienes se dedicaban a la extracción de látex de los frondosos chicozapotes con el que se producía el chicle. También, se les muestra la técnica tradicional que se usaba para ello.

Una vez terminada la actividad, se les regresa al campamento base donde, después del almuerzo, se les enseña cómo armar sus casas de campaña y preparar sus maletas con los aditamentos básicos para el día siguiente.

Por la noche, se hace una fogata para ir a cenar, donde se puede disfrutar de un momento de convivencia, en el que se comparten experiencias vividas durante el día.

Al día siguiente, a las 8:00 de la mañana se sirve el desayuno y a las 9:00 am se recogen las cosas para ir al cenote del Cocodrilo Dorado. Una vez estando ahí, se hace el debido calentamiento. Luego, se procede a equipar al turista con lo necesario para realizar la actividad de rappel. El equipo consta de: arnés, mosquetones con seguro y sin seguro, stop, guantes, casco y cintas de anclaje. Posteriormente, se le dan algunas indicaciones para evitar accidentes.

Durante la actividad se le permite al turista tomar algunas fotos, tomar agua y comer alguna galleta. Una vez terminada esta actividad, se les regresa al campamento base para el almuerzo. Finaliza con el regreso en camioneta a las instalaciones de la empresa en Chetumal.

UQROO.SISBI.CEDOC

Capítulo III. Experiencia profesional en Mayan World Adventures

3.1 Actividades realizadas durante la estancia profesional

Dentro del tiempo que realice mi estancia para Mayan World Adventures, el gerente general y dueño de la empresa me asignó una serie de actividades a realizar durante mi estadía en el lugar.

Cabe destacar que, todas y cada una de estas actividades, me ayudaron a extender mis conocimientos en estas áreas; las cuales se describen a continuación:

Actividad de kayak

Tuve la oportunidad de trabajar en una de mis actividades favoritas, el kayak. Esta actividad la realizamos en uno de los cuatro cenotes que se encuentran dentro de la empresa Mayan World Adventures.

Antes de realizar dicha actividad, los guías teníamos que dar un pequeño calentamiento que consistía en hacer estiramientos, movimientos hacia arriba y hacia abajo, movimientos de izquierda a derecha del cuello, las manos, la cadera y las rodillas.

Una vez terminado el calentamiento, procedíamos a poner el chaleco salvavidas al cliente y enseñarle cómo debería de remar una vez estando arriba del kayak. También, se le mostraba como regresar a su posición original al kayak, en caso de que éste se volteara.

Debido a que el cenote es poco profundo y a que cada cliente era obligado a portar chaleco salvavidas, no había tanta preocupación de que el cliente no supiera nadar.

Ilustración 5. Actividad de kayak



Fuente: Mayan World Adventures SA de CV

Actividad de Rappel

Al tener la oportunidad de trabajar en esta actividad pude reforzar mis conocimientos, ya antes adquiridos durante el profesional asociado en Turismo Alternativo en la Universidad.

Esta actividad la realizábamos en dos lugares, el cenote del Cocodrilo Dorado y en la pared natural que se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa. Al principio, fue un poco recordar el proceso de anclaje y aseguramiento de los sistemas de rappel, ya que hace mucho tiempo que no realizaba esta actividad.

Antes de la actividad de rappel, se me asignó en repetidas ocasiones la tarea de explicar a los turistas cuáles son las medidas de seguridad que deberían de seguir; así como, el funcionamiento de los sistemas. En un inicio, fue un poco difícil porque estaba nervioso, no sabía si lo que estaba diciendo estaba bien y no estaba seguro de que los clientes me entendieran; además, se notaba en la expresión de mi cara el nerviosismo, que era difícil de esconder.

Afortunadamente, con el paso de los días mi confianza fue creciendo y mi nerviosismo fue desapareciendo poco a poco; aprendí a saber qué decir y en qué momento hacerlo.

