



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias e Ingeniería

**“MI EXPERIENCIA PROFESIONAL  
EN XCARET”**

**TRABAJO MONOGRÁFICO DE ESTANCIA PROFESIONAL**  
Para obtener el título de

**Profesional Asociado en Turismo Alternativo**

**PRESENTA:**

***Leonel Habib Marín***

***Ramón***

Chetumal, Quintana Roo; Febrero de 2009



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**  
**División de Ciencias e Ingeniería**

---

Monografía elaborada bajo la supervisión del Comité de Asesoría y aprobado como requisito parcial para obtener el título de:

***Profesional Asociado en Turismo  
Alternativo***

**Comité:**

---

**M.E. Mariela de Jesús Yeladaqui Tello**

---

**M.P. Maria Angélica González Vera**

---

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

Chetumal, Quintana Roo; Febrero de 2009

# *AGRADECIMIENTOS*

---

A *Díos* por guiarme por el camino correcto y haberme permitido concluir con esta etapa de mi preparación profesional.

A mi familia en especial a mi madre *Ana Bertha Ramón Pacheco* por su confianza, sus sabios consejos, dedicación y valioso apoyo a lo largo de mi vida y ahora en mi formación profesional, ya que ella ha sido mi compañera, amiga y madre al mismo tiempo y siempre ha estado junto a mí en mis tropiezos y en mis triunfos, por ella es que he llegado a culminar con esta etapa de mi vida.

A la maestra *Mariela De Jesús Yeladaquí Tello* por su apoyo incondicional, comprensión y sus consejos a lo largo de mi formación académica y contando siempre con su orientación y dedicación en la realización de este trabajo monográfico.

# *DEDICATORIA*

---

*A toda mi Familia.*

---

## **A MIS PADRES**

*Ana Bertha Ramón De Marín*

*Edgardo De La Cruz Marín Alonso*

## **A MI HIJO**

*Leonel Habib Marín Medina*

## **A MIS HERMANOS**

*Edgardo Josafat Marín Ramón*

*Raúl Oswaldo Valdivieso Ramón*

---

---

**A MI NOVIA**

*Nur Alejandra Medina Villanueva*

**A MIS TIOS**

*Rosa Elena Ramón Pacheco*

*Sergio Leonel Marín Alonso*

**A MIS ABUELOS**

*Carmen Pacheco De Ramón (q.e.p.d.)*

*Bartolo Ramón García (q.e.p.d.)*

*Mercedes Alonso De Marín*

*Leonel Eustaquio Marín Pereira*

**A MIS SOBRINOS**

*Edgardo Alberto Marín Collí*

*Montserrat Valdíviezo Ramírez*

**A MI CUÑADA**

*Elide Collí Castillo*

**A MI AMIGA**

*Susana Ramírez Reyes*

**A MIS PRIMOS**

*Carlos Augusto Vázquez Ramón*

*Paola Estefanía Pelayo Ramón*

*Mario Alan Vázquez Ramón*

# *INDICE*

---

---

## *Páginas*

Introducción	1
Objetivos Generales y Específicos	3

## *CAPÍTULO I*

### *El Marco Conceptual*

1.1 El Marco Conceptual	4
1.1.1 Tipos de Organigrama	12

---

---

## *CAPÍTULO II*

### *Recurso Natural*

## *Páginas*

2.1 Recurso Natural	14
2.2. Filosofía del Parque	16
2.2.1 Misión	16
2.2.2 Visión	16
2.2.3 Valores	17
2.4 Principios Generales	17
2.2.5 Macrolocalización	20
2.2.6 Microlocalización	23
2.3 La Laguna de Bacalar o Laguna de Los Siete Colores	28
2.3.1 El Fuerte de San Felipe Bacalar	29
2.3.2 Zonas Arqueológicas de Quintana Roo, abiertas al público	31
2.3.3 Los principales centros turísticos de Quintana Roo	32

## *CAPÍTULO III*

### *Compartiendo Nuestra Cultura*

3.1 Compartiendo Nuestra Cultura	34
3.2 Curso de Inducción	34
3.3 Actividades del Área “Xcaret Plus”	38
3.3.1 Temporada Alta	44
3.4 ¿Existe Sustentabilidad en Xcaret y es en verdad un Ecodestinó?	48
Sugerencias	53
Conclusión	55
Bibliografía	57

## **INTRODUCCION**

El siguiente trabajo abarca tanto datos como aspectos relevantes del Parque Temático "Xcaret", desde sus inicios, es decir la forma en que fue creciendo hasta volverse lo que hoy en día conocemos, así mismo la macrolocalización y la microlocalización. El trabajo contiene conceptos que están ligados con el parque y con la actividad turística y las distintas actividades que se llevan a cabo dentro del parque, se mencionan los atractivos tanto naturales como culturales que el parque posee. De igual manera se presenta una de las modalidades del turismo como es el Ecoturismo y aspectos de este mismo.

Presenta distintos puntos de vista tanto de autores como de instituciones, por ejemplo la Secretaria de Turismo, Miguel Ángel Acerenza entre otros. Nos muestra fotografías e imágenes tanto del parque como del país y el estado.

Contiene un análisis a fondo del parque Xcaret, mencionando si realmente se apega a la sustentabilidad y si es un ecodestino como la misma empresa es presentada a los visitantes y colaboradores.

Dentro del trabajo se menciona la importancia que tiene la organización en una empresa y para complementarlo, también se puede observar el organigrama de Xcaret. Hago mención de los senderos y su trazado correcto por medio de pasos y si es que la empresa los cumple. Abarca aspectos tradicionales del Estado de Quintana Roo así como sus principales destinos turísticos como Cancún o Playa del Carmen.

Otro concepto de gran relevancia es el de Administración, que igualmente se encuentra dentro de este trabajo.

En el capítulo número uno se puede encontrar conceptos que tienen relación alguna tanto con el parque Xcaret como con el turismo, como por ejemplo una de las modalidades que es el Ecoturismo y presento distintos puntos de vista de autores.



Se presenta la evolución que ha tenido con el transcurso del tiempo Playa del Carmen y el tipo de habitantes que se encuentran viviendo ahí. Así mismo presento la definición que hace Franklin B. Enrique sobre los organigramas y sobre todo como los clasifica.

En el capítulo número dos podemos encontrar la creación del parque Xcaret desde como empezó hasta con lo que cuenta hoy en día. Las áreas que integran la empresa están presentadas por medio de un organigrama en el cual se ve la jerarquización y el área donde realice mi Estancia Profesional. La ubicación geográfica del parque es un dato importante que se encuentra en el trabajo, se hace una macrolocalización y una microlocalización del mismo, tanto en escritura como por medio de mapas. Presento la Historia del Estado de Quintana Roo y algunos lugares de este como Bacalar o Cancún.

De igual manera menciono el propósito con el cual se creo el área de “Xcaret Plus”. También se menciona la Misión, Visión, valores y principios generales dentro de este capítulo.

Dentro del capítulo número tres podemos encontrar las distintas actividades que realice dentro del parque. Menciono las diversas actividades con las que el parque cuenta. Comento problemas con los que me enfrentaba diariamente y hablo sobre aspectos cuando inicio la temporada alta en la empresa como por ejemplo que la atención ya no era personalizada entre otros.

Al final hago un análisis acerca del parque Xcaret si realmente existe sustentabilidad en el parque y si es un Ecodestino, ya que los administrativos se dirigen al parque como un Ecodestino y todo el tiempo mencionan que es un parque que se apega a la sustentabilidad.

