



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

---

**División De Ciencias e Ingeniería**

**"EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA TURISTICA  
AVENTURAS MAYAS, RIVIERA MAYA"**

**TRABAJO MONOGRÁFICO DE ESTANCIA PROFESIONAL**

Para obtener el título de

**Profesional Asociado en Turismo Alternativo**

PRESENTA:

**Sergio Trinidad Tzec Quiñones**

**Chetumal, Quintana Roo, Marzo de 2009.**



## UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**Trabajo Monográfico de Reporte de Estancia Profesional elaborado bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el título de:**

**Profesional Asociado en Turismo Alternativo**

### COMITÉ

**SUPERVISOR:** \_\_\_\_\_

**L. T. Edgar Manuel Gutiérrez García**

**SUPERVISOR:** \_\_\_\_\_

**M.P. María Angélica González Vera**

**SUPERVISOR:** \_\_\_\_\_

**M.E.S.T Richard Marco**

**Chetumal, Quintana Roo, Marzo de 2009.**

Dedicado al pilar fundamental de mi vida que siempre me entiende y me apoya sin importar lo difícil o imposible que parezcan las cosas:

Teresita de Jesús Quiñones Sosa, mi madre.

A Teresita y Oswaldo por su confianza y  
paciencia.

A Irving, Rita, Tete e Inés. Tía Rosi Y Flori

A Maricarmen, por darme su amor y creer en mí  
acompañándome en este largo y sinuoso camino  
de la vida.

A Miguel Ángel Martín Sulub. Descansa en paz.

## Agradecimientos

A mis revisores, Richard, Angélica y Edgar,  
muchas gracias.

A todos aquellos con quienes he podido tener  
el placer de tocar y disfrutar de la música.

A don Víctor porque siempre creyó en mí al  
entrenar.

A mis compañeros de caminata y atletismo.

A mis amigos Aarón, Gina, Mirna, Vladimir,  
Edgar, Eder, Eta, Neor, Watrunskins, Lucia,  
Bacalar, Lupito (Denis), Juan, Amezcua,  
Pantera, Chamito, Mónica, a los de la  
generación: Diego, Saúl, Santeliz, Carmen,  
Rosa, Chucky, Roque, Talango, Chilango, Paco,  
Sugar, Abogado, Adriana, doña lady, a los del  
servicio militar y a todos los cuates que  
siempre andan por ahí.

Agradezco a todos los profesores de la  
universidad que me impartieron clases.

A los que me han apoyado en algún momento.

Al doctor Allan Ortega Muñoz.

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
CAPÍTULO I. EL FENÓMENO SOCIO-ECONÓMICO DEL TURISMO EN QUINTANA ROO.	3
1.1 Definición De Los Principales Conceptos Del Turismo.	3
1.1.1 Definición De Turismo.	3
1.1.2 Definición De Turista.	4
1.1.3 Definición De Tour.	5
1.1.4 Definición De Servicios Turísticos.	5
1.2 Turismo Sostenible.	6
1.3 Ubicación Geográfica De Quintana Roo.	8
1.4 Importancia Socio-Económica Del Turismo En El Estado.	9
CAPÍTULO 2. EL TURISMO ALTERNATIVO Y LOS ATRACTIVOS NATURALES DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD.	12
2.1 Introducción Al Turismo Alternativo.	12
2.2 Actividades Que Ofrece El Turismo Alternativo.	13
2.3 Turismo Alternativo En Quintana Roo.	17
2.4.- Municipio De Solidaridad.	18
2.4.1 Aspectos Generales De Solidaridad.	18
CAPÍTULO 3. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA AVENTURAS MAYAS S.A. DE C.V.	24
3.1 Generalidades.	24
3.2 Ubicación De La Empresa.	24
3.3. Misión Y Visión.	26
3.3.1 Misión.	26

---

3.3.2 Visión.	26
3.4 Objetivo Y Valores.	27
3.5 Organigrama.	28
3.6 Servicios Turísticos.	29
3.7 Compromiso Con El Desarrollo Sustentable.	31
CAPÍTULO 4. EXPERIENCIA PROFESIONAL.	33
4.1 Definición De Actividades Realizadas.	33
4.1.1 Rappel.	33
4.1.2 Tirolesa.	38
4.1.3 Snorkeling.	39
4.1.4 Buceo.	42
4.2 Actividades Realizadas En La Empresa.	46
4.2.1 Mayan Adventure.	47
4.2.2. Tulum Extreme.	48
4.2.3 Actividades De Buceo Y Otras Actividades.	50
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA.	52
CONCLUSIONES.	54
RECOMENDACIONES.	55
Bibliografía.	57
Referencias Virtuales.	59

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Turismo sostenible.	7
Imagen 2. Ubicación geográfica de Quintana Roo.	8
Imagen 3. Ubicación geográfica de la empresa.	25
Imagen 4. Organigrama.	28
Imagen 5. Arneses.	36
Imagen 6. Ocho.	37
Imagen 7. Mosquetones.	37
Imagen 8. Cabo de Seguridad.	37
Imagen 9. Guantes.	38
Imagen 10. Equipo de tirolesa.	39
Imagen 11. Mascara de buceo.	40
Imagen 12. Aletas.	40
Imagen 13. Wetsuit.	41
Imagen 14. Snorkel.	41
Imagen 15. Chaleco salvavidas.	41
Imagen 16. Regulador.	43
Imagen 17. Tanques de buceo.	43
Imagen 18. Chaleco hidrostático.	44
Imagen 19. Regulador Óctopus.	44
Imagen 20. Profundímetro.	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos geoestadísticos de Quintana Roo.	8
Tabla 2. Derrama económica.	10
Tabla 3. Actividades para el turismo de aventura.	14
Tabla 4. Actividades para el ecoturismo.	15
Tabla 5. Actividades para el turismo rural.	16
Tabla 6. Empresas de turismo alternativo.	17
Tabla 7. Servicios públicos.	20
Tabla 8. Distancia de los sitios de visita.	25

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo monográfico de reporte de estancia profesional, se describen las actividades realizadas en la empresa turística Aventuras Mayas S.A. de C.V. que se llevaron a cabo del 24 de julio al 31 de agosto del 2007 en Playa del Carmen, Quintana Roo. De igual manera, se destaca que el objeto de realización de este trabajo es presentarlo como requisito para la titulación de Profesional Asociado en Turismo Alternativo en la Universidad de Quintana Roo.

Por otra parte, este trabajo monográfico pretende ser una guía que ofrezca información sobre las actividades recreativas que pueden realizarse en Playa del Carmen, Quintana Roo. Así mismo, ofrece soporte informativo para todas aquellas personas interesadas en conocer cómo se realizan actividades de turismo alternativo en dicha empresa.

Es importante indicar que las razones por las que se tomó la decisión de realizar la estancia profesional en Aventuras Mayas S.A. de C.V. fueron, principalmente: que es una empresa mexicana con más de diez años de experiencia en el ámbito turístico; además, se encuentra ubicada en la Riviera Maya, un corredor turístico de nivel nacional e internacional, gracias a sus diversos atractivos naturales y culturales; por lo que, se consideró importante adquirir experiencia en dicho lugar, caracterizado por un gran flujo de turistas, y así, lograr un enriquecimiento profesional.

Ahora bien, en el presente trabajo monográfico se abordan las diferentes definiciones del turismo, turismo alternativo y el turismo sostenible; así como, las diversas personas que participan en el intercambio de servicios que son ofrecidos en esta actividad. Asimismo, se detalla el ámbito geográfico en donde se realizó la estancia profesional y se centra principal atención en la experiencia obtenida durante la estancia profesional en la empresa Aventuras Mayas SA de CV.

## **OBJETIVO GENERAL**

Compartir la experiencia obtenida a través de la realización de la estancia profesional en la empresa Aventuras Mayas S.A. de C.V., de forma ordenada, contextualizada y sustentada, de modo que aporte información de referencia y retroalimentación empírica a los profesionales y al programa educativo de turismo alternativo.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los diferentes conceptos referentes a la actividad turística presentada en este trabajo monográfico.
- Describir la participación y desarrollo de actividades en el área operativa de la empresa.
- Compartir la experiencia adquirida en el ámbito laboral.
- Describir los conocimientos adquiridos sobre las actividades relacionadas con el Programa de Profesional Asociado en Turismo Alternativo (PATA).

## CAPÍTULO I

### EL FENÓMENO SOCIO-ECONÓMICO DEL TURISMO EN QUINTANA ROO.

#### **1.1 Definición de los principales conceptos del turismo.**

##### **1.1.1 Definición de turismo.**

Resulta elemental conocer las diferentes definiciones de la palabra turismo, ya que de acuerdo al sentido que con el que se aborde, éste tiene diversas interpretaciones.

Cabe mencionar que algunas definiciones suelen ser incompletas de acuerdo a la época en que estas surgieron. Así pues, la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2005), define dicho término como “la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales”. Ahora bien, en ese sentido Hunziker, citado por Ortuño (1966), 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”.

Por su parte, De la Torre (1999) lo aborda 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”.

Para complementar las anteriores acepciones, se incluye el factor tiempo; por tanto, es recomendable citar a Quesada (2007), quien afirma que “la duración de ese viaje, así como la permanencia en el destino, debe ser superior a veinticuatro horas y menor a seis meses, es decir, ha de pernoctar al menos una noche y no extender su visita mas allá de lo indicado”.

De acuerdo con las definiciones que se han analizado, es esencial resaltar que todas coinciden en que el turismo es una actividad recreativa, exceptuando cualquier tipo de negocio o actividad lucrativa. Sin embargo, se aprecia que, así mismo, genera interrelaciones económicas y sociales, las cuales deben ser tomadas en cuenta debido a su importancia para el estado; debido a que Quintana Roo es un estado por excelencia de actividad turística. De igual manera, aseguran que son actividades consistentes en el desplazamiento fuera del lugar de residencia por un período de tiempo, el cual es mayor a veinticuatro horas y menor a seis meses.

### **1.1.2 Definición de turista.**

Una vez definido el concepto de turismo es necesario enfocarse en las personas protagonistas que intervienen en dicha actividad, los turistas. Ello, permitirá comprender claramente cuál es la importancia de su existencia y de su intervención en el turismo. En este sentido, Vogeler y Hernández (2000) definen a los turistas como “visitantes que permanecen una noche por lo menos, en un medio de alojamiento colectivo o privado, en el país visitado”; por otra parte, Quesada (2007) propone que un turista es “quien viaja a otro lugar distinto de su domicilio, regresando después al mismo”.

En cuanto al tipo de actividades que los turistas realizan, es recomendable mencionar lo señalado en la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Turismo y Viajes Internacionales realizada en Roma en 1963; citado por Quesada (2007),

donde se definió como turista al visitante temporal que permanece al menos veinticuatro horas en el país que visita; y cuyas finalidades de su viaje podrían clasificarse en: a) placer, distracción, vacaciones, salud, instrucción, religión y deportes; y b) negocios, familia, misiones y reuniones.