Durante la actividad, debía haber mucha comunicación entre el guía y el cliente, debido a que era muy indispensable para evitar accidentes. Por tanto, se les indicaba que, al momento del descenso, en caso de patear accidentalmente una piedra, era necesario avisar con un grito fuerte “*piedra*”; con ello, quien se encontrara abajo pudiese resguardarse y evitar ser lesionado.

También, se les explicaba que no deberían jugar con los mosquetones abriéndolos y cerrándolos, ya que eso podría causar un accidente. Además, se les explicaba el protocolo de descenso, desde la colocación del equipo de seguridad hasta el momento de desconectarse del equipo. Todas las actividades antes mencionadas deberían realizarse en un periodo de entre 10 y 15 minutos, a fin de no atosigar al cliente con exceso de información, sólo lo indispensable para evitar riesgos. Al finalizar, tenía que darle la despedida y las gracias al cliente, señalándole que la actividad había sido exitosa.

Esta actividad me gustó mucho, ya que nunca antes había interactuado con un grupo de personas. Además, los turistas que me tocó atender me trataron siempre con amabilidad y de forma amistosa.

El equipo que se utiliza, se divide en colectivo y el personal. El primero es aquel que puede ser utilizado por muchas personas durante la actividad, como: la cuerda dinámica, cuerdas para anclaje, y los cordinos.



Fuente: Joaquín Alberto Calderón Franco

El equipo personal es el equipo que cada quien necesita para descender y no se comparte con nadie durante la actividad. Cómo mínimo se necesita de: guantes, mosquetón con seguro, cabo de seguridad, descensor (ocho o stop), casco, arnés, cinta plana y puños.

Campismo

El tiempo que estuve apoyando dentro del área de campismo, mi deber era dar la bienvenida al cliente con un trato muy amable. Además, estar al pendiente de sus dudas y brindarles la información que necesitaran, como: señalarles dónde estaban los baños, qué iban a comer, a qué hora, qué actividades se iban a realizar, entre otras cosas.

En esta actividad se le ayudaba y, en su caso, se le enseñaba al cliente cómo armar su casa de campaña. No obstante, la mayoría de los turistas ya sabía cómo armarlas e incluso sabían diferentes formas de hacerlo; por tanto, éramos los guías practicantes quienes resultábamos aprendiendo esas nuevas técnicas.

Antes de caer la noche, alrededor de las 5:00 de la tarde, era mi deber hacer una fogata cerca del campamento, para que durante la cena el turista conviviera con el resto de los guías y demás clientes.

Otra actividad, fue limpiar los alrededores del área de acampado, quitando yerbas, basura, piedras entre otras cosas. Todo esto para que el turista se sintiera más cómodo e integrado en un ambiente natural limpio.

Al principio, mi desempeño fue un poco deficiente ya que no contaba con la experiencia requerida y desconocía las actividades que debería de realizar; sin embargo, recordé las actividades que realicé durante mi formación académica como Profesional Asociado en Turismo Alternativo y me sirvió muchísimo para desempeñar un mejor papel. Cuando terminábamos la actividad de campismo, le dábamos las gracias al turista por permitirnos asesorarlos y, en su caso, aprender de ellos.

Ilustración 7. Campismo



Fuente: Mayan World Adventures

3.2 Aprendizajes adquiridos durante la estancia

Realizar mi estancia profesional en la empresa ecoturística Mayan World Adventures me permitió adquirir y reforzar habilidades tanto operativas como administrativas en el campo laboral, tales como:

- Trabajar en conjunto con mis compañeros de equipo.
- Responsabilidad para realizar las tareas asignadas.
- Reforzar mi confianza al momento de hablar con los clientes.
- Seguridad en cuanto al manejo del equipo.
- Atender al cliente eficaz y eficientemente.

Asimismo, algo que me dejó una gran satisfacción personal, fue aprender a reconocer mis errores; ya que al final de cada actividad, entre los miembros del grupo de guías y el director general de la empresa, hacíamos una evaluación de lo que había pasado durante las actividades, las cosas buenas, las cosas malas, lo que faltó por hacer, lo que hicimos de más, entre otras cosas; en base a ello, proponíamos mejoras para las salidas siguientes.