### **OBJETIVO GENERAL**

Prestar mis servicios a la operadora Xcaret S.A de C.V como parte de mi Experiencia Profesional, aplicando los conocimientos, habilidades y actitudes, adquiridas durante el proceso de mi formación académica como Profesional Asociado en Turismo Alternativo, la cual me servirá para desenvolverme en un futuro de una mejor manera en el ámbito laboral.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1.- Conocer la forma de organización del parque Xcaret.
- 2.- Interactuar directamente con el visitante y aplicar técnicas de manejo de grupos.
- 3.- Practicar el idioma ingles.
- 4.- Cumplir con un requisito para titularme del Profesional Asociado en Turismo Alternativo.

## CAPITULO I

### 1.1 EL MARCO CONCEPTUAL.

El interés que con el tiempo ha ido adquiriendo el tema del turismo nos ha llevado a realizar distintas actividades lo que nos deja experiencias únicas pero indudablemente diferentes, pero dicho crecimiento trae consigo desventajas que provocan un fuerte impacto para la sociedad, esto obliga a todos aquellos que estén involucrados con la actividad turística hagan un uso sustentable de los recursos.

*Turismo: “Toda actividad de individuos que viajan y permanece en lugares fuera de su ámbito de residencia por motivos de ocio, negocios u otros propósitos por más de 24 horas pero menos de 1 año”.* Maximiliano E. Korstanje (2003).<sup>1</sup>

Cabe destacar de la misma manera el siguiente término, ya que todo producto que este relacionado con la actividad turística es un producto turístico.

*“Desde el punto de vista conceptual, el producto turístico no es más que un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista. Es en realidad, un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso (Miguel Ángel Acerenza 1993).”*<sup>2</sup>

El turismo como tal tiene gran relación con la naturaleza y la cultura y el parque Xcaret es un retorno a la naturaleza así como también es una ventana a las tradiciones y raíces de México, un lugar que inspira al visitante a disfrutar y a respetar el medio ambiente de esta manera despertando su conciencia de

preservación. Xcaret más que un lugar para visitar es un destino turístico según la misma empresa por la alta preferencia que tiene en el mercado turístico global. Dentro de la actividad turística es importante conocer el siguiente concepto básico.

*Destino Turístico: es un sitio, con alguna forma de límite real o percibido, por los turistas. (Claudia Merlo 2004).*<sup>3</sup>

Cabe mencionar que el parque al estar relacionado completamente con el entorno natural, obliga a conocer un término que va de la mano del turismo que es la sustentabilidad.

*La Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIEST) define al Turismo Sustentable: como el tipo de turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos. El turismo debe integrar las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales (1991).*<sup>4</sup>

*El ensayo Turismo y Sustentabilidad de Griselle Juan y Seva Garcia nos dice que el desarrollo sustentable es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro recurso natural y cultural incluyendo las áreas protegidas.*<sup>5</sup>

Algunos dicen que la sustentabilidad en el turismo no es posible, otros afirman que si, en lo particular pienso que es cuestión de ir creando conciencia, no es fácil pero se tiene que ir dando poco a poco con el esfuerzo de todos poniendo cada uno su granito de arena sobre todo nosotros que estamos en una etapa de formación de futuros licenciados en Turismo. El parque Xcaret se encuentra comprometido en el aprovechamiento adecuado de los recursos por lo menos en teoría. Sin embargo cabe resaltar que no lo cumple en un cien por ciento, en la conservación tanto de los recursos naturales como culturales. A pesar de

pretende ser un parque “ecoturístico” y de esa manera es ofrecido a los visitantes, no lo es. Por lo tanto considero importante el siguiente concepto:

*Ecodestino: Un Destino Turístico que manifiesta un compromiso publico de mejora de su calidad ambiental y se somete voluntariamente a un procedimiento de diagnostico y control de la misma. (Alma Rosa Macias Ramírez 2007).*<sup>6</sup>

Esto debido que a pesar de que procura impactar lo menos posible dichos recursos y participa en la restauración del medio ambiente, si existe un impacto negativo. No hay que olvidar que el parque posee aspectos del turismo convencional como son el turismo de sol y playa, las lanchas con las que transportan a los turistas para la actividad de snorkel, ya que estos mismos dañan los la vida marina, como los arrecifes o los corales estos daños son irreversibles, ya que un coral crece aproximadamente un centímetro cada ochocientos años. O de otra manera solo hay que la gran cantidad de visitantes que llegan al parque, es decir el turismo de masas, siendo estos los principales aspectos del turismo convencional con los que el parque cuenta. (Ver Foto No.1).



Foto No.1 La Playa

Fuente: [http://www.club-el-mandarin.com/images/\\_xcaret.jpg](http://www.club-el-mandarin.com/images/_xcaret.jpg)

Por eso me es de suma importancia hacer mención de los siguientes conceptos:

*El Ecoturismo: es una actividad que debe ser compatible con el cuidado, preservación, conservación, protección y hasta restauración del medio ambiente por lo que todo desarrollo deberá cumplir con los aspectos relacionados al cuidado de los recursos naturales y su buen manejo. (Jorge Chávez De La Peña 1998).*<sup>7</sup>

*De acuerdo a la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) nos dice que los que llevan a cabo actividades de Ecoturismo y los que participan en actividades de Ecoturismo deberían cumplir los principios fundamentales del Ecoturismo, los cuales son los siguientes:*

*Minimizar los Impactos Sociales y Ambientales.*

*Aumentar la conciencia y el respeto por el ambiente y la cultura.*

*Ofrecer experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones.*

*Ofrecer beneficios financieros directos para la conservación.*

*Proveer beneficios financieros y participación real para la población local.*

*Aumentar la sensibilidad de los turistas hacia el país anfitrión en su clima político, cultural y social (La Sociedad Internacional de Ecoturismo 2005).*<sup>8</sup>

Al hablar de ecoturismo es necesario hacer mención de los senderos trazados correctamente, ya que estos deben de contar con señalización adecuada y sobre todo utilizando las llamadas “cercas vivas” para de esta manera no dañar el medio ambiente, con la introducción de maquinaria pesada o materiales externos a la naturaleza.

Una de las características principales de un sendero es que debe permitir la llegada a aquellos lugares aptos para ser visitados. Como el objetivo es la conservación, un sendero debe contribuir a que la presencia de visitantes se restrinja solo a aquellas zonas que han sido definidas como aptas para el uso público, de acuerdo a una planificación previa.

*Considerar medidas de diseño para regular la capacidad de carga. Los diferentes ecosistemas admiten distintas intensidades de uso de acuerdo a su grado de fragilidad. Los Senderos deben trazarse, construirse y ser empleados de manera que no generen intensidades de uso que puedan afectar severamente o de manera irreversible a los ecosistemas, hábitats y recursos naturales. (Alberto Tacón y Carla Firman 2004).<sup>9</sup>*

Se debe hacer lo siguiente para la realización correcta de un buen sendero:

Decidir el propósito del sendero: ¿para qué?

Identificar el tipo y número de usuarios: ¿para quién?

Estudiar todos los antecedentes disponibles del área, utilizando como apoyo mapas y fotos aéreas, para trazar la posible ruta del sendero.

Identificar en terreno los lugares exactos por donde resulta interesante que pase el sendero, como bordes de ríos, cascadas de agua, miradores y otros elementos atractivos sobresalientes.

Identificar en terreno las áreas frágiles ó riesgosas por donde un sendero NO debe pasar, como pantanos, pendientes fuertes, sitios con vegetación frágil ó de reproducción de animales silvestres.

Marcar los sitios de interés y las áreas restringidas en un mapa (con distintos colores) y dibujar la ruta del sendero conectando los puntos de interés entre sí.

Marcar en terreno la ruta exacta por donde el sendero debe pasar y revisarla completamente antes de Construirlo.

Planificar las técnicas de construcción, las herramientas a utilizar y el equipo de trabajo.