En suma, partiendo de estas definiciones, se entiende que el turista es aquella persona que viaja fuera de su lugar de origen para posteriormente regresar al mismo, realizando dicho viaje por diversas razones o propósitos, exceptuándose aquellas de lucro.

### **1.1.3 Definición de Tour.**

En este trabajo la palabra “Tour” es uno de los conceptos que por su importancia en el turismo debe ser definido y comprendido. Por tanto, según Quesada (2007) “ésta palabra es de origen francés, idioma que a su vez la tomó del latín, en donde los vocablos *tornus* y *tornare* significan, respectivamente *torno* y *regresar*”. En consecuencia, la palabra francesa *Tour* significa *vuelta* y su utilización es de una perspectiva de viaje circular.

En la actualidad, se hace referencia a un *Tour* para nombrar aquellas actividades turísticas llevadas a cabo en el lugar que se visita o a sus alrededores, donde se realizan recorridos, visitas guiadas, actividades de aventura y recreativas, entre otras; en las que su duración es menor a veinticuatro horas.

### **1.1.4 Definición de servicios turísticos.**

También es importante analizar las diversas acepciones de los servicios turísticos debido a la importancia de éstos en el presente trabajo monográfico; debido a que, fue en uno de estos en el que se realizó la práctica profesional. Siendo así, se iniciará con el análisis de Alonso (2006), quien afirma que los servicios turísticos

son aquellos que el comercializador ofrece, directa o indirectamente, al usuario con el objetivo de facilitar la estancia. En este propósito, considera como servicios turísticos a la prestación del servicio de alojamiento, de restauración, de intermediación y de información.

En ese sentido, el servicio de alojamiento será cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. Por su parte, el servicio de restauración concurrirá cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas. Mientras que, el servicio de intermediación consistirá en la prestación de cualquier servicio turístico susceptible de ser demandado por los usuarios de servicios turísticos. Y finalmente, el servicio de información se llevará a cabo cuando se facilite información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

En el orden de las ideas anteriores y para ampliar la definición; los servicios turísticos se clasifican, según Smith (1989), en básicos (netamente turísticos) y complementarios (parcialmente turísticos). Los primeros, que probablemente no existirían sin la presencia de visitantes, son: el hospedaje, la alimentación, el transporte y los operadores turísticos; mientras los segundos, que atienden las necesidades de visitantes y residentes, son: restaurantes, cafeterías, antros, entre otros.

## **1.2 Turismo sostenible.**

Hoy en día, el término de turismo sostenible es cada vez más común; ya que, comprender el carácter de la actividad turística y sus relaciones con el medio ambiente, permitirá una convivencia armoniosa entre la naturaleza y el turismo; de tal forma que no sufran alteraciones los ecosistemas donde se desarrolla esta actividad.

En este contexto, y dada la importancia de la sostenibilidad, debemos tener un panorama claro acerca del turismo sostenible y en lo que este consiste; para lo cual se hace referencia a Reyes (2002), quien cita a la OMT, la cual define al turismo sostenible como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen”.

En efecto, la actividad del turismo está severamente ligada a la del consumo responsable, porque al igual que muchas de las cosas que hacen posible el trabajo o algún tipo de acción, hacer turismo exige consumo. Sin duda, el turismo se trata de una de las mayores industrias a nivel mundial, una de las que más afecta al medio ambiente (Worldwatch Institute, 1984-2008; Almenar, Bono y García, 1998) y también una de las vías de intercambio cultural con más incidencia sobre las costumbres de visitantes y visitados (Vilches y Gil Pérez, 2003).

De los planteamientos anteriores, se deduce que con toda seguridad el turismo debe estar estrechamente unido al cuidado del medio ambiente, debido a que éste depende de él. De aquí, la importancia de un turismo sostenible que asegure turismo para muchas generaciones futuras. Cabe agregar que, para que el turismo llegue a la sostenibilidad, Reyes (2002) asevera que “deberá cumplir con intrageneracionalidad, intergeneracionalidad y transmisibilidad consciente, no sólo ecológica, sino económica, social, cultural y política”.

En conclusión, es evidente entonces que un turismo sostenible será un turismo duradero.



Imagen 1. Turismo sostenible.

Fuente: Tomado de la pagina web <http://www.universia.es/uploadFilesNoticias/turismo-sostenible.jpg>

### 1.3 Ubicación geográfica de Quintana Roo.

Quintana Roo, promovido de Territorio Federal a Estado Libre y Soberano, el 8 de octubre de 1974, es uno de los 31 estados que aunado con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México.

Se ubica al este de la Península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica; 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" (Wikipedia, 2008).



Imagen 2. Ubicación geográfica de Quintana Roo.  
Fuente: Tomado de la página web wikipedia.com

Ahora bien, en cuanto a sus datos geoestadísticos se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. Datos geoestadísticos de Quintana Roo

Coordenadas geográficas extremas	Al norte 21°37', al sur 17°53' de latitud norte; al este 86°42', al oeste 89°20' de longitud oeste. (a)
Porcentaje territorial	El estado de Quintana Roo representa el 2.2% de la superficie del país. (b)
Colindancias	Quintana Roo colinda al norte con Yucatán y con el Golfo de México; al este con el Mar Caribe; al sur con la Bahía de Chetumal y Belice; al oeste con Campeche y Yucatán. (a)
Capital	Chetumal

FUENTE: tomado de la pagina web

[http://mapserver.inegi.gob.mx/geografia/espanol/datosgeogra/basicos/estados/qroo\\_geo.cfm](http://mapserver.inegi.gob.mx/geografia/espanol/datosgeogra/basicos/estados/qroo_geo.cfm)

(a) INEGI. Marco Geoestadístico, 2000. (b) INEGI-DGG. Superficie de la República Mexicana por Estados. 1999.

#### 1.4 Importancia socio-económica del turismo en el estado.

Si bien, es indiscutible la relevancia socioeconómica que el turismo tiene para el estado de Quintana Roo; siendo éste una entidad en donde la actividad turística es un pilar esencial en el progreso; en ese sentido Gurría (1991) señala, dejando claro cuán importante es el aspecto económico, ya que es un factor realmente significativo para el desarrollo social debido a que representa “el motor del quehacer turístico que genera estabilidad en la economía nacional y contribuye al desarrollo social”. Teniendo presente que el turismo es un medio de intercambio social, en el sentido que muestra efectivamente que la actividad turística es un fenómeno de interrelaciones humanas las cuales se encaminan hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad. Sin embargo, cabe señalar que esto es una postura, como existen otras tantas que opinan lo contrario.

Ahora bien, El turismo es una actividad que, en el transcurso de los años, se le ha considerado como una de las más importantes debido a su participación en el Producto Interno Bruto (PIB) de diferentes naciones alrededor del mundo. Por ello, diversas naciones lo han calificado como *la panacea* para solucionar algunos de sus problemas estructurales, principalmente los que muestran un menor grado de desarrollo relativo; el ejemplo más claro es el caso de las naciones latinoamericanas y del Caribe (Molina, 1997).

A razón del impacto económico, el turismo ha sido analizado por economistas con el fin de dar a conocer la importancia de dicho sector en la economía local, nacional y hasta mundial, los estudios están basados principalmente en el suministro de bienes, servicios, la oferta y la demanda, la balanza de pagos, empleo, desarrollo, el efecto multiplicador y otros factores económicos (McIntosh, 1995). A lo largo de dicho proceso de análisis se le han detectado fortalezas y debilidades económicas; mismas que se traducen en impactos positivos o negativos, que afectan directa o indirectamente a la economía del centro turístico.

La siguiente tabla muestra la derrama económica que dejó el turismo en el estado de Quintana Roo comparando el año del 2006 con el del 2007:

<b>Derrama Económica en MDD</b>		
DESTINO	2006	2007
	Ene-Dic	Ene-Dic
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	\$1,787.27
Estado	\$3,986.38	\$5,452.27
<b>DÓLAR</b>	<b>\$10.72</b>	<b>\$11.01</b>

Tabla 2. Derrama económica

Fuente: Tomado de la pagina web sedetur.qroo.gob.mx

Asimismo, una de las cuestiones interpretadas como negativas es el hecho de que la mayor parte de las divisas que entran al estado vuelven a salir quedando en poder de las grandes compañías transnacionales quienes controlan los flujos turísticos internacionales por ser las principales inversionistas en los centros turísticos (Molina,1997). De tal manera, que los grandes beneficiarios son los países desarrollados, los cuales tienen el potencial de invertir en comunidades receptoras y en este caso Quintana Roo. Regionalmente, esta problemática se da en áreas, beneficiándose las más cercanas al centro turístico, pero creándose desequilibrios económicos regionales por las diferencias de ingresos entre las zonas rurales y urbanas en particular (Lumsdon y Swift, 2001). En ese mismo contexto están otras consecuencias negativas, tan importantes como las anteriores: incremento en el consumo de suelo, agua, energía, destrucción de paisajes, aumento de la producción de residuos y aguas residuales, alteración de los ecosistemas, introducción de especies exóticas de animales y plantas, inducción de flujos de población hacia poblaciones turísticas, aumento de incendios forestales, tráfico de personas y drogas, entre otros (Pérez, 2004).

Ahora bien, entre repercusiones positivas se encuentran: creación de empleo, incremento de ingresos económicos, evitación de migraciones por falta de trabajo, mejora del nivel cultural de la población local y apertura a costumbres más libres, intercambios culturales en ambos sentidos, de modos de vida, sensibilización de turistas y población local hacia el medio ambiente, entre otros (Molina, 1997).

De igual manera, cabe mencionar que en la realidad social, oportunidades de ocio y recreación han pasado a formar parte de la vida en todas las sociedades. Han variado de acuerdo con las condiciones climáticas y la naturaleza circundante, y han ido progresando a medida que se han producido mejoras tecnológicas y se ha logrado un mayor control sobre el medio ambiente.

## **CAPÍTULO 2.**

### **EL TURISMO ALTERNATIVO Y LOS ATRACTIVOS NATURALES**

### **DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD**

#### **2.1 Introducción al Turismo Alternativo**

Esta nueva rama del turismo es una alternativa para la actividad turística, que intenta promover y practicar así como ofrecer servicios relacionados con un enfoque distinto de hacer turismo.

El Turismo Alternativo se ha definido de diversas maneras aunque pocas veces se llega a una interpretación generalizada del concepto. Brohman (1996), propone asegura que el término de turismo alternativo ha sido utilizado para significar lo prácticamente opuesto a turismo masivo; en suma, es aquel donde los viajeros deciden tomar vacaciones distintas a las que se consideran normales. Sin embargo esta definición aun es poco comprensible ya que no hace mención de las actividades específicas que comprenden el turismo alternativo. Por su parte, la SECTUR define al turismo alternativo como “los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y con las expresiones culturales que le envuelven, con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales”.