3.3 Evaluación de la empresa

El personal con el que cuenta la empresa es muy profesional; recibí de ellos un trato respetuoso, con un gran sentido de hermandad y afecto; lo que me ayudó a desempeñarme mejor dentro de las actividades.

Mayan World Adventures es una empresa reconocida como una de las mejores en cuestiones de turismo de aventura; cuenta con estándares de calidad muy altos, ya que a sus empleados son capacitados constantemente con cursos de manejo de grupos y calidad en el servicio. Todo esto para ofrecerle al visitante una muy grata estadía y ofrecerle experiencias inolvidables.

Análisis FODA

El análisis FODA se utiliza para identificar fortalezas y debilidades de una organización programa o empresa, así como las oportunidades y debilidades. y así de ese modo atacar los problemas y fortalecer las cualidades de la empresa para lograr que sea más competitiva.

Fortalezas:

- Se encuentra en una zona virgen.
- Cuenta con el personal que conoce la zona.
- El equipo es completo en cuanto a las actividades que se realizan.

Oportunidades:

- Contribuir al desarrollo regional a través de un turismo alternativo.
- Aprovechar la flora y fauna del lugar, ofertando actividades turísticas que permitan la interacción del hombre con la naturaleza.
- Brindar un servicio de calidad y calidez al cliente.

Debilidades:

- Falta de personal.
- Falta de promoción turística.
- Una gran debilidad son los ejidatarios ya que no aprueban el desarrollo de la empresa y le ponen muchas trabas y complicaciones al gerente general, para la realización de más proyectos para beneficio de la empresa.

Amenazas:

- Las condiciones climatológicas son una gran amenaza, ya que el tiempo en algunas ocasiones es impredecible.
- Al contar con poco personal, puede desatender a otros grupos más grandes que requieran el servicio.
- Al tener problemas con los ejidatarios puede limitar el crecimiento de la empresa.

Estos puntos que se toman en el análisis FODA son de gran importancia para saber en qué posición se encuentra la empresa, en cuanto a sus posibilidades de crecer frente a las demás empresas que compiten en el mercado turístico.

3.4 Actividades no realizadas

Una actividad que me hubiera gustado realizar es la tirolesa. Me hubiera servido para reforzar mis conocimientos en cuanto a sistemas de cuerdas avanzadas, materia que tome durante el profesional asociado en Turismo Alternativo en la Universidad de Quintana Roo.

Otra actividad que me parece interesante y me hubiera gustado realizar es observación de aves; porque por las experiencias que he tenido, me he dado cuenta que es una actividad que llama mucho la atención a los visitantes, pues brinda la oportunidad a los turistas de ver especies de aves que en su país o lugar de origen no hay.

3.5 Recomendaciones

A los alumnos:

- No dejes las cosas a última hora, puede salir contraproducente.
- Realiza tu estancia profesional en tiempo y forma.
- Investiga con tiempo todos los requisitos necesarios para la realización de la estancia.
- Asesórate con tu tutor y personal universitario, ya que ellos están obligados a aclarar tus dudas y darte la información necesaria en cuanto a cuestiones escolares.
- Cuando elijas un lugar para realizar tu estancia, asegúrate que esté dentro de tus posibilidades tanto económica, de distancia y de tiempo.
- Asegúrate de verificar cuáles son las facilidades y beneficios que obtendrías al realizar tu estancia en cierto lugar.
- Cerciórate si la empresa podría o no darte algún tipo de apoyo en cuanto a transporte, hospedaje, alimentación o algún pago monetario.
- Una vez que han sido aceptados en la empresa que ustedes eligieron, procura poner tu mejor esfuerzo, se responsable, respeta las políticas de la empresa y si no sabes algo, no dudes en preguntarlo.
- Si realizas un buen trabajo, la misma empresa puede dar muy buena referencia de ti, lo cual te puede ayudar a conseguir un trabajo en el futuro.
- Entrega los formatos necesarios que se requieren cada mes y no te confíes de tener tiempo de sobra para ello.