Sin embargo en un artículo de Miguel Ángel Acerenza el arquitecto *Héctor Ceballos Lascurian* definió al ecoturismo como: *“Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestre) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y propicia un involucramiento activo y socialmente benéfico de las poblaciones locales”.*( Acerenza, Miguel Ángel 2005). <sup>10</sup>

Turismo Convencional es el que más se ofrece en el estado de Quintana Roo Debido a la gran demanda de este, y como ejemplos claros puedo mencionar a Cancún, Playa del Carmen, Cozumel, su principal atractivo son las playas es decir el turismo que comúnmente conocemos de sol y playa, es el que menos se preocupa por la conservación del entorno.

A partir del año 1967 Playa del Carmen ha ido evolucionando hasta convertirse en un puerto cosmopolita. En su mayoría los habitantes de Playa del Carmen son oriundos de la región; sin embargo, una gran parte de la población esta compuesta por inmigrantes, tanto de México, como de otros países.

Entre ellos encontramos algunos artistas como pintores, músicos, bailarines y actores. Es por eso que en el parque Xcaret podemos encontrar gente de



## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

distintos lugares de la República Mexicana. La Quinta Avenida es el centro de reunión de esta multicultural y cosmopolita ciudad caribeña. Está bordeada por tiendas de artesanías y ropa de playa exclusiva.

En cuanto a los restaurantes, ofrecen gastronomía Mexicana, Maya-Yucateca, Francesa, Italiana, Alemana o Asiática. Las noches en Playa son las más vibrantes, alegres e intensas de la Riviera Maya, ya que se combinan el temperamento y energía de personas de todo el mundo. Xcaret cuenta con una amplia gama de flora lo cual lo hace atractivo para los amantes de la herbolaria así como para los que gustan de la observación. (Ver foto No.2).



Foto No.2 Orquídea.

Fuente: Xcaret

En el estado de Quintana Roo se ofertan diversas modalidades de turismo, entre los más importantes se encuentran: el Ecoturismo, Turismo deportivo, Cultural, Alternativo, Turismo comunitario, Turismo Rural, modalidad que se ha ido implantando en algunas de las comunidades del estado, aunque esto tiene desventajas como a continuación lo menciono en la siguiente cita.

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

*Ya se ha destruido 65 por ciento de los bosques de manglar del país y que el estado en el que más se ha deteriorado este ecosistema es precisamente Quintana Roo, debido principalmente a los desarrollos turísticos. (Greenpeace 1994).*<sup>11</sup>

Un concepto muy importante que debo mencionar es el de calidad ya que de eso depende que el turista regrese y sobre todo de esta manera tenemos la promoción mas barata que es la de boca en boca.

*La actividad económica terciaria como es el turismo, que se desarrolla en la entidad quintanarroense resulta una fuente de ingresos muy importante para el estado y el país, ya que se considera como la tercera fuente de divisas. En la porción oriental de la entidad hacia la vertiente del mar Caribe, se han emplazado enormes complejos turísticos como Cancún y la conocida Riviera Maya (Gómez Ramírez, M 2007).*<sup>12</sup>

*Calidad: “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, y de conformidad con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”. (Organización Mundial Del Turismo 2003).*<sup>13</sup>

El turismo es una importante actividad social y económica que requiere de mucha participación tanto de iniciativa privada como publica lo que conlleva que para su desarrollo se necesita de mucho esfuerzo y participación por parte de las personas involucradas en este sector y sobre todo que se haga un buen uso del capital generado por esta actividad, ya que si vemos las empresas que tienen éxito son las que reinvierten su capital en mejoras de la misma empresa.

Un punto que es interesante tocar es el de la organización ya que es impresionante como una empresa tan grande como Xcaret esta organizada tanto en el área administrativa que no puedo adentrarme mucho por el área en el que estuve como también los que tienen trato directo con el turista están organizados de forma adecuada, aunque hace falta mucho para lograr que se excelente.

El organigrama es parte importante de una empresa, ya que ahí es donde se puede ver la jerarquización de las diversas áreas y puestos de la misma y de igual manera son parte fundamental de la organización.

*Organigrama: "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen"* (Franklin, B. Enrique 2004).<sup>14</sup>

### **1.1.1 TIPOS DE ORGANIGRAMA**

*Los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes grupos: 1) Por su naturaleza, 2) por su ámbito, 3) por su contenido y 4) por su presentación* (Franklin B. Enrique 2004).<sup>15</sup>

De la organización depende seguir todo un proceso por que si algo no se cumple debidamente o no esta en el lugar o tiempo correcto puede perjudicar tanto la seguridad del visitante como la credibilidad de la empresa y ahí es donde entra el desprestigio que no le conviene a ninguna empresa y mucho menos a esta que es reconocida internacionalmente. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

*Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.* (Robbins Stephen y Coulter Mary 2005).<sup>16</sup>

En el sector turístico el factor humano es uno de los más importantes o mejor dicho el principal ya que es el que mantiene el contacto con el turista, ya que no se tiene una segunda oportunidad para causar una primera impresión y muchas de las veces puede ser un factor determinante para que el visitante regrese. En ocasiones basta una simple sonrisa para captar la atención completa.

Sin embargo no hay que olvidar otro de los conceptos que tiene gran relevancia en este tipo de empresas como el de administración, que es ahí donde realiza el proceso que consiste en la planeación, organización dirección y control para de esta manera alcanzar los objetivos previamente planteados.

*La Administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".* (Idalberto Chiavenato 2004).<sup>17</sup>

Cuando se realiza un proyecto en una comunidad, los beneficios es importante mencionar que son equitativos pero no monetareamente sino que este capital se invierte en mejoras para la comunidad como hospitales, educación entre otros, y los prestadores de servicios son todos los habitantes de la comunidad que se ven involucrados en la actividad turística.

## **CAPITULO II**

### **2.1 RECURSO NATURAL**

El Parque Tematico Xcaret es un sitio natural de incomparable belleza, un remanso tanto para los turistas como para los científicos, donde el conjunto de ecosistemas se está revitalizando, recreando y acondicionando para el disfrute de los visitantes y no solo para la observación si no también para que el turista pueda interactuar con este.

Antes de abordar más sobre el parque es importante mencionar el verdadero significado del logotipo de la empresa que mas adelante les presento el cual es: La Pequeña Caleta con su flora y fauna de México, con sus costumbres y traiciones que nos asombran (Ver Imagen No 1).



Imagen No.1 Logotipo

Fuente: Xcaret

Uno de los grandes atractivos del parque es el Paseo Maya, único en el mundo, que consiste en dejarse llevar por la suave corriente de un río subterráneo a través de cenotes y formidables cavernas, lo cual lo hace un una opción para las personas que gustan de la relajación y tranquilidad que les brinda la naturaleza.

Al atardecer, Xcaret se convierte en un lugar mágico. El ritmo de los tambores y las caracolas prehispánicos nos seducen con su música y nos llaman a presenciar un maravilloso espectáculo que culmina con el “Mosaico Mexicano”, que incluye lo mejor del folclore de nuestro país.

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Todo empezó como un sueño en 1985, Miguel Quintana Pali, quien solo contaba con 5 hectáreas en un maravilloso y místico paraje que lo cautivo el cual fue Xcaret, nombre maya que significa “pequeña caleta”.

Mas tarde pensó en construir treinta villas pero conforme descubría el espíritu y la vocación de este lugar sentía la necesidad de compartir toda su belleza con las personas que gustan de la naturaleza fue de esta manera como concibió la grandiosa idea de crear un parque abierto al publico, asociándose con Marcos, Oscar, y Carlos Constandse Madrazo, quienes aportaron la mayor parte de hectáreas las cuales ascendía a cincuenta y cinco, sumándose a este proyecto Alma Flores Castrejon.

En 1992, el parque abrió sus puertas y estableció contacto con el Instituto Nacional de Antropología e Historia con el fin de iniciar los trabajos de reconstrucción de los vestigios arqueológicos del sitio.

A partir de 1998 el parque Xcaret sirve de apoyo a dependencias de gobierno como la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente PROFEPA, para albergar especies decomisadas por tráfico ilegal, maltrato y enfermedades.