A continuación se presenta la definición según la SECTUR de los 3 segmentos antes mencionados:

“El Ecoturismo son aquellos viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través de la interacción con la misma”.

“El Turismo de Aventura son aquellos viajes que tienen como fin realizar actividades físicas recreativas para superar un reto impuesto por la naturaleza”.

“El Turismo Rural son aquellos viajes que tienen como fin realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma”. (Secretaría de Turismo 2001).

Se parecía que todas las definiciones coinciden en el respeto del medio ambiente en la que se desenvuelven, siempre promoviendo los valores culturales, naturales y propiciando el beneficio económico de la región visitada.

## **2.2 Actividades que ofrece el Turismo Alternativo.**

Existe una gran diversidad en cuanto a las actividades que pueden ser desarrolladas. Sin embargo estas dependen de los recursos naturales y culturales con que cuenta la región, ya que no todas las actividades de turismo alternativo pueden realizarse en un solo lugar.

Los autores March (1996) y Gurría (1996) proponen una serie de actividades que se pueden incorporar dentro de este concepto turístico, en sus diversas modalidades, como las que a continuación se mencionan:

- Observación de aves y vida silvestre.
- Caminatas a través de bosques y selvas con interpretaciones guiadas sobre la ecología e historia de los paisajes naturales.
- Participación en actividades científicas e investigaciones (turismo científico).
- Muestra y aprendizaje de conocimientos y técnicas tradicionales indígenas (técnicas de subsistencia, agrícolas, artesanales, uso de plantas y animales silvestres, plantas medicinales).
- Visita a museos y sitios de importancia histórica y arqueológica.

En las siguientes tablas se clasifica las distintas actividades de acuerdo con la cada una de las tres modalidades del turismo alternativo:

Tabla 3. Actividades para el turismo de aventura.

<b>Turismo de aventura</b>	Senderismo	Lo cual se refiere al efectuar caminatas en las montañas
	Escalada	En sus distintas modalidades como son: roca, hielo o combinando ambas (mixta)
	Descenso en paracaídas o parapente	Arrojarse desde un lugar elevado en caída libre
	Vuelo	Planeo en ala delta, en ultraligero o en globo
	Campamentos	Para pernoctar empleando carpas o tiendas de campaña
	Cabalgata	Dícese de montar animales como caballos, camellos, llamas, entre otros.
	Cañonismo	Actividad consistente en seguir el curso de barrancas y sus corrientes de agua
	Buceo	Ya sea <i>autónomo</i> con equipo de respiración artificial SCUBA o <i>libre</i> con snorkel simple tubo para respirar
	Rappelismo	Bajar de un risco o paredes utilizando cuerda
	Descenso en ríos	Por medio de balsas inflables o en kayak

Fuente: Diseño propio con información de <http://vinculando.org/consumidores/viajero.html> y [http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1\\_conceptualizacion\\_turismo\\_alternativo.pdf](http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1_conceptualizacion_turismo_alternativo.pdf)

Tabla 4. Actividades para el ecoturismo.

<b>Ecoturismo</b>	Talleres de educación ambiental	Enseñanza y aprendizaje de tópicos de ecología y ciencias ambientales
	Observación	Abarca desde: ecosistemas, fauna, flora, fósiles, fenómenos geológicos (erupciones volcánicas...) y celestes o siderales (lluvias de estrellas...)
	Safari fotográfico	Con miras a ejercer la fotografía de la naturaleza
	Senderismo interpretativo	Hay señalamientos que informan y orientan acerca de aspectos ecológicos del sitio (flora, fauna y otros puntos de interés...)
	Otros: como los académico-conservacionistas	Participación en programas de rescate de flora y/o fauna silvestre y en proyectos de investigación biológica
	Natación en pozas	Nadar en remansos de agua, es decir aguas <i>lénticas</i> (sin movimiento aparente)

Fuente: Diseño propio con información de <http://vinculando.org/consumidores/viajero.html> y [http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1\\_conceptualizacion\\_turismo\\_alternativo.pdf](http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1_conceptualizacion_turismo_alternativo.pdf)

Estas son algunas de las actividades que se pueden realizar en las modalidades de turismo de aventura y ecoturismo. Cabe mencionar que la modalidad del turismo rural es menos popular que las primeras dos; sin embargo también pueden realizarse muchas actividades en esa modalidad.

En la tabla siguiente se aprecian algunas de esas actividades:

Tabla 5. Actividades para el turismo rural.

<b>Turismo rural</b>	Etnoturismo	En contacto con la cultura autóctona, local u original del sitio
	Agroturismo	Compenetrarse en actividades relacionadas con el campo, cómo se efectúan las siembras y cosechas
	Talleres gastronómicos	Preparación o creación de alimentos y platillos para su degustación
	Vivencias místicas	En contacto con el mundo mágico de la subjetividad que impliquen algún ritual especial (por ejemplo el temazcal o baño de vapor)
	Aprendizaje de idiomas	El que se habla corrientemente en la región o el ancestral
	Eco-arqueología	El pasado de una cultura y su entorno natural
	Preparación y uso de medicina tradicional	Conocer acerca de la cura de enfermedades por medio de la herbolaria y otras
	Talleres artesanales	Participar activamente en la fabricación de artesanías
	Fotografía rural.	Tomar fotografías de todo lo que implican las actividades de esta rama del turismo alternativo

Fuente: Diseño propio con información de <http://vinculando.org/consumidores/viajero.html> y [http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1\\_conceptualizacion\\_turismo\\_alternativo.pdf](http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1_conceptualizacion_turismo_alternativo.pdf)

Entonces, podemos sostener que el turismo alternativo está asociado a actividades específicas, sin embargo, también está estrechamente ligado a los resultados esperados de las experiencias de los participantes en lugares visitados.

Otro ingrediente del turismo alternativo es una gran cantidad de riesgos asociada al desempeño de estas actividades.

### 2.3 Turismo Alternativo en Quintana Roo

A medida que el desarrollo en Quintana Roo aumenta el turismo alternativo juega un papel importante, debido a que la industria del turismo descubre que es un nicho comercial fundamental. Sin embargo en el caso de Quintana Roo, es obvio que la afluencia turística de naturaleza y aventura, en actividades como el buceo, son solo consecuencia del turismo tradicional de sol y playa, tan promocionado mundialmente (planeta.com, 2007).

El estado posee un gran potencial turístico y aunque éste sea prioritariamente del turismo de sol y playa, no hay que olvidar la extraordinaria riqueza natural, arqueológica y cultural de México supone ventajas comparativas en este nuevo rubro de actividad turística, el Turismo Alternativo, caracterizado por su amplio potencial económico y sus importantes contribuciones a la conservación del patrimonio natural del país. (qroo.gob.mx, 2006).

La siguiente tabla presenta empresas de turismo alternativo en Quintana Roo:

Tabla 6. Empresas de turismo alternativo.

Whale Shark Safari nado con tiburón ballena	Tours y Excursiones en Cozumel Mexico, Shore excursions and tours in Cozumel
Motmotbird-Turismo	Ofrece tours privados, observación de aves, mamíferos, mariposas, reptiles y fotografía silvestre

Mayan adventure	Ofrece tours privados de rappel, tirolesa, snorkel, y visitas guiadas a la zona arqueológica de Tulum.
Alltournative	Ofrece tours de aventura con actividades como: rappel, tirolesa, recorridos en kayak, y caminatas en la selva.

Fuente: Diseño propio con información de <http://guia-quintana-roo.guiamexico.com.mx/turismo-aventura-turismo-de-aventura/quintana-roo/empresas-guia.html>

## 2.4.- Municipio de Solidaridad

Desde la integración del Territorio Federal de Quintana Roo en 1902, Playa del Carmen perteneció a la Delegación de Cozumel y más tarde, el 8 de octubre de 1974 al decretarse al Estado de Quintana Roo como estado libre y soberano, esta ciudad pasó a formar parte del Municipio de Cozumel. Sin embargo, en 1993 el entonces Gobernador del Estado de Quintana Roo, Mario Villanueva Madrid, presentó a la VII Legislatura Constitucional del Estado, el 25 de julio de, la iniciativa de Decreto por el cual se crea el Municipio de Solidaridad (solidaridad.gob.mx, 2008).

Actualmente el crecimiento poblacional de Playa del Carmen, en la Riviera Maya, es el más alto de México. Solidaridad, municipio que abarca ese importante corredor turístico que va de la localidad Puerto Morelos a Tulum, crece a un ritmo anual de 14%, es decir, siete veces lo que aumenta la población nacional, conforme al Censo de Población y Vivienda del INEGI de 2005. (noticaribe.com, 2006)

### 2.4.1 Aspectos generales de solidaridad

El nombre de este municipio es un reconocimiento a la participación social de los quintanarroenses para apoyar a los grupos más desprotegidos en lograr mayores niveles de bienestar social y desarrollo económico.

Los siguientes datos son basados con base en información obtenida en el sitio web: <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/qroo/Mpios/23008a.htm>

### *Localización*

El municipio de Solidaridad se localiza en el norte del estado, entre las coordenadas geográficas extremas, al norte 20° 45', al sur 19° 46' de latitud norte; al este 86° 57' y al oeste 88° 05' de longitud oeste. Tiene como colindancias: al norte con el estado de Yucatán y con los municipios de Lázaro Cárdenas y Benito Juárez; al este con el Mar Caribe y el municipio de Cozumel; al sur con el Mar Caribe y el municipio de Felipe Carrillo Puerto y al oeste con el Municipio de Felipe Carrillo Puerto y el estado de Yucatán.

### *Extensión*

El municipio cuenta con una extensión de 4 245.67 Km<sup>2</sup>, lo que representa el 8.35 % de la superficie del Estado.

### *Orografía*

El municipio se encuentra sobre una planicie de origen tectónico, las máximas elevaciones son inferiores a los 25 metros sobre el nivel del mar, estas elevaciones disminuyen hacia la zona de la costa.

### *Hidrografía*

La roca caliza, sumamente permeable, que forma el suelo de esta región no permite la existencia de corrientes de aguas superficiales, pero existen varias lagunas, en la parte sur del municipio, denominadas Laguna La Unión, Chumpoko, Laguna Campechen, Boca Paila, San Miguel y Catoche; en la parte oeste del municipio se localizan las lagunas: Cobá, Verde y Nochacam.

### *Clima*

El clima del municipio es cálido subhúmedo con lluvias en el verano de mayor humedad La temperatura media anual es de 26° C. Los vientos predominantes son los del sureste. La precipitación pluvial anual oscila entre los 1,300 y los 1,500

milímetros con estación de lluvia de marzo a octubre. El clima se ve afectado por los ciclones, que aumentan la precipitación sobre todo en el verano.

### *Recursos Naturales*

Los principales recursos naturales del municipio son la selva con sus diferentes especies maderables y la explotación del chicle, la fauna marina, las playas, arrecifes coralinos y el mar de incomparable belleza. Existe potencial para la fruticultura y actividades pecuarias.