- Una vez que hayas terminado tu estancia profesional, busca a tus revisores de monografía y entrégales tus avances en tiempo y forma.

A la Universidad:

- Dar la explicación de los pasos a seguir de la estancia profesional por lo menos un año antes o durante el PIU, para aquellos alumnos que fuesen a realizar su estancia en un futuro.
- Implementar otros cursos relevantes que complementen el programa de profesional asociado en Turismo Alternativo, tales como: preparación de bebidas, liderazgo, preparación para guías, entre otras.
- Procurar estructurar bien el plan de estudios del profesional asociado en Turismo Alternativo y la licenciatura en Turismo; ya que la carrera constantemente pasa por problemas y los únicos afectados somos los alumnos.
- Que les den cursos a los maestros de turismo acerca de cómo hacer un equipo único y eficiente; ya que están divididos en grupos y entre ellos hay conflictos, en los cuales los alumnos nos vemos involucrados.

A la empresa:

- Capacitar al personal de la empresa para estar siempre a la vanguardia.
- Participar en ferias y congresos turísticos para darse a conocer y establecer convenios con otras empresas, buscando alianzas que le brinden una ventaja competitiva.
- Realizar una fuerte campaña de publicidad en la ciudad de Chetumal; con ello, atraer el mercado local.
- Continuar brindando un servicio eficiente, con calidez y calidad.
- Continuar trabajando en equipo.

Bibliografía

- Bella, M. G. (1991). *Introducción al turismo*. México: Trillas.
- Blanco, M. R. (1992). *Teoría general del turismo*. México: Diana.
- Boullón, R. C. (1998). *Las actividades turísticas y recreacionales. El hombre como protagonista*. México D.F.: Trillas.
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y ventas de servicios turísticos: comercialización de servicios turísticos*. España: Gesbiblo S. L.
- Campillo, H. (1998). *Diccionario de Quintana Roo*. México D. F.: Fernandez Editores.
- Ceballos, H. (1996). *Tourism, ecotourism, and protected areas*. Bellegarde: Comission of the European Communities.
- Centro Nacional de Desarrollo Municipal. (1999). *Enciclopedia de los Municipios de México*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2008, de Portal del Centro Nacional de Desarrollo Municipal: http://www.emexico.gob.mx/work/EMM_1/QuintanaRoo/23000a.htm#03
- Gartner, W. (1996). *Tourism development: principles, process and policies*. USA: John Wiley & Sons.
- Holing, D. (1991). *Earthtrips: a guide to nature travel on a fragile planet*. USA: Living Planet Press.
- OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. España: Organización Mundial del Turismo.
- Ortuño, M. (1966). *Introducción al estudio del turismo*. México: Textos Universitarios.
- Pérez, M. (2002). *La guía del ecoturismo o cómo conservar la naturaleza a través del turismo*. Madrid: Aedos.
- Puig, A. (2006). *Los nuevos negocios turísticos*. Argentina: Valleta.
- Saavedra, E. (2004). *Promoción turística: una llave para el desarrollo de Chucusaca*. La Paz: FUNDACIÓN PIEB.
- Schmitt, C., & Woodford, P. (1993). *Turismo y Hotelería*. USA: Mac Graw- Hill.
- SEDETUR. (2008). *Indicadores Turísticos de Quintana Roo*. Recuperado el 25 de mayo de 2009, de Secretaría de Turismo de Quintana Roo: <http://www.acticonsultores.com/acticonsultores/indicadores/indi2007.htm>
- Torre, F. (1999). *Agencias de viaje y transportación*. México D. F.: Trillas.

Torre, F. d. (1997). *Introducción al estudio del turismo*. México: Continental S.A de C.V.

Vargas, G. (2006). *Geografía turística de Costa Rica*. San José: Universidad Estatal a Distancia.

Villaseñor, J. (1992). *Derecho turístico mexicano*. México D. F.: Harla.

Wikimedia. (29 de marzo de 2010). *Turismo*. Recuperado el 30 de marzo de 2010, de wikipedia.com: <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

UQROO.SISBI.CEDOC