Estas especies son custodiadas temporalmente en el parque debido a que cuentan con colaboradores capacitados para lograr su recuperación. Asimismo, ofrecen a los animales un lugar adecuado antes de la reintroducción en su hábitat natural.

Xcaret, es un parque turístico “sustentable”, un retorno a la naturaleza, un lugar que inspira al visitante a disfrutar y sentir amor y respeto por el medioambiente, despertando su conciencia de preservación, según el parque.

Según el manual de bienvenida de Xcaret menciona que “Somos sustentables desde el punto de vista natural si cuidamos y preservamos nuestra flora, fauna y cualquier otro recurso natural”. Sus objetivos y metas son la protección, reproducción, recuperación y exhibición de las especies, así como la educación

ambiental; desde 1996, el Programa de Educación Ambiental invita todos los días a cerca de 100 niños y niñas de las escuelas Públicas de Quintana Roo a visitar el parque de manera gratuita, en un programa de actividades enfocadas al desarrollo de una cultura ambiental y de una conciencia ecológica para los visitantes mas no para los colaboradores, sin embargo un programa es poco.

Actualmente el parque cuenta con un total de 80 hectáreas. En el parque Xcaret laboran, un total de 1,586 personas, en promedio se reciben 2,500 visitantes diariamente en temporada regular y hasta 8,500 en un día pico de temporada alta, es decir más de un millón de visitantes al año. Es importante resaltar que la empresa brinda un gran apoyo a sus colaboradores para superarse en el ámbito laboral e ir ascendiendo de puesto, esto lo hace debido a los convenios que tiene con instituciones académicas que les permite a los colaboradores seguir estudiando y terminar la escuela. Así como también ofrece cursos de idiomas adicionales al español, de esta manera gana la empresa y el colaborador ya que, se nutre de conocimientos nuevos, y sus ingresos serán más elevados de los anteriores y la empresa por que contará con el personal capacitado para desenvolverse en el área que se le asigne de una manera correcta.

## **2.2 Filosofía del parque Xcaret**

### **2.2.1 Misión**

- Generar momentos de felicidad y admiración por México.
- Ser un parque turístico sustentable, que agrega conocimiento y valor a visitantes, colaboradores, socios, proveedores y sociedad.

### **2.2.2 Visión**

Ser reconocido globalmente como el mejor destino turístico que recupera, promueve y difunde la riqueza natural y cultural de México; modelo de gestión sustentable y responsabilidad social empresarial.

### **2.2.3 Valores**

- a) Integridad
- b) Responsabilidad
- c) Lealtad
- d) Respeto
- e) Bondad
- f) Sencillez
- g) Amor por México

### **2.2.4 Principios Generales**

- Buscar el desarrollo del ser humano.
- La persona debe ser el fin de todas las cosas.
- Respetar los derechos fundamentales del hombre.
- Siempre debe perseguirse el bien.
- No buscar un bien propio a través de un mal dirigido a otros.
- El interés general debe prevalecer sobre el particular.
- En la búsqueda de un bien no debe afectarse el interés de los demás.

El área "Xcaret Plus", donde realicé mi estancia profesional, es donde los visitantes pueden agilizar su entrada a los ríos sin tener que esperar tanto tiempo, ni hacer filas largas, ya que todo queda dentro de esta área y a una distancia considerablemente cerca, lo cual no causa tanta pérdida de tiempo como lo es por la entrada tradicional a los ríos.

Recoger todo el equipo y estar listo para entrar se realiza en 6 pasos, que muchas veces se hace complicado para los visitantes.

Con ese fin se llevó a cabo la realización de esta área. Otra de las ventajas es que se puede dejar el dinero en los lockers ya que al entrar con el paquete de



## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

“Xcaret Plus” se entrega una cuponera y con eso tienes derecho a la comida, refrescos y papas.

A continuación presento el organigrama general de la empresa Xcaret, con los distintos puestos con los que cuenta y también se muestra el área de actividades recreativas en la cual realice mi estancia profesional (Ver Imagen No. 2).

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

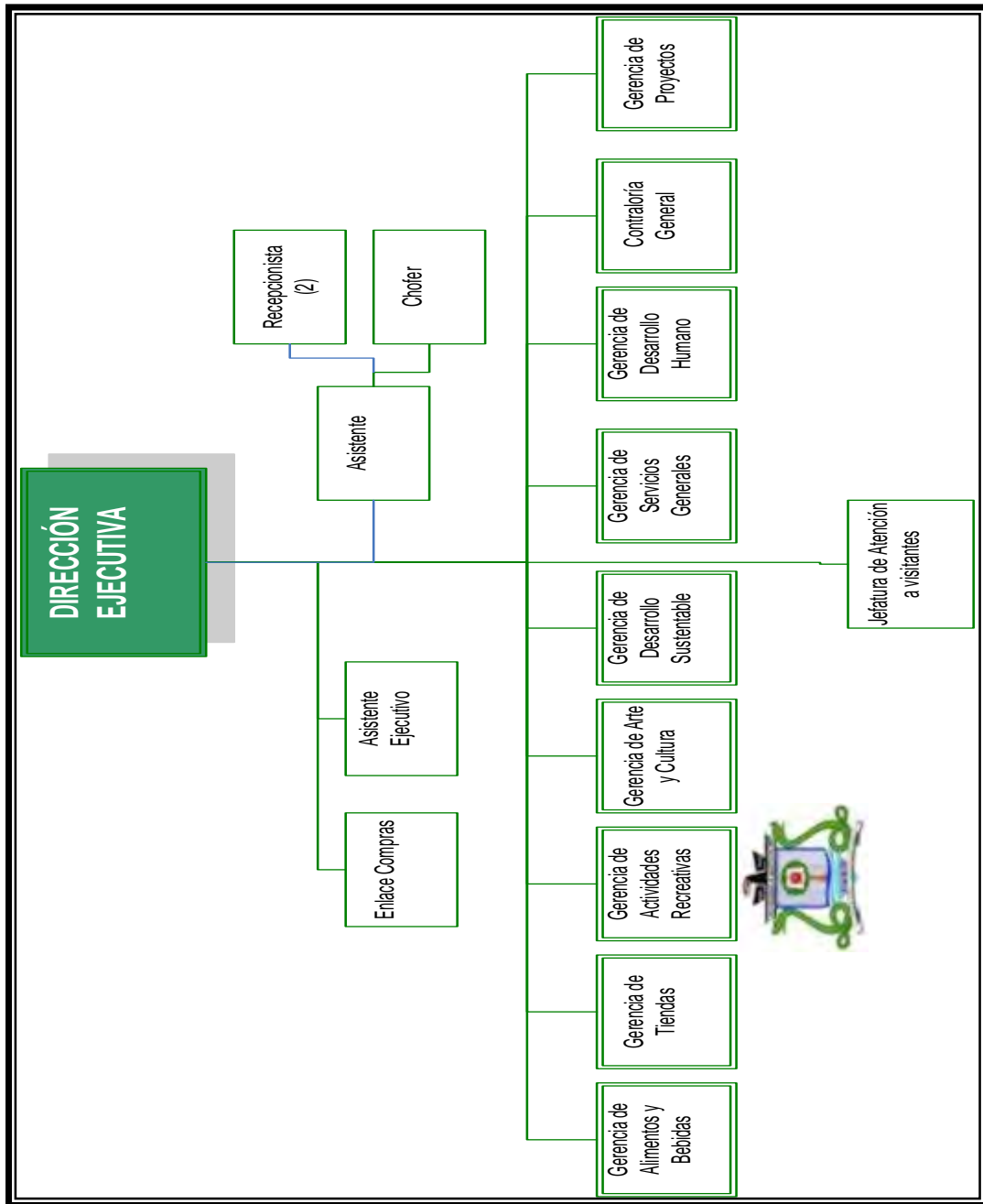


Imagen No 2. El Organigrama

Fuente: Xcaret

El logotipo de la Universidad de Quintana Roo señala en el área donde realicé mi Estancia Profesional.