### *Servicios Públicos*

La cobertura de los servicios públicos, de acuerdo a estimación del municipio, esta presentada en la siguiente tabla:

Tabla 7. Servicios públicos.

<b>Servicio publico</b>	<b>Cobertura en el municipio</b>
Agua potable	90%
Alumbrado público	80%
Drenaje urbano	61%
Recolección de basura	90%
Limpieza de las vías públicas	95%
Seguridad pública	80%
Pavimentación	70%
Mercados y centrales de abasto	80%

Fuente: Diseño propio con información de <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/qroo/Mpios/23008a.htm>

El ayuntamiento administra los servicios de parques y jardines, edificios públicos, unidades deportivas y recreativas, monumentos y fuentes, entre otros.

### *Medios de Comunicación*

Playa del Carmen cuenta con una estación comercial de radio con cobertura en todo el municipio, además que se escuchan las estaciones de Cancún, Cozumel y Yucatán. Opera el servicio de televisión por cable en la cabecera municipal y en Tulum, así como las cadenas nacionales de televisión. No se edita ningún periódico local pero circulan los periódicos estatales y nacionales.

### *Vías de Comunicación*

Solidaridad esta comunicado por vía terrestre por la carretera federal 307 la cual atraviesa al municipio de sur a norte de Chetumal a Cancún. Todas las localidades mayores de 50 habitantes están comunicadas por vía terrestre.

Para la comunicación marítima existe una terminal en Playa del Carmen con un muelle para las embarcaciones de ruta a Cozumel y para el servicio de tenders a los cruceros turísticos internacionales que llegan frecuentemente.

La comunicación aérea se realiza con un aeródromo para aviones de corto alcance.

Para el servicio postal operan administraciones de correos en Playa del Carmen con sucursales de correos en Cobá y Puerto Aventuras.

El servicio de telefonía automática y telefonía celular opera en Playa del Carmen, sin embargo la señal de telefonía celular abarca distintos puntos de Solidaridad como Puerto Aventuras y Akumal

### *Agricultura*

La agricultura está orientada principalmente a cultivos básicos como maíz y frijol con cultivos intercalados de calabaza, tomate y chile, en terrenos no mecanizados y de temporal con bajos rendimientos, que son destinados al autoconsumo.

### *Ganadería*

La ganadería es extensiva con praderas de temporal en su mayoría de propiedad ejidal, el inventario ganadero consta de aproximadamente 1,400 cabezas de ganado bovino y 10,000 de ganado porcino y ovino.

### *Turismo*

Constituye la principal actividad del municipio y se localiza en toda la costa, conocida como la Riviera Maya.

### *Monumentos Históricos*

Monumento al mestizaje en Akumal, vestigios arqueológicos en Tulum, Cobá, Xcaret, a lo largo de la costa existen vestigios arqueológicos de la civilización maya.

### *Fiestas, Danzas y Tradiciones*

En julio se festeja a la Virgen del Carmen, patrona de Playa del Carmen, en donde el municipio organiza una feria llamada Expocar.

### *Artesanías*

En los centros turísticos predominan las artesanías del resto del país; en la zona rural se elaboran artesanías de madera, palma, piedra caliza, resina y bordados a mano en la elaboración de vestimentas tradicionales.

### *Gastronomía*

Los principales platillos se componen de mariscos y pescado. En la zona rural se mantiene la tradición de la comida maya a base de caza de monte y con gran influencia yucateca en la preparación.

### *Centros Turísticos*

Solidaridad es el municipio en el que se encuentran varios de los sitios de interés más importantes en Quintana Roo. A continuación se enlistan algunos:

Playa del Carmen. Cuenta con playas de blanca arena y un mar de color turquesa excepcional, con arrecifes coralinos cercanos y pesca deportiva. Este centro apenas empieza a desarrollar su gran potencial como un destino turístico de nivel mundial.

Tulum. Es una zona arqueológica, única en el país por estar situada a la orilla del mar, que además tiene playa y un mar de gran belleza. Esta zona es la segunda más visitada en el país.

Cobá. Es un centro arqueológico de primera importancia en cuyo alrededor hay una laguna y un hotel. Aunque solamente se ha excavado una pequeña parte de la zona se pueden apreciar importantes vestigios como la pirámide del Nohoch Mul, considerada de las más importantes de la Península de Yucatán.

Xcaret. Es un centro turístico de gran belleza natural formado por ensenadas, caletas, cavernas y cenotes en donde se puede bucear con snorkel. Cuenta con vestigios arqueológicos de la cultura maya. Está instalado un parque administrado por la iniciativa privada que cuenta con todos los servicios requeridos para el confort de los visitantes.

Akumal. Es un centro turístico pionero en el buceo submarino realizado en los arrecifes coralinos situados a corta distancia, cuenta con marina, hotel, zona residencial, un museo con artículos rescatados de galeones españoles del tiempo de la colonia y todos los servicios para los visitantes.

Puerto Aventuras. Constituye un complejo turístico con instalaciones de primera categoría con marinas, zona residencial, campo de golf, restaurantes, centro comercial y todos los servicios para los visitantes.

## **CAPÍTULO 3.**

### **CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA AVENTURAS MAYAS**

### **S.A. DE C.V.**

#### **3.1 Generalidades**

Aventuras Mayas S.A. de C.V. es una empresa mexicana dedicada al turismo sustentable, con más de 10 años de experiencia; nace con la intención de mostrar las riquezas culturales y naturales del estado de Quintana Roo, por medio de tours de aventura y ecoturismo que se especializan en visitas a sitios arqueológicos y viajes a la selva en la Riviera Maya, México.

En ese sentido, la propuesta de la empresa es ofrecer, a través de tours, 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 programas de Desarrollo Sustentable.

Es importante destacar que, Aventuras Mayas es una empresa tour-operadora premiada con el "Distintivo M"; certificación otorgada por la Secretaría de Turismo a las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión que garantiza los más altos estándares de calidad en todos sus procesos. Lo anterior debido al interés de Aventuras Mayas por garantizar la seguridad de sus invitados y colaboradores con los más altos niveles de seguridad.

#### **3.2 Ubicación de la Empresa**

La oficina central de Aventuras Mayas S.A de C.V. se encuentra en la Carretera Federal Playa del Carmen - Tulum km. 2.5, parcela 17, manzana 337, lote 027, ejido sur en el municipio de Solidaridad del estado de Quintana Roo, México. Ver Imagen 3.

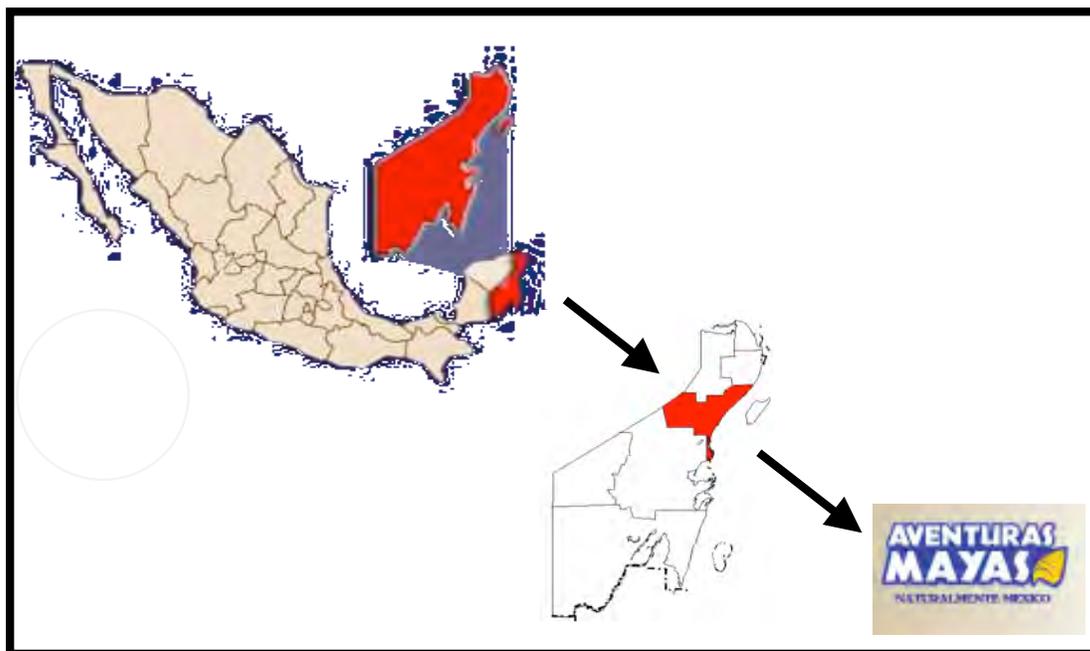


Imagen 3. Ubicación geográfica de la empresa.

Fuente: Diseño propio con imágenes de [www.aventuras-mayas.com](http://www.aventuras-mayas.com) y <http://i2.esmas.com>

Sin embargo, las actividades que la empresa realiza se llevan a cabo en diversos lugares, que van desde la oficina central hasta la zona arqueológica de Tulum. Dichos sitios se encuentran enlistados en la Tabla 8.

Tabla 8. Distancia de los sitios de visita.

<b>Sitio</b>	<b>Distancia desde Playa del Carmen.</b>
Caverna Ak`tun`koh	22 km
Cenote Ponderosa	24 km
Caleta Yal-kuh	30 km
Rancho Pich	43 km
Tulum	63 km

Fuente: Diseño propio con información de [http://www.vivecancun.com/hombre\\_distancias.html](http://www.vivecancun.com/hombre_distancias.html)

### **3.3. Misión y Visión**

#### **3.3.1 Misión**

Don Hellriegel y otros autores (2006) consideran que una misión es el propósito o razón para existir de la organización, que describe las necesidades del cliente que la empresa tiene como objetivo satisfacer o pretende servir en el futuro. En ese mismo tenor, Puchol (2007) también asegura que la misión es la concreción de palabras de la razón de ser de la empresa, en un documento breve, ampliamente difundido que debe conocer todo el personal.

Por todo lo anterior, es de suma importancia conocer la misión de la organización, que de acuerdo con el Manual General de Operaciones de Aventuras Mayas S.A. de C.V. (1997) se establece lo siguiente:

“Somos una empresa que promueve las riquezas naturales y culturales de México a través de excursiones de aventura, que sean sustentables y que garanticen una experiencia inolvidable en nuestros invitados”.

#### **3.3.2 Visión**

Con la misma importancia que la misión, es momento de abordar la acepción de la visión; misma que Don Hellriegel y otros autores (2006) la señalan como la expresión de las apariencias y propósitos fundamentales de una organización, por lo general, apelando a los corazones y las mentes de sus miembros. Ahora bien, Puchol (2007) asegura que la visión es el enunciado de lo que la empresa quiere hacer a largo plazo con su correspondiente estrategia; e decir, representa lo que queremos ser mañana.

Así, según el Manual General de Operaciones de Aventuras Mayas S.A. de C.V. (1997) la visión es:

“Ser una compañía líder en ecoturismo responsable y sustentable, que promueva el respeto a los valores culturales con un compromiso sólido por la conservación de la flora y fauna de la región”.

### **3.4 Objetivo y Valores**

Aventuras Mayas SA de CV tiene como objetivo contribuir a la creación de un presente más próspero y un futuro más promisorio para los que estamos hoy y los que vendrán mañana.

Por otra parte, según García (1994), los valores institucionales son importantes ya que la administración, de carácter eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no sólo una validez moral ante la población, sino también información ética que debe orientar la conducta del personal de la empresa en la sociedad. En este sentido, los valores institucionales de la empresa son:

- Puntualidad.
- Integridad.
- Honestidad.
- Limpieza.
- Calidad en el servicio.
- Trabajo en equipo.
- Respeto al medio ambiente.

### 3.5 Organigrama

A continuación se presenta el organigrama de Aventuras Mayas S.A. de C.V.

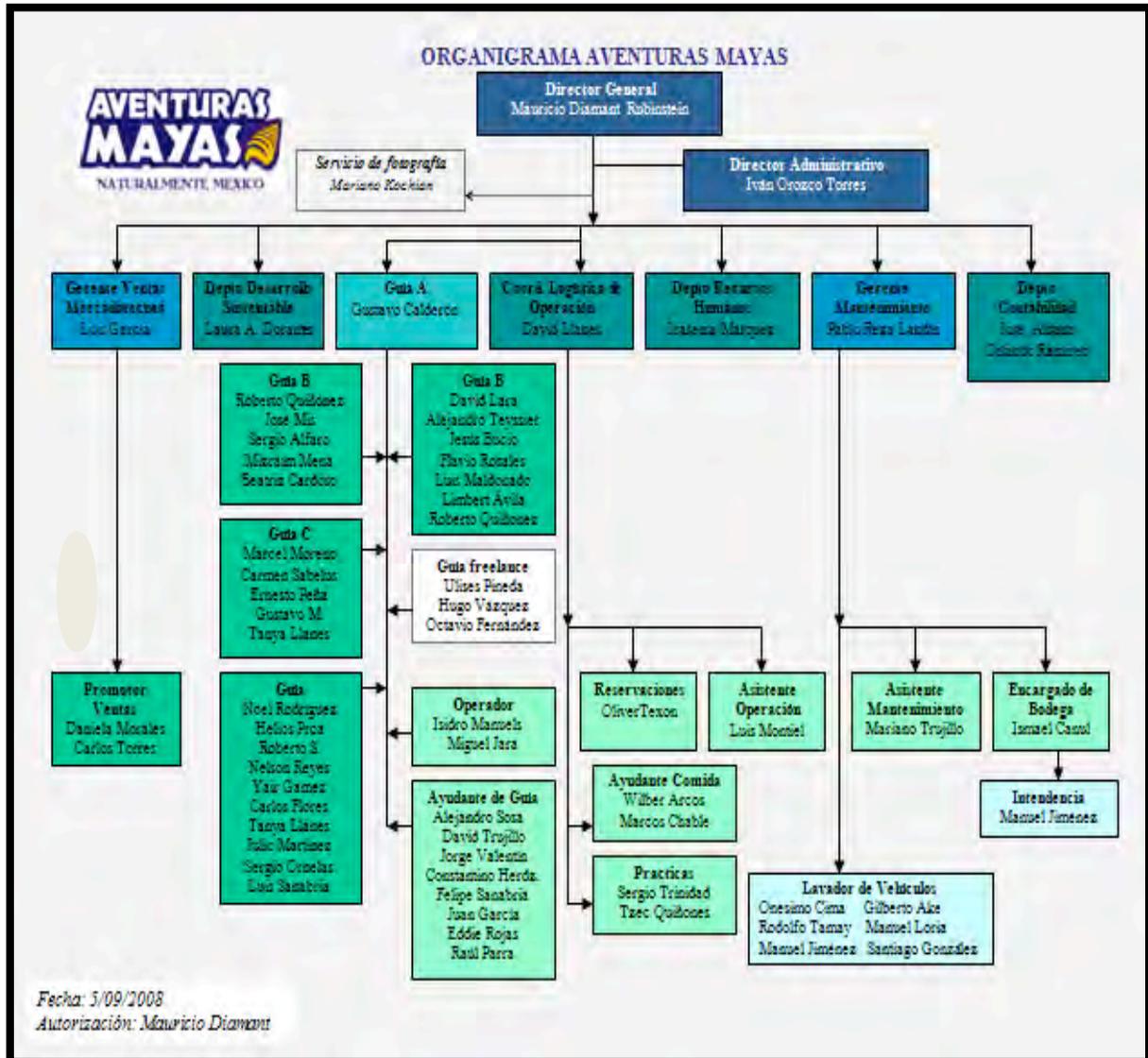


Imagen 4. Organigrama.

Fuente: Aventuras Mayas S.A. de C.V. (1997).

### 3.6 Servicios Turísticos

La empresa Aventuras Mayas S.A de C.V ofrece principalmente recorridos turísticos de aventura en los que generalmente se realizan actividades como: rappel, snorkeling, visita guiada a la zona arqueológica de Tulum y tirolesa, en los cuales se ofrece el servicio de alimentos y bebidas. A continuación se describen dichos recorridos turísticos:

#### **Tour número 1: Mayan Adventure**

Este recorrido consiste principalmente en realizar la actividad de snorkel; mismo que se compone de la visita a tres sitios:

##### *LA CALETA*

Siempre bajo la filosofía de realizar snorkeling de bajo impacto ambiental, pero de gran belleza natural; el primer sitio a visitar es la caleta de Yalkú, lugar idílico en el Caribe Mexicano localizada en la zona costera de Akumal, donde se puede percibir cómo las corrientes de agua marina se unen a las aguas cristalinas de los sistemas de ríos subterráneos, dando lugar a un fenómeno físico llamado haloclina, el cual es la mezcla del agua salada y dulce. Las aguas de esta caleta sirven como lugar de desove y protección para muchas especies marinas como tortugas y manta rayas y aves.

Tiempo aproximado del recorrido: 1 h 15 min.

##### *LA CAVERNA*

Sitio donde se podrá admirar cientos de formaciones geológicas como estalactitas, estalagmitas y columnas, así como algunas de las exóticas especies acuáticas que habitan este maravilloso mundo subterráneo.

Tiempo aproximado del recorrido: 50 minutos.

### *EL CENOTE*

El tercer sitio a visitar es un hermoso cenote al aire libre rodeado de una exuberante vegetación tropical. Las aguas cristalinas y refrescantes, la elegante selva que rodea estos maravillosos pozos naturales y la emoción de dar un salto a las aguas sagradas desde lo alto del cenote serán el complemento perfecto para este tour de snorkeling.

Tiempo aproximado de recorrido: 1 hora

Duración total: Aproximadamente 8 horas desde que son recogidos en su hotel a que regresan al mismo.

### **Tour número 2: Tulum Xtreme**

Este es un tour de actividades diversas las cuales componen: un circuito de tirolesas que están a 20 m. (66 pies) sobre la selva con más de 580 m. (1,930 pies) de perímetro total, siendo la última con una longitud de 260 m ( 865 ft .) es la más larga y rápida. Un rappel para descender 18 m. (60 pies) a lo profundo de un río subterráneo. Snorkeling explorando el misticismo de un impresionante cenote.

Finalmente una visita a las ruinas de Tulum en donde un guía certificado te explicara parte de la historia mientras se aprecian los más importantes edificios de este ancestral centro ceremonial.

Duración: Aproximadamente 8 horas desde que son recogidos en su hotel a que regresan al mismo.

Cabe destacar que, ambos tours incluyen las entradas a los distintos lugares a visitar así como los servicios de:

#### *Transportación*

Para brindar este servicio, se cuenta con vehículos en excelentes condiciones que siguen un estricto programa de servicio y mantenimiento de acuerdo con el Manual General de Operaciones de la empresa.

#### *Guías*

Para este servicio, la empresa cuenta con guías profesionales bilingües, quienes cuentan con las Certificaciones de Primeros Auxilios y Guardavidas.

#### *Alimentos y bebidas*

Se brinda el servicio de restaurante con comida mexicana típica de la región y bebidas refrescantes, cuidando la salud de los visitantes a través de procesos higiénicos.

### **3.7 Compromiso con el Desarrollo Sustentable**

En Aventuras Mayas S.A de C.V se concibe 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. De acuerdo a lo anterior, la empresa maneja programas de sustentabilidad los cuales están enfocados en tres 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 con:

- Buenas prácticas ambientales.
- Programa de manejo integral de residuos.

## **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:

- Comida típica mexicana.
- Tienda comunitaria.

## **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.

## **CAPÍTULO 4.**

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **4.1 Definición de actividades realizadas.**

Antes de iniciar con las definiciones de las actividades realizadas, es importante mencionar que la Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo (UIAA) es la organización mundial que reúne a todas las agrupaciones internacionales relacionadas con la práctica de deportes de montaña y avala el equipo y material utilizado para este deporte. Esta organización representa a millones de montañistas y escaladores en todo el mundo. Fue formada en 1932 y actualmente tiene más de ochenta asociaciones de unos sesenta países, todos de importancia nacional. Está reconocida por el Comité Olímpico Internacional (COI) como la Federación Internacional que representa el montañismo y la escalada, incluyendo dentro de estos deportes la práctica de rappel y tirolesa (Montanismo.org, 1998).

A continuación se define el concepto de: rappel, tirolesa, buceo y snorkeling, que son las principales actividades realizadas en los distintos recorridos durante la estancia en Aventuras Mayas S.A. de C.V.

#### **4.1.1 Rappel**

El rápel (del francés rappel) es un sistema de descenso por cuerda utilizado en superficies verticales. Se utiliza en lugares donde el descenso de otra forma es complicado, o inseguro.

El rápel es el sistema de descenso autónomo más ampliamente utilizado, ya que para realizar un descenso sólo se requiere, -además de conocer la técnica adecuada-, llevar consigo un mínimo equipo y una cuerda. El rápel es utilizado en

excursionismo, montañismo, escalada en roca, espeleología, barranquismo y otras actividades que requieren ejecutar descensos verticales en lugares naturales.

El rápel también es utilizado en rescate, tanto en los medios naturales como en los urbanos, así como en operaciones militares (Wikipedia, 2007).

### **Reseña Del Rappel**

La siguiente información fue tomada del sitio web <http://www.panamarappelclub.com/historia>.

Los datos más antiguos que dan fe del uso de cuerdas y de escaladores se encuentran recabados en los libros de Historia Militar que hacen referencia al ejército de Alejandro Magno.

En relatos y documentos más recientes se documenta que los habitantes cercanos a los Alpes Suizos escalaban las montañas en busca de hongos en invierno y de jugosas bayas de montaña en verano, al que practicaba esta acción se le llamo alpinista.