Ahora bien ya que mencione diversos aspectos de la empresa, es importante que abarque de igual manera el País donde se encuentra así como el Estado donde se encuentra ubicada.

### **2.2.5 Macrolocalización**

El parque se encuentra en el país de México. Es un país localizado en América del Norte. Su nombre oficial es Estados Unidos Mexicanos. Limita con Estados Unidos de América al norte, al sureste con Guatemala y Belice, al este con el Golfo de México y el Mar Caribe, y al oeste con el Océano Pacífico. En extensión territorial ocupa la quinta posición en América, y el decimocuarto a nivel mundial (ver Imagen No. 3).

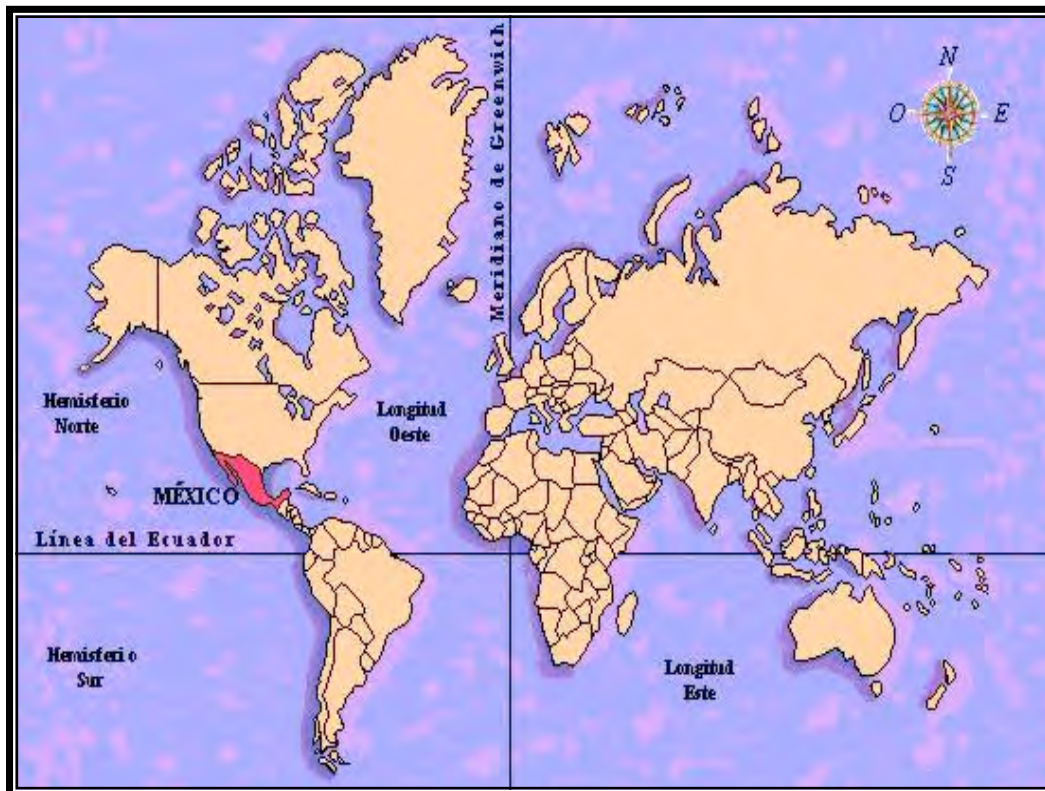


Imagen No. 3 México

Fuente: INEGI

El país con la mayor población hispanohablante en el mundo, y al mismo tiempo, el que tiene la mayor población indígena del continente americano.

El relieve se caracteriza por ser muy accidentado y alojar múltiples volcanes. El territorio es recorrido por las sierras Madre Oriental y Madre Occidental, que son una prolongación de las Montañas Rocosas.

La Sierra Madre Occidental termina en Nayarit, en la confluencia con el Eje Neovolcánico. A partir de allí, paralela a la costa del Pacífico, corre la Sierra Madre del Sur.

Los ríos de México se agrupan en tres vertientes. La vertiente del Pacífico, la del Golfo y la vertiente interior. El más largo de los ríos mexicanos es el Bravo, de la vertiente del Golfo. Éste tiene una longitud de 3.034 Km., y sirve como límite con Estados Unidos.

Otros ríos en esta vertiente son el Usumacinta, que sirve como límite con Guatemala; el río Grijalva, quizá el más caudaloso del país; y el río Pánuco, a cuya cuenca pertenece el Valle de México.

México es el primer productor mundial de plata, con yacimientos en la sierra Madre occidental, la cordillera Neovolcánica y la sierra de Zacatecas, y un importante productor de oro (yacimientos de Pachuca, El Oro y Santa Bárbara). Se halla entre los primeros productores mundiales de cinc, plomo, cobre, manganeso y mercurio y cuenta con notables yacimientos de minerales de hierro, azufre, carbón y uranio.

La principal riqueza de la economía mexicana la constituye el petróleo. La explotación de yacimientos terrestres (Reinosa, Tampico, ébano-Pánuco, Angostura, Puerto México, Minatitlán) y submarinos (Baja California, Tabasco) ha situado a México entre los primeros puestos del mundo, la producción

petrolífera, dirigida por la empresa estatal PEMEX (Petróleos Mexicanos), supone más de dos tercios del valor de las exportaciones mexicanas.

La actividad industrial se ha concentrado en tres núcleos principales de desarrollo: Ciudad de México y el Distrito Federal, que representan cerca de la mitad del potencial industrial del país. El turismo es, tras el petróleo, la segunda fuente de ingresos del país.

El Gobierno Nacional consiste de tres poderes. El poder ejecutivo es dirigido por el presidente y gabinete. El poder legislativo, llamado Congreso de la Unión, es integrado por dos cámaras: la Cámara de Senadores con 128 senadores y la Cámara Federal de Diputados con 500 miembros. El poder judicial tiene su sede en la Corte Suprema. Cada estado tiene su propio gobierno regional. En México, según información del Instituto Nacional de Antropología e Historia (I.N.A.H.), a diciembre de 2005 se tenían registrados 37.266 sitios arqueológicos en México.

Los sitios arqueológicos son aquellos donde han sido encontradas evidencias de ocupación humana anterior, y no necesariamente corresponden a sitios prehispánicos, aunque la mayor parte lo sean. Por ejemplo, en Monterrey, Nuevo León, existe un museo sobre arqueología industrial. En la ciudad de México, los arqueólogos han rescatado restos materiales de un convento colonial que se localizó en el mismo sitio donde está actualmente el Palacio de Bellas Artes. Como se ha dicho, existen numerosos sitios pertenecientes a los pueblos prehispánicos, miles de ellos, aunque no todos están abiertos al público. La zona que concentra la mayor parte de estos sitios es el área maya, seguida por el Centro de México y los valles de Oaxaca.

La ley mexicana considera monumentos históricos aquellos construidos entre los siglos XVI y XIX, es decir, desde la llegada de los españoles hasta el siglo anterior. Tanto las zonas arqueológicas como los monumentos históricos son

considerados como patrimonio de la nación mexicana, y son custodiados por el I.N.A.H. y el Instituto Nacional de Bellas Artes (I.N.B.A.). Forman parte del complejo de monumentos históricos los núcleos originales de varias poblaciones importantes del país, como Santiago de Querétaro, ciudad de México, Puebla de Zaragoza, Oaxaca de Juárez y Campeche, todas ellas reconocidas además como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (Ver Imagen No. 4) .