Fueron precisamente los campesinos del norte de Francia que empezaron a utilizar la palabra rappel para describir la acción de bajar por empinadas colinas a coleccionar alimentos. Inicialmente se utilizo la técnica de rappel de cuerpo, que consistía en dos técnicas o formas:

- Rappel Commicci o rappel de manos: consistía en colocar una cuerda en dobleces a través de los brazos.
- Rappel Dolfer: Este fue una introducción hecha a la anterior técnica por el Austriaco Karl Dolfer, quien lo modifica al pasar la cuerda en medio de las piernas. Con esta técnica se podía descender una mayor distancia y con mayor seguridad.

Para los años 30 se introduce entonces la confección de sillines, esto específicamente se da en los Alpes Suizos, (de allí su nombre de sillín suizo), sin embargo la mayor contribución a las técnicas de Rappel y Escalada fue hecha con la aparición en el siglo XX de la Unión Internacional de Alpinistas Asociados, quienes por medio de compañías como CMC, PMI y PETZL, crearon diferentes equipos para mejorar esta actividad.

Al finalizar los 80 e inicios de los 90, se da otro fenómeno esta vez en Panamá: descubrimos que podíamos explotar económicamente el turismo de aventura y el deporte extremo y aquí hace su aparición el rappel como una actividad extrema.

### **El sistema**

A continuación se presenta información, la cual se redacta con base a datos tomados del sitio web [http://es.wikipedia.org/wiki/Rapel\\_\(excursionismo\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Rapel_(excursionismo)) y conocimientos personales.

En el medio excursionista se le llama "sistema" al conjunto de objetos o artefactos interconectados que constituyen el sistema de rápel, ya sea el de la cuerda, el personal o todo junto, según se especifique.

- Sistema de la cuerda. Es la interconexión correcta del equipo de rápel con el fin de sujetar la cuerda a un lugar seguro. Empieza en el anclaje y termina en la punta inferior de la cuerda.
- Sistema personal. Es el equipo personal correctamente puesto.
- Sistema completo. Es la unión del sistema de la cuerda, del sistema personal y de la persona que desciende.

Unirse al sistema. Es la acción de interconexión entre la persona que cuenta con su equipo personal y la cuerda, -es decir-, el sistema de la cuerda.

Desconectarse del sistema. Es la acción de desconexión entre la persona y la cuerda (el sistema de la cuerda).

Anclaje. Todos los sistemas de rápel exigen un anclaje muy resistente en el cuál se soportará todo el sistema. Los anclajes pueden ser naturales (árbol, roca, estalagmita, puente de hielo, entre otros.) o artificiales (clavija, cadena, entre otros.).

### Equipo utilizado

El equipo colectivo es el que se utiliza para colocar la cuerda. Consiste de:

- cinta plana o cuerda para anclaje
- cuerda
- mosquetones con seguro o sin seguro.

El equipo personal, como lo indica su nombre es el equipo propio que cada quien necesita para descender. Cómo mínimo se requiere de:

- Arnés: es el conjunto de cintas de nylon, que unidas de tal forma, ofrecen seguridad y algo de comodidad, cuando éstas se acomodan al cuerpo. El arnés se utiliza durante los descensos, ascensos y aseguramientos, para distribuir el peso del cuerpo de la persona hacia las cuerdas.



Imagen 5. Arnesees.

Fuente: Diseño propio con imágenes de [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

- Descensor ocho: Recibe este nombre debido a la forma del mismo descensor, aunque el aparato es un clásico del mundo de la escalada, actualmente su uso se ha reducido ante la aparición de otros descensores más eficientes y seguros.



Imagen 6. Ocho.

Fuente: Tomado de [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

- Cuerda: Es una cuerda especial para rápel, debe tener un diámetro adecuado y contar con aprobación internacional UIAA.
- Mosquetón: Es un instrumento metálico en forma de lazo que se abre por una parte y que cuenta con seguro para evitar que se abra inesperadamente.



Imagen 7. Mosquetones.

Fuente: Tomado de [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

- Cabo de seguridad. Es una cinta o coordinio que se une al arnés por un extremo y que en el otro extremo lleva un mosquetón.

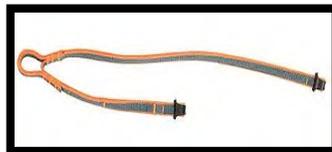


Imagen 8. Cabo de Seguridad.

Fuente: Tomado de [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

- Guantes: son los protectores para las manos al momento de hacer el descenso para evitar quemaduras por la fricción de la cuerda.



Imagen 9. Guantes.

Fuente: Tomado de [www.petzl.com](http://www.petzl.com)

#### 4.1.2 Tirolesa

Una tirolesa o tirolina (en inglés conocida como zip-line, flying fox, zip wire, aerial runway, death slide o tyrolean crossing) consiste de una polea suspendida por cables montados en un declive o inclinación. Se diseñan para que sean impulsados por gravedad y deslizarse desde la parte superior hasta el fondo mediante un cable, usualmente cables de acero inoxidable (Wikipedia, 2007).

Las tirolesas se encuentran en diferentes formas y a menudo son empleadas para entretenimiento. Las que ocurren en juegos infantiles son cortas y pequeñas, normalmente con arena sobre el suelo para amortiguar en caso de una caída. Las más largas y grandes son a menudo empleadas para acceder a regiones poco accesibles como selvas tropicales, p.ej.: El Cañón del Sumidero, en Chiapas, o Cancún en México o en campamentos de actividades al aire libre.

El principal instrumento para una tirolesa es el cable de acero, el cual debe tener una alta resistencia a la oxidación y el desgaste.

Ahora bien, los puntos más importantes de una tirolesa son los anclajes, que son los puntos de donde se sujeta el cable.

Los cables pueden ser sujetos a cimientos de concreto, grandes rocas, árboles o cualquier otro punto resistente que soporte un mínimo de 8 toneladas a la ruptura para tirolesas pequeñas de 50 metros o menos (Tirolesas México, 2008).

El equipo personal es:

- Casco.
- Arnés.
- Cinta energética
- Polea
- Mosquetón



Imagen 10. Equipo de tirolesa

Fuente: Diseño propio con imágenes de Petzl.com

#### 4.1.3 Snorkeling

Snorkel (la ortografía británica: buceo con tubo) es la práctica de la natación en la superficie de un cuerpo de agua. La principal atracción de snorkeling es la oportunidad de observar la vida submarina en un entorno natural. Esto puede incluir los arrecifes de coral y sus habitantes (Wikipedia, 2007).

Cada uno de los instrumentos utilizados para snorkeling ha desarrollado gradualmente a través de la historia. El snorkel original era probable una caña

hueca, y el progenitor de la máscara de buceo era un trozo de vidrio con respecto a la superficie del agua.

El Snorkeling no requiere capacitación especial, sólo la capacidad de nadar y respirar a través del snorkel.

El equipo necesario para esta actividad es:

**Máscara de buceo:** se compone de una estructura de plástico con visores frontales de vidrio templado y sirve para tener una adecuada visibilidad bajo el agua e impedir la respiración a través de la nariz.



Imagen 11. Mascara de buceo.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Aletas:** Permiten avanzar a mayor velocidad bajo el agua y generalmente son de caucho u otros materiales sintéticos que les confieren rigidez transversal y flexibilidad longitudinal.



Imagen 12. Aletas.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Traje acuático o wetsuit:** El cual permite a la persona realizar la actividad durante largos períodos de tiempo ya que mantiene una temperatura adecuada.



Imagen 13. Wetsuit.

Fuente: Fuente: [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Snorkel:** Es un tubo de unos treinta centímetros (doce pulgadas) de largo, generalmente en forma de J, equipado con una boquilla, y construido de caucho o de plástico. Se usa para respirar el aire de encima de la superficie del agua cuando la boca y la nariz están sumergidas.



Imagen 14. Snorkel.

Fuente: Tomado de [www.usdivers.com](http://www.usdivers.com)

**Chaleco salvavidas:** es la indumentaria que facilita la flotabilidad en la superficie acuática.



Imagen 15. Chaleco salvavidas.

Fuente: Tomado de [www.usdivers.com](http://www.usdivers.com)

#### 4.1.4 Buceo

El buceo es el acto por medio del cual el hombre se sumerge en cuerpos de agua, ya sea el mar, un lago o un río, con el fin de desarrollar una actividad deportiva, comercial o de investigación científica o militar con o sin ayuda de equipos especiales (Wikipedia, 2007).

El buceo presenta dos formas de practicarlo: la apnea (del griego apnoia, "sin respiración"), técnica también conocida como buceo libre o a pulmón; y el buceo con equipo, que puede ser con escafandra autónoma —también denominado SCUBA (acrónimo inglés de Self Contained Underwater Breathing Aparatus) o buceo con botella— o dependiente de superficie (SSD —Surface Supply Dive).

El buceo SCUBA consiste en el almacenamiento de aire a presión en una botella que es transportada por el buzo, lo que le permite a este ir respirando el aire almacenado durante un tiempo de autonomía considerable. Además del equipo básico, requiere de una botella de almacenamiento del aire, un arnés, un mecanismo de flotabilidad —integrado el arnés y el sistema de flotabilidad reciben el nombre chaleco hidrostático, chaleco de flotabilidad o BCD (acrónimo inglés de Buoyancy Compensation Device)—, un sistema de válvulas, un sistema de lastre, tubos y boquilla(s) que conforman lo que se denomina regulador en su forma más básica; pero los estándares de seguridad requieren una serie de "relojes" que le permitan saber a que profundidad y cuanto aire tiene, profundímetro y manómetro.

#### Equipo necesario

El equipo necesario para el buceo se divide en equipo ligero (básico) y equipo autónomo (SCUBA).

El equipo básico o ligero es aquel que posibilita el buceo en apnea. Los elementos que componen este equipo son:

- Máscara
- Traje acuático o wetsuit
- Aletas

### **Equipo autónomo SCUBA**

Además del equipo básico o ligero, el equipo autónomo para el buceo SCUBA con aire integra los siguientes componentes:

#### **Cinturón de lastre**

Es el cinturón donde se sujeta el lastre. Éste es usado para facilitar la inmersión y compensar la flotabilidad positiva.

**Regulador:** se compone de dos etapas; la primera que se acopla al tanque, con una manguera de alta presión (manómetro) y tres de baja presión intermedia, una al chaleco hidrostático (BCD), y dos a las segundas etapas y boquillas (principal y secundaria u óctopus).



Imagen 16. Regulador.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Botella de aire comprimido:** La botella es el recipiente de acero o aluminio que contienen el aire comprimido, y presenta una sola abertura donde se fija una grifería de control y acople.



Imagen 17. Tanques de buceo.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Chaleco hidrostático (BCD o JACKET):** Como su nombre indica es un chaleco, fusionado al arnés que soporta la botella a la espalda. Posee una cámara de aire que confiere flotabilidad positiva al buzo en superficie y permite ajustar la flotabilidad a voluntad.



Imagen 18. Chaleco hidrostático.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Segunda etapa y boquilla del regulador:** Es el elemento que ajusta la presión del aire de la botella para que el buceador pueda respirarlo. Consta de dos sistemas de regulación de la presión denominados etapas.

La primera etapa recibe el aire directamente de la botella y mantiene un pequeño volumen de aire a una presión intermedia. La segunda etapa regula el flujo del aire desde la cámara de presión intermedia a la boquilla del buzo.



Imagen 19. Regulador Octopus.

Fuente: Tomado de [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

**Reloj, profundímetro y tablas de buceo con aire:** Para el buceo con botella es indispensable controlar el tiempo de fondo y la profundidad. Estos dos datos tabulados en una tabla de buceo le permiten al buzo mantenerse en los límites de seguridad.



Imagen 20. Profundímetro.

Fuente: tomado de [www.infoaventura.com/fotos/profundimetro.jpg](http://www.infoaventura.com/fotos/profundimetro.jpg)

## 4.2 Actividades Realizadas en la Empresa.

Durante la realización de la estancia profesional en la empresa Aventuras Mayas S.A. de C.V. que inicio el 24 de julio del 2007 y concluyo el 31 de agosto del mismo año, desempeñe principalmente las actividades de asistente de guía en los tours denominados: MAYAN ADVENTURE y TULUM EXTREME. Aunado a esto, también tuve la oportunidad de practicar el buceo scuba.

Ahora bien, como asistente de guía era indispensable presentarse en la oficina central de la empresa antes de cada uno de los diferentes tours ya que en este lugar se reunían como punto de salida todos los guías y se llevaban a cabo las siguientes actividades:

- Firma en la lista de asistencia: La hora de entrada para cada día de trabajo era a las 6:30 am con tolerancia de diez minutos.
- Revisión de la orden de servicio: Consta del itinerario donde se especifican todas y cada una de las entradas y salidas de tours. Detalla el número de vans que saldrán en cada recorrido, el nombre de la persona que conducirá y guiará el mismo, el número total de turistas para cada uno de los tours, así como la hora en que se debe pasar a recoger a estos en los diferentes hoteles en los cuales están hospedados. También señala cual es la primera van que llegará al sitio de recorrido y el orden en el que cada van debe efectuar el tour.
- Apoyar en la preparación del material a utilizar durante el recorrido: De acuerdo al total de turistas se sacaba el número de equipo necesario el cual incluía arneses, cascos, guantes, chalecos salvavidas, máscaras de buceo, y todo lo necesario para realizar las actividades, vigilando cuidadosamente el buen estado del mismo para brindar una mejor seguridad y confiabilidad por parte de la empresa a los turistas.

- Para el buceo scuba informar al gerente de mantenimiento sobre el abastecimiento de tanques con aire y en caso de estar agotados, proceder al llenado de los mismos.

A continuación se describirán los tours y las actividades desempeñadas en los mismos.

#### **4.2.1 Mayan adventure.**

Este es uno de los recorridos más sencillos en los que tuve la oportunidad de desempeñarme practicando snorkeling, manejo y control de grupos.

Al inicio de este tour mi participación como asistente de guía consistía en; identificar en la orden de servicio el número de la van; llevar el número exacto de chalecos salvavidas; así como equipo de snorkeling.

Al igual acompañaba en todo momento al guía principal. Al arribar al hotel indicado en la orden de servicio mi labor consistía en preguntar quienes eran las personas que habían contratado este tour, me presentaba con ellos y seguidamente los dirigía hacia la van en donde el guía principal se presentaba, haciéndoles mención que iríamos a otro hotel a recoger más turistas. Es importante mencionar que el límite de turistas por cada van era de trece personas.

Al llegar al sitio de visita el guía principal les daba un discurso donde se explicaban la manera en que la actividad se realizaría, incluyendo las medidas de seguridad, mientras les repartía el equipo a utilizar.

Con lo mencionado anteriormente, el siguiente paso era entrar al agua, en donde debería estar pendiente de que el grupo permaneciera junto. Siempre iba al final del grupo para asegurarme de que todo estuviera en orden.

Estos puntos se repetían por cada lugar que se visitaba, poniendo especial atención en lugares de acceso al público en general como la caleta Yal-Kuh para organizar y orientar al grupo guiado.

Al final del tour se regresaba a los turistas a sus correspondientes hoteles no sin antes revisar que todo el equipo estuviera completo para devolverlo a la oficina.

#### **4.2.2. Tulum Extreme.**

En este tour se realizó la mayor participación durante la estancia en la empresa. Las actividades iniciaban en la oficina central, las cuales, como se mencionó anteriormente era la de firmar la lista de asistencia y revisar la orden de servicio para identificar el número total de vans y de turistas que arribarán al lugar donde se realizan la actividades que es el rancho Pich.

Para facilitar el desempeño de los guías, el equipo necesario para este tour, se resguardaba en el rancho Pich, pues allí se realizaban las actividades.

A diferencia del tour mayan adventure, en éste no acompañaba al guía principal cuando este iba a recoger a los turistas a los diferentes hoteles, sino que me transportaba al sitio junto con los de más ayudantes de guía.

Una vez que llegaba al rancho Pich las actividades consistían en:

- Armar el sistema de rappel.
- Escorar el equipo necesario para cada turista: guantes, cascos, arneses, mosquetones, cintas enérgicas.
- Acomodar el material necesario para la actividad de snorkeling: chalecos salvavidas, máscaras de buceo y snorkels.

- Llevar a las torres de tirolesa correspondientes los radios correspondientes para la comunicación entre guía y guía.
- Hacer el aseo en el sistema de tirolesa, rappel y en el cenote donde se realiza el snorkeling.

Durante el tour las actividades consistían en:

- Definir la posición de cada uno de los ayudantes de guías con respecto a los lugares donde se realizaban las actividades del tour por los distintos grupos, todo esto antes de que la primera van llegara al sitio. Estas posiciones eran los puntos en donde se entrega del equipo a utilizar, el sistema de tirolesa (consistía en torre uno, dos y tres) y el sistema de rapel.

A continuación describo las actividades realizadas en cada uno de los diferentes puntos mencionados.

- Centro de entrega del equipo a utilizar: Cuando se me asignaba atender en este punto, lo principal era asegurarse de tener todo el tiempo el equipo en orden y listo para el uso.

Al momento en que el guía principal daba las instrucciones yo le ayudaba en hacer la demostración de esas instrucciones, por ejemplo de cómo ponerse el equipo.

Al término de estas instrucciones yo me aseguraba de que cada turista tuviera el equipo debidamente colocado para su propia seguridad.

- Sistema de tirolesa: Las actividades se realizaban en las distintas torres que conformaban el circuito de tirolesas, las actividades eran las mismas en cada una de las torres sea ésta la primera, la segunda o la tercera.

- La función principal al momento de apoyar en esta actividad era:
  1. Indicarle al guía cuando el cable de acero se encontraba libre y podría ser lanzada la primera persona.
  2. Recibir al turista en la plataforma de llegada que se encontraba en la parte inferior de cada torre.
  3. Retirar al turista del sistema de tirolesa desenganchando el mosquetón del arnés.
  4. Invitar al turista a que esperara al resto del grupo y al guía principal mientras terminaban de pasar todos por la tirolesa.
  
- Sistema de rappel:
  1. Asegurar al turista en la parte inferior mientras este desciende por la cuerda.
  2. Cuando la persona terminaba el rapel y llegaba a piso firme, le retiraba el sistema de rappel.
  3. Indicar al turista espere al resto del grupo y al guía principal.

#### **4.2.3 Actividades de buceo y otras actividades.**

Las actividades de buceo se llevaban a cabo en el cenote Ak'tun'koh el cual estaba destinado para ser utilizado en el tour mayan adventure.

Es importante mencionar que esta actividad no se ofrecía a los turistas, ya que los fines de estas inmersiones eran de exploración, realizados por personal de la empresa, principalmente guías y asistentes guías.

Lo primero que realizábamos antes de la actividad, era colocarse el equipo scuba, para ingresar en el cenote donde se hacia el reconocimiento de rutas para la

actividad de snorkeling, asegurándose de sacar la basura que con el tiempo alla podido contener el cenote como son: botellas de plástico, latas de aluminio, entre otros.

Entre las otras actividades que se realizaban en la empresa está la del mantenimiento de los distintos lugares que se visitaban con son: remplazo de lámparas submarinas fundidas, recuperación de boyas de flotación extraviadas o hundidas, limpieza de mosquetones y engrasado de poleas que son utilizadas en la tirolesa para el desplazamiento de las personas a través del cable.

## ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

Al inicio de la carrera de Profesional Asociado en Turismo Alternativo (PATA), unas de mis expectativas fueron aprender y dominar las técnicas empleadas en el turismo alternativo como son: manejo y control de grupos, actividades deportivas y de atención al cliente, por mencionar algunas, para un competente desarrollo profesional.

Ahora bien, durante la estancia profesional en Aventuras Mayas S.A. de C.V. tuve la oportunidad de reafirmar las habilidades que, a lo largo de la carrera del PATA se adquirieron, siendo éstas pilares fundamentales en el desempeño realizado.

En ese mismo sentido, es oportuno mencionar la importancia de trabajar en equipo, ya que es ineludible como profesional ser tolerante y saber cómo integrarse a la empresa y sus colaboradores, a fin de asegurar un agradable ambiente de trabajo y, con ello, lograr un alto nivel productivo. Debido a esto, en la empresa fue esencial la integración al equipo de trabajo.

Es sin lugar a duda, durante la experiencia profesional, donde se enfrentan las dificultades inherentes al desempeño en el ámbito laboral y para lo que es necesario estar debidamente preparado. En esto recae la importancia que tuvieron las asignaturas cursadas durante el programa de PATA. Por ello, a continuación se hará una breve descripción de las principales y su relevancia en la estancia profesional:

Entre las asignaturas de la carrera Profesional Asociado en Turismo Alternativo que mayor relevancia tuvieron en mis prácticas profesionales están las asignaturas de “Rappel”, “Tirolesa”, “Buceo libre y rescate acuático” y “Arqueología”; las cuales están enfocadas directamente al giro de la empresa, ya que me proporcionaron los conocimientos elementales para el desempeño de dichas actividades.

En cuanto a confianza y seguridad, la principal asignatura, a un punto de vista personal, es “Primeros auxilios”, con la cual se puede dar auxilio en caso de ser necesario al cliente o a un compañero de trabajo; aunque nunca fue necesario aplicar los conocimientos prácticos adquiridos; ya que afortunadamente no se presentaron accidentes durante los tours.

Por otra parte, la asignatura “Manejo y control de grupos” fue de mucha ayuda al momento de estar guiando un grupo; ya que, teniendo conocimiento de los distintos tipos de clientes y las técnicas de atención según atributos de los mismos, se puede establecer una interacción con el cliente más cercana. De la misma manera, se puede conservar al grupo unido; teniendo así, un mayor control del mismo.