### 2.2.6 Microlocalización



Imagen No. 4 Playa Del Carmen

Fuente: Hotel Cohiba Playa del Carmen, Riviera Maya, Quintana Roo, México

El parque temático Xcaret se encuentra situado en la Riviera Maya, a cinco Km. al sur de Playa del Carmen y a 75 Km. al sur de Cancún, es decir a cuarenta y

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

cinco minutos de Cancún y a quince minutos de Playa Del Carmen en el estado de Quintana Roo, México (Ver Imagen No. 5).



Imagen No. 5 Quintana Roo

Fuente: Hotel Cohiba Playa del Carmen, Riviera Maya, Quintana Roo, México

A continuación presento información acerca de la historia de mayor relevancia del Estado de Quintana Roo.

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

*La historia de Quintana Roo, como estado, comienza en 1902 cuando se crea el Territorio Federal de Quintana Roo; sin embargo, para una mayor comprensión de los procesos históricos que llevaron a la constitución de Quintana Roo como un territorio independiente (Gobierno del Estado de Quintana Roo).*<sup>18</sup>

El Estado de Quintana Roo Se ubica al este de la Península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica. Colinda con los estados de Yucatán hacia el noroeste y Campeche al oeste; al norte con el Golfo de México; al sur el Río Hondo delimita su frontera con Belice.

Quintana Roo es uno de los 31 estados que junto con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México. Y cuenta con recursos naturales que son una ventana al turismo, lo que lo hace un estado competitivo ya que el turismo es uno de sus principales fuentes de ingresos y empleos.

El nombre del estado es en honor a Andrés Quintana Roo (1787 – 1851), político, escritor, poeta y periodista, nacido en Mérida, Yucatán.

Durante el mandato del Médico y General José Siurob Ramírez (1927 – 1931) se diseñó por el pintor y escultor italiano Gaetano Maglioni el escudo oficial del estado, que ha tenido ligeros cambios hasta la época actual.

El escudo de Quintana Roo, el caracol y la estrella representan las islas de Cozumel e Isla Mujeres con sus enormes riquezas marinas, los tres pinos de la parte inferior representan la riqueza forestal y a la actividad agropecuaria como base, el sol representa la condición del estado como el más oriental del país o en donde sale primero el sol en la República Mexicana, los haces del sol representan los ocho municipios que en ese entonces existían actualmente son 9 ya que recientemente se decreto uno mas, los municipios son los siguientes: Othón Pompeyo Blanco, Solidaridad, Cozumel, Felipe Carrillo



Puerto, José María Morelos, Benito Juárez, Isla mujeres, Lázaro Cárdenas y Tulúm.

El estado tiene en los 50 mil 483 kilómetros cuadrados de extensión territorial, más de 3.5 millones de hectáreas de superficie forestal de alta diversidad biológica, un medio natural de extraordinaria belleza y gran fragilidad, Tiene 900 kilómetros de litoral costero conformado por islas, puntas, bahías, cabos, canales y lagunas costeras, formando un medio natural de extraordinaria belleza.

Frente a sus costas se extiende parte de la segunda cadena arrecifal más importante del mundo, que abarca desde el Parque Nacional Isla Contóy hasta Honduras.

*El principal recurso natural del estado son sus playas, mar, arrecifes coralinos, la selva y en general la gran biodiversidad de flora y fauna. En el aprovechamiento de estos recursos ha sido muy importante cuidar el precario equilibrio ecológico de los ecosistemas, por lo cual se han establecido las normas de un desarrollo sustentable (SEDETUR 2005).*<sup>19</sup>

Los recursos forestales fueron hasta hace unas pocas décadas uno de los recursos más importantes, sin embargo la tala inmoderada y la escasa reforestación han limitado el aprovechamiento de la selva, sobre todo en el caso de las maderas preciosas.

Los tipos de vegetación que se presentan en la entidad se deben a la coincidencia del clima subtropical, suelos poco profundos y un manto acuífero cerca de la superficie.

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.

El gobierno de Quintana Roo fomenta la realización y formulación de programas de desarrollo sustentable, que incluyen aspectos de conservación y biodiversidad, y se promueve la participación y organización del sector social en todas las actividades relativas al uso del suelo y al manejo, protección, conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos.

El estado de Quintana Roo es único en el país debido a las áreas naturales que alberga su territorio, tiene 1 millón 423 mil 142 hectáreas protegidas en su superficie acuático-terrestre que equivale al 25 por ciento de la superficie del territorio, esta dividido en 18 Áreas Naturales Protegidas, 6 son estatales y 12 federales.

El paisaje de Quintana Roo incluye la selva media, tierra fina y terreno poroso de piedra caliza típica de la Península de Yucatán. Como el estado de Yucatán, Quintana Roo carece de ríos. Más bien está cruzado por una extensa red de ríos y cuevas subterráneas. Ocasionalmente los techos de estos se derrumban creando los cenotes, que semejan pozos circulares.

Carreteras bien pavimentadas atraviesan el estado y numerosos paseos organizados invitan al aventurero a explorar las exuberantes zonas tropicales de Quintana Roo y a entrar en contacto con su misteriosa herencia.

El estado posee una alta diversidad biológica que se refleja en la presencia de 1 mil 251 especies de plantas y aproximadamente 60 familias de peces arrecifales, 80 especies de interés comercial, 79 reptiles, 423 especies de aves y 110 de mamíferos. En algunos sitios el agua de lluvia se acumula en partes bajas con arcillas impermeables formando depósitos conocidos como aguadas y cenotes.

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 Cancún; entre otros cuerpos de agua.

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, etc.

Especial mención merece la existencia de manatíes, por ser una especie en peligro de extinción. Entre las aves se tiene el pavo de monte, el faisán, el cojolite, la chachalaca, el tucán, cardenal, zopilote, etc. Abundan los reptiles de los cuales algunos son muy peligrosos, como la nauyaca, vibora cascabel, coralillo, la boa, la barba amarilla, la oxcan, etc. También se tienen los cocodrilos, ranas, sapos, lagartijas y una gran cantidad de insectos.

### **2.3 La Laguna de Bacalar o Laguna de los Siete Colores**

Es una enorme extensión de aguas poco profundas, con arena blanca muy suave. Presenta un ligero oleaje de tonos azules apenas perceptible donde la composición de los cristales presentes, genera un espectáculo simplemente fascinante. Esta laguna es parte de un sistema lagunar de aproximadamente 55 kilómetros de largo que se comunica con la bahía de Chetumal por medio del Río Hondo y el estero de Chaac.

A lo largo se han construido algunos hoteles y residencias privadas, que normalmente son concurridos los fines de semana y en época de vacaciones. Dentro de esta enorme extensión de agua existen zonas con algunas pozas que permiten realizar actividades de buceo muy seguras por su baja profundidad.

### **2.3.1 El Fuerte de San Felipe Bacalar**

El Fuerte de San Felipe, construido en 1729 (siglo XVIII); ha quedado como ejemplo de la arquitectura militar de la Nueva España, ya que evitó las incursiones de piratas y filibusteros, además de ser testigo de innumerables e históricas batallas en contra de los ingleses, quienes pretendían controlar el comercio del palo de tinte y de otras maderas preciosas existentes en la región; en aquel tiempo tuvo un puente levadizo y un foso que, en lugar de agua, contenía estacas puntiagudas para la defensa.

Hoy, el foso es un bello jardín con diseños mayas y españoles en el que puedes observar machetes, rifles, balas de cañón y colas de serpientes de cascabel, las cuales tienen un profundo significado en la religión maya.

Entre las principales actividades económicas del Estado sobresale el turismo, el cual se concentra en el balneario y las playas de Cancún, uno de los centros turísticos más visitados del mundo, y en la Riviera Maya costera, que abarca desde Puerto Morelos hasta Tulúm y la isla de Cozumel, la cual cuenta con diversos arrecifes para bucear, teniendo como ciudad principal a Playa del Carmen. A 6 kilómetros al sur de Playa del Carmen se encuentra Xcaret, un yacimiento arqueológico maya y parque temático ecológico, donde se pueden practicar diversas actividades acuáticas y conocer la cultura de México así como la flora y fauna de la región.

El turismo procedente de Estados Unidos de América y Canadá es el más importante, estimado en un 80 por ciento. Un 15 por ciento corresponde a turismo Europeo, de centro y sur América y un 5 por ciento de países Asiáticos, dentro de los que destaca Japón.

La costa sur del estado recientemente se ha ido explotando y creciendo con el la llegada de turistas. Existen poblaciones turísticas como Xcalac y Mahahual, donde se encuentra un muelle donde llegan cruceros Puerto Aventuras.

“Somos sustentables culturalmente si conservamos y promovemos nuestras costumbres y tradiciones asegurando su permanencia para el futuro” (Manual de Bienvenida del Parque Xcaret).<sup>20</sup>

El potencial de los recursos pesqueros de especie de escama es considerable, pero la captura se ha dirigido a especies de alto valor comercial llegando a límites de sobreexplotación, por lo que se aplican vedas para la captura de la langosta, el camarón y el caracol. En sus cuerpos de agua y esteros existen buenas condiciones para el desarrollo de la acuicultura.

El involucramiento comunitario en el ecoturismo sustentable en Quintana Roo está apenas en sus etapas iniciales. Aunque existen variados proyectos ecoturísticos comunitarios en la región.

Hace apenas cuatro décadas, Cancún era una isla desierta y pocos sabían de su existencia. Ubicada en la región más abandonada del Caribe, se conformaba de una duna en forma de siete, con algunos tramos apenas con 20mts. de ancho, separada de tierra firme por dos estrechos canales que conectaban al mar con un amplio sistema de lagunas.

La ribera estaba constituida de ciénagas pantanosas y en general rodeadas de manglares, selva virgen y playas inexploradas. Su denominación exacta incluso ofrecía dudas.

En algunos mapas el nombre del sitio aparece como "Kankun" (un sólo vocablo con la letra "k"), que en maya significa "olla de serpientes" o "nido de serpientes". Sin embargo en las primeras actas de INFRATUR (antes de constituirse en FONATUR), la designación aparece separada en dos vocablos: Kan Kun y, a veces, Cancún (quizá ya castellanizado). Cancún, la actual denominación, se debe quizá a comodidades fonéticas que obedecen a la costumbre o a la casualidad.

El desarrollo de la Zona Hotelera se dividió a su vez en tres etapas. La primera abarcó toda el área de Bahía de Mujeres hasta Punta Cancún y el litoral abierto del Caribe hasta el límite interior de la Laguna Bojórquez; la segunda comprendía desde la laguna Bojórquez hasta Punta Nizuc, y la tercera de Punta Nizuc hacia el sur, hasta los límites de la reserva territorial.

De 1989 a la fecha, Cancún se convirtió en la ciudad con mayor dinamismo del país. Contribuye con uno de los más altos porcentajes de divisas turísticas que ingresan a México y participa en forma sustancial en el producto interno bruto de Quintana Roo.

Actualmente, su población permanente asciende a más de 500 mil habitantes. Se ha convertido en el centro turístico más importante del país y es la ciudad más próspera de la península. Es asimismo el primer destino turístico del Caribe, superando a Bahamas y Puerto Rico.

### **2.3.2 Zonas Arqueológicas de Quintana Roo abiertas al público**

Tulum. Es la tercera zona más visitada del País y excepcional por estar situada en el litoral y estar amurallada. Cuenta con varios templos como El Castillo, construido sobre un risco, el Templo del dios que cae, el Templo de los Frescos en donde se aprecian pinturas mayas con sus colores originales y otras construcciones menores.

Cobá. Es considerada una de las zonas arqueológicas más importantes por los vestigios excavados y el potencial que falta por investigar. Cuenta con la pirámide más alta de la Península conocida como el Nohoch Mul, un castillo de 9 hileras, un campo de juego de pelota y una red de caminos mayas.

Kohunlich. Se localiza en el sur del Estado. Se distingue por los mascarones de estuco que adorna uno de los principales edificios. Cuenta con un Juego de pelota y varias construcciones de importancia.

Dzibanché – Kinichná. Localizadas en el municipio de Othón P. Blanco, son dos conjuntos de vestigios mayas donde recientemente se permitió el acceso al público.

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

En los últimos años se celebra en casi todos los municipios el Festival de Cultura del Caribe en el cual participan grupos artísticos de países de la Cuenca del Caribe y de otras entidades federativas del país. En los principales centros turísticos son tradicionales los concursos de pesca deportiva y las regatas de veleros.

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

### **2.3.3 Los Principales Centros Turísticos de Quintana Roo**

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

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

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

Posee amplia infraestructura hotelera y de servicios turísticos. Riviera Maya. Comprende el litoral de Cancún a Tulúm, en donde se localizan sitios naturales de belleza excepcional por sus playas, mar, arrecifes coralinos y sitios arqueológicos.

En esta zona se asientan complejos turísticos de primera categoría y existe una gran demanda para establecer nuevos desarrollos turísticos. Algunos de los sitios están Akumal, Puerto Aventuras, Chemuyil, Xcacel, Punta Piedra, Pamul, Xel-Ha, Xcaret, Tulúm, entre otros.

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

Chetumal, Capital Política del Estado de Quintana Roo. Es una ciudad tranquila con todos los servicios e infraestructura hotelera. Puede considerarse como una base para visitar sitios turísticos de belleza natural como Bacalar, Palmar, Xcalac, Mahahual, etc. y sitios arqueológicos importantes como Kohunlich, Dzibanché y Kinichná.

La palabra Xcaret significa "pequeña caleta", el tucán y la orquídea significan la flora y fauna de México, el color verde es por la naturaleza y el punto rojo es un símbolo maya que significa el antes y el después de la cultura, el signo de admiración tiene el significado de asombro. Se encuentra ubicado en la Republica Mexicana a 55 Km. de la ciudad de Cancún, en el Km. 282 de la carretera Chetumal- Puerto Juárez, Playa del Carmen, en el municipio de solidaridad del estado de Quintana Roo.



### **CAPITULO III**

#### **3.1 COMPARTIENDO NUESTRA CULTURA**

Una parte fundamental del parque Temático Xcaret son sus colaboradores, un claro ejemplo radica en que la empresa no los reconoce como trabajadores si no como parte de la familia Xcaret.

#### **3.2 Curso de Inducción**

Antes de pertenecer a la familia Xcaret como el personal administrativo llama a todos los colaboradores, pase a un aula de capacitación (ver foto 3), y después empecé a tomar un curso de inducción, este se da con el propósito de preparar al personal de nuevo ingreso, para que conozca durante el curso todo el parque. Durante los tres días de duración del curso los jefes de las diferentes áreas del parque se presentan y brindan una información general de su área para de esta manera ir conociendo los diversos departamentos. Nos brindan el verdadero significado del logotipo de Xcaret el cual menciono en el capítulo dos y nos explican como fue creciendo el parque.



Foto No.3 Aula de Capacitación

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

Así mismo me mostraron que las relaciones con los visitantes son parte integral del trabajo y no una extensión del mismo, ya que los visitantes satisfechos son indispensables para el éxito del negocio, y algo que es más que claro es que el negocio crece a través de los clientes satisfechos. El anticiparnos a una necesidad del cliente, hace crecer a la empresa y al mismo colaborador respecto a su actitud es lo que me señalaron dentro del curso. En lo que respecta al área de actividades recreativas tiene a su cargo 4 Actividades como son el Tour de Snorkel, Snuba, Sea Treak, Entrada y Salida de ríos.

La entrada y salida de ríos es el nombre de la actividad que consiste en entrar a los ríos subterráneo y maya y hacer el recorrido de 45 minutos a 1 hora con o sin equipo de snorkel esta actividad si esta incluida en la visita al parque.

El Snuba es una nueva actividad que combina la tecnología del buceo con la libertad de hacer snorkel a una profundidad de 6 metros. La respiración es posible a través de un regulador conectado al tanque y el resto de su equipo consiste en una máscara, aletas y el cinturón que le permitirá para permitir la flotación neutral.

El Sea Treak consiste en una caminata submarina con un casco de buceo para la respiración es una actividad opcional para los visitantes y dura alrededor de 30 minutos.

El Tour de snorkel, consiste en un paseo en lancha hasta llegar a un área de la playa donde la gente puede bajar alrededor de 45 minutos a snorkelear.

El snorkel es la práctica de nadar en la superficie del agua, mientras se esta equipado con una máscara de buceo, un tubo llamado snorkel y usualmente aletas, combinando estos equipos permite al visitante observar atracciones submarinas por largos periodos de tiempo con relativamente poco esfuerzo.

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Sin importar el área en la que labores en el parque, en el curso me dijeron que es de suma importancia conocer todo de este para brindar información a la hora que el visitante la solicite ya que al portar el uniforme, al visitante no le importa a que área perteneces, solo te pregunta. Mi estancia profesional la realice en el área de actividades recreativas, en el área de “Xcaret Plus” en la cual realice diversas actividades aunque mi desarrollo fue un poco limitado ya que mi desempeño era cíclico, es decir siempre realizaba las mismas actividades sin cambiar en lo mas mínimo. Como mencione en el capitulo anterior esta área fue creada para agilizar la entrada de ríos a los visitantes sin hacerles perder su tiempo, ya que todo lo adquieren dentro de la misma área.

Un aspecto que todo prestador de servicios debe considerar, es conocer detalladamente su área de trabajo además de saber de forma general de todas las demás áreas de la empresa. Es por eso que al iniciar mi estancia el jefe del área Joaquín Rodríguez me hizo una cordial invitación para entrar a los ríos junto con mis compañeros de trabajo como visitantes para conocer todas sus características desde la profundidad, hasta la distancia del recorrido. (Ver foto No.4).



Foto No.4 La Distancia

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Así mismo saber que cada 100 metros en los dos ríos se encuentran salidas de emergencias y un guarda vidas por cualquier incidente que se suscite durante el recorrido. (Ver Figura 5 y 6).



Foto No.5 Entrada a Ríos

Fuente: Salomón



Foto No.6 Colaboradores y Practicantes

Fuente: Hugo Alexander

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

Todo esto con el fin tener un conocimiento amplio de los dos ríos tanto del maya como del subterráneo ya que existen visitantes que solicitan información específica de los ríos para decidir si entran o no, y muchas veces hacen preguntas que solo si ya has entrado al río puedes contestar sin embargo cuando se desea ofrecer un servicio de calidad se puede recurrir a otras técnicas para informarle al visitante lo que requiera saber como solicitar que un compañero de trabajo que previamente haya entrado le proporcione dicha información y de esta manera no le dices un “No se” sino que buscas alternativas de solución ante la situación.

### **3.3 Actividades del Área “Xcaret Plus”**

En la área de “Xcaret Plus” realice las siguientes actividades; brindar información acerca de los pasos que se deben seguir para entrar a los ríos, cerrado de bolsas, apoyo al área de Dive con el armado del equipo de Snorkel, verificar que los visitantes usen adecuadamente su chaleco salvavidas. A pesar de que el parque Xcaret ofrece los ríos tanto el Maya como el subterráneo como naturales, eso es falso, los dos han sido construidos con maquinaria pesada, de hecho están construyendo un tercero que, de igual manera lo ofrecerán al público como natural y sin costo adicional.

El río maya, una de sus principales características es que, es completamente abierto aunque cuenta con partes que son cerradas sin embargo son mínimas las partes del río, y durante el recorrido el visitante va observando distintos puntos del parque como la zona del manglar, el mariposario, el pueblo maya, la flora y fauna que posee el lugar, entre muchos otros atractivos que posee el parque y sobre todo el visitante desee conocer. Muchas veces los mismos visitantes dicen; que la entrada al Río es como un “Tour” por gran parte del parque, esto lo comentan debido a que el recorrido les muestra distintos puntos del mismo, es por eso que los visitantes prefieren realizar esta actividad al inicio de su recorrido por el parque, ya que de acuerdo a lo observado durante su recorrido dentro del Río, deciden su siguiente actividad (Ver Foto 7),

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---



Foto No. 7 Río Maya

Fuente: <http://www.tropicalnights.net/pics/mexico/xcaret04>

El Río Subterráneo pasa por debajo de la tierra pero es casi totalmente cerrado, porque tiene entradas de luz (ver foto No. 8) y de la misma forma que el Río Maya, durante su recorrido se observan distintos lugares del parque, por ejemplo; por el teatro abierto, por los venados, (Ver Foto No. 9), entre otros lugares.



Foto No. 8 Entrada De Luz

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---



Foto No. 9 El Teatro Abierto

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

El Río subterráneo Es un 80 por ciento oscuro, dentro del río se encuentran lámparas y una cuerda para ayudarte, si se cansa uno (Ver foto No.10).



Foto No 10 El Río Subterráneo

Fuente: Jesús Iván

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

En la entrada principal a los lockers fue uno de los lugares donde realice una de mis actividades, la cual consistía en dar información los visitantes aunque recalco que eso lo hacia en cualquier lugar donde estuviese.

Pero ahí era la actividad principal, ya que las personas al salir de adquirir las llaves de sus lockers y sus toallas no sabían cual era el siguiente paso o simplemente donde se encontraba su locker y básicamente esa era mi actividad informarle paso a paso el procedimiento para que entren al río de la manera mas rápida pero sin dejar nada olvidado o algo que le preocupe.

Otra actividad que realicé fue el cerrado de bolsas, en la cual el visitante debía dejar sus pertenencias que no corrieran riesgo alguno de dañarse como ropa, sandalias, toallas y sus cuponeras, se le entregaba una bolsa, depositaban lo anterior mencionado y me la regresaban para cerrarla con candado y ponerles el número de la bolsa en su brazalete y entregarle su llave pero antes de esto les preguntaba si llevaban algo frágil en la bolsa y si así era, se les daba otra bolsa llamada “bolsa frágil” para que depositaran ahí, sus pertenencias frágiles (cámaras fotográficas, lentes, relojes, etc.) recordándoles que su bolsa la recogerían al terminar el recorrido.

Dentro del área de Xcaret Plus se encontraba el área de Dive, en la cual apoyaba diariamente una hora al personal de esa área, mi actividad consistía en sacar de la bolsa los tubos de snorkel nuevos y seguidamente armar el equipo, esta era una buena estrategia ya que a la hora de que se juntaban los visitantes para recoger su equipo este se les entregaba de una manera mas rápida.

Que los visitantes usen adecuadamente sus chalecos era otra de mis actividades ya que muchos con la emoción de entrar al río no se colocaban bien el chaleco y ahí es donde yo les decía de que forma se lo colocarían. Sobre todo que los broches estén en buen estado y bien puestos.



## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Las personas no cuentan todas con la misma condición física, o no soportan el frío del los ríos por lo cual se suscitaba a diario que las personas abandonaban el río en alguna salida de emergencia y regresaban al área de entrada de ríos Xcaret Plus y ahí se les informaba que su bolsa estaría al final del recorrido, pero si decidían que se la trajeran, tardaría de veinticinco a treinta minutos.

Otra opción era que la persona se dirija caminando a buscarla, el cual era un recorrido de veinte minutos y el camino era únicamente gravilla, lo cual causaba un fuerte disgusto en los visitantes.

Y ahí es donde aprendes a solucionar problemas y actuar de la manera mas apropiada ante situaciones que puedan causar presión alguna, sin embargo siempre manteniendo la calma y no alterando aún más la situación con