En ese contexto, la asignatura “Sistemas de calidad en el servicio”, fue útil pues aprendí a “ser mejor y dar siempre un servicio de calidad y calidez”. Así, el cliente será atendido de la mejor manera posible, asegurando su satisfacción y su recomendación como un servicio de excelencia.

## **CONCLUSIONES**

A manera de conclusión y desde una perspectiva personal, la estancia profesional no solo es una culminación de los conocimientos y las habilidades adquiridas, sino que es una oportunidad de adentrarse en el campo laboral que se desea.

Ahora bien, contar con la libertad de elegir la empresa a donde ir y que sea la más conveniente para el desarrollo profesional es una ventaja con la cual la Universidad de Quintana Roo nos ha beneficiado.

De igual manera, la realización de mis prácticas profesionales en Aventuras Mayas S.A. de C.V. me aportó un gran aprendizaje tanto personal como laboral el cual está descrito en este trabajo monográfico.

## RECOMENDACIONES.

### A los alumnos:

- Siempre que inicien una actividad háganlo sin temor al fracaso y con la seguridad de que son capaces de lograr lo que se proponen, solo es cuestión de dedicación y esfuerzo.
- Siéntanse competitivos, y nunca duden de la preparación que adquieren en la escuela o en el ámbito laboral.
- Tengan presente que la calidad en la experiencia de su estancia no depende de la lejanía del lugar, si no de la entrega de uno mismo.
- Busquen empresas comprometidas con lo que hacen.
- Infórmense correctamente acerca de la estructura, organización y actividades que realiza la empresa y de esta manera poder desenvolverse mejor al momento de realizar las prácticas profesionales.
- Apliquen cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera e intercambien conocimientos para tener una mayor satisfacción en su estancia.
- Sean personas activas siendo responsables, eficaces y eficientes en las tareas encomendadas por la empresa así como tolerantes y pacientes.
- Pongan empeño en mejorar el trabajo en equipo para su propia superación.
- Acérquense a personas con mayor conocimiento y experiencia.
- Recuerden siempre practicar sus idiomas que es la base fundamental para todo aquel que se desenvuelve en el ambiente turístico.

A la empresa:

- Atiendan siempre a las inquietudes y propuestas de los trabajadores, principalmente la de los guías. Ya que son estos los que interactúan con los turistas y son el reflejo de la estructura y organización de la empresa.
- Conserven el compañerismo y las buenas relaciones así como el respeto dentro y fuera del lugar de trabajo.
- Consideren el capacitar el personal con cursos de atención al cliente y de manejo de grupos.
- Elaboren un apropiado programa en cuanto a la asignación de guía para cada tour, teniendo presente que hay que rotar a los guías en determinado tiempo logrando así un mejor desempeño en las distintas actividades.
- Respeten el espacio de trabajo de cada empleado.

A la Universidad de Quintana Roo:

- Que los maestros contratados tengan carrera y conocimientos de acuerdo a las clases que imparten.
- Realicen una adecuada organización en cuanto a la carrera de turismo.
- Exijan el nivel V de inglés como mínimo para poder egresar del profesional asociado.
- Den mayor facilidad para las prácticas, principalmente las deportivas y culturales.
- Brinden mayor accesibilidad a los alumnos para el uso del equipo y verifiquen el mantenimiento adecuado del mismo.

## Bibliografía

Alonso, A. (2006) Código turismo. España: La Ley.

Aventuras Mayas S.A. de C.V. (1997). Manual General de Operaciones. México.

Brohman, John (1996). New Directions in Tourism for Third World Development, in Annals of Tourism Research. Vol. 23, N° 1. pp. 48-67.

De la Torre, F. (1999). Agencias de viajes y transportación. México: Trillas.

Don Hellriegel, S. (et. al., 2006) Administración: Un enfoque basado en competencias. USA: THOMSON

DuBrin, A. y Mascaró, P. (2000). Fundamentos de administración. USA: Cengage Learning Editores.

García, S. (1994). Competitividad y cooperación como valores institucionales de la empresa. España: UNIVERSIDAD DE NAVARRA

Gurría D., M. (1991). Introducción al turismo. México. Trillas.

Gurría, M. (1996). Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires. Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

Lumsdon, L. y Swift, J. (2001). Tourism in Latin America. Continuum. USA.

McIntosh, R. (1995). Tourism: principles, practices, philosophies. John Wiley & Sons, Inc. USA.

Molina, S. (1997). Turismo: Metodología para su planificación. México: Universidad Anáhuac. Trillas.

Ortuño M., M. (1966). Introducción al estudio del turismo. México: Textos Universitarios.

Pérez de las Heras, Mónica (2004). Manual del Turismo Sostenible, cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable. Editorial: Mundi Prensa.

Puchol, I. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. España: Díaz de Santos.

Quesada, R. (2007). Elementos del turismo. Costa rica: EUNED.

Reyes Ávila Bercial (2002) Turismo sostenible. Editorial: IEPALA

Smith, S. (1989) Tourism analysis. A Handbook. Inglaterra: Longman Scientific and Technical.

Vogeler, C. y Hernández, E. (2000). El mercado turístico, Estructura, operaciones y procesos de producción. España: Centro de estudios Ramón Areces.

Vilches, A. y Gil- Pérez, D. (2003). Construyamos un futuro sostenible. Diálogos de supervivencia. Madrid: Cambridge University Press.

Worldwatch Institute (1984-2008). The State of the World. New York: W.W. Norton. (Versiones en castellano, La situación del mundo, Barcelona: Icaria).

**Referencias virtuales.**

Aventuras mayas (2008). La empresa. Fecha de consulta: noviembre 12, 2008 de [www.aventuras-mayas.com](http://www.aventuras-mayas.com)

Codeturnl (2006). Turismo alternativo, una nueva forma de hacer turismo. Fecha de consulta: enero 19, 2009 de [http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1\\_conceptualizacion\\_turismo\\_alternativo.pdf](http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1_conceptualizacion_turismo_alternativo.pdf)

Destinos de Quintana Roo (2008, Noviembre). De [http://i2.esmas.com/dos/qroo\\_geo.cfm](http://i2.esmas.com/dos/qroo_geo.cfm)

El universal (2006). Solidaridad es el municipio con más crecimiento del país, confirma INEGI. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de [http://www.noticaribe.com.mx/rivieramaya/2006/07/solidaridad\\_es\\_el\\_municipio\\_con\\_mas\\_crecimiento\\_del\\_pais\\_confirma\\_inegi.html](http://www.noticaribe.com.mx/rivieramaya/2006/07/solidaridad_es_el_municipio_con_mas_crecimiento_del_pais_confirma_inegi.html)

Empresas de turismo alternativo (2008, diciembre). De <http://guia-quintana-roo.guiamexico.com.mx/turismo-aventura-turismo-de-aventura/quintana-roo/empresas-guia.html>

Enciclopedia de los Municipios de México (2005). Solidaridad. Fecha de consulta: diciembre 12, 2008 de (<http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/qroo/Mpios/23008a.htm>)

Equipo de buceo (2008, diciembre). De [www.diving-zone.com](http://www.diving-zone.com)

Gobierno del estado de Quintana Roo (2008). Turismo del estado. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de <http://www.qroo.gob.mx/qroo/Turismo/index.php>

H. Ayuntamiento de solidaridad (2008). Tu municipio. Fecha de consulta: enero 10, 2009 de <http://www.solidaridad.gob.mx/Solidaridad-2008/index.html#>

Inegi (2008). Aspectos geográficos. Fecha de consulta: diciembre 8, 2008 de <http://mapserver.inegi.gob.mx/geografia/espanol/datosgeogra/basicos/esta>

March Mifsut, Ignacio J. (1997). Turismo alternativo en Chiapas. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/52/pr/pr35.pdf>.

Montañismo y exploración (1998). ¿Qué es la UIAA? Fecha de consulta: diciembre 25, 2008 de [http://www.montanismo.org.mx/articulos.php?id\\_sec=13&id\\_art=246](http://www.montanismo.org.mx/articulos.php?id_sec=13&id_art=246).

OMT (2005). Ecoturismo, Nueva definición de turismo sostenible de la OMT. Fecha de consulta: diciembre 11, 2008 de [http://www.imacmexico.org/ev\\_es.php?ID=16303\\_201&ID2=DO\\_TOPIC](http://www.imacmexico.org/ev_es.php?ID=16303_201&ID2=DO_TOPIC).

Panamá rappel club (2000). Reseña. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de <http://www.panamarappelclub.com/historia.htm>

Petzl products (2008, diciembre). De <http://en.petzl.com/petzl/SportAccueil>

Planeta (2007). Turismo alternativo. Fecha de consulta: diciembre 8, 2008 de <http://www.planeta.com/mexico.html>

Productos de buceo (2008, diciembre). De [www.usdivers.com](http://www.usdivers.com)

Reloj (2008 Diciembre). De [www.infoaventura.com/fotos/profundimetro.jpg](http://www.infoaventura.com/fotos/profundimetro.jpg)

Secretaria de Turismo (2001). Definición de turismo alternativo SECTUR. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de <http://www.sectur.gob.mx/work/resources/LocalContent/11335/2/DefinicionTurismoAlternativo.pdf>.

Secretaria de turismo del estado de Quintana Roo (2007). Indicadores turísticos.

Fecha de consulta: diciembre 8, 2008 de

<http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/2007/diciembre.php>

Tirolesas México (2008). La pasión de volar... en tirolesa. Fecha de consulta:

diciembre 8, 2008 de <http://www.tirolesasmexico.com/accesorios.php>

Turismo sostenible (2008, Diciembre). De

<http://www.universia.es/uploadFilesNoticias/turismo-sostenible.jpg>

Vinculado (2004). Turismo alternativo en México. Fecha de consulta: enero 19,

2009 de <http://vinculando.org/consumidores/viajero.html>

Vive Cancún (2003). Tabla de distancias. Fecha de consulta: noviembre 12, 2008

de [http://www.vivecancun.com/hombre\\_distancias.html](http://www.vivecancun.com/hombre_distancias.html)

Wikipedia (2007). Quintana Roo. Fecha de consulta: diciembre 7, 2008 de

[http://es.wikipedia.org/wiki/Quintana\\_Roo](http://es.wikipedia.org/wiki/Quintana_Roo)

Wikipedia (2007). Rapel (excursionismo). Fecha de consulta: enero 6, 2009 de

[http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Rapel\\_%28excursionismo%29&oldid=11788337](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Rapel_%28excursionismo%29&oldid=11788337).

Wikipedia (2007). Tirolesa. Fecha de consulta: diciembre 3, 2008 de

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Tirolesa&oldid=13247505>.

*Wikipedia* (2009). Buceo. Fecha de consulta: diciembre 9, 2008 de

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Buceo&oldid=24051181>.

*Wikipedia* (2009). Snorkeling. Fecha de consulta: noviembre 12, 2008 de

<http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Snorkeling&oldid=268543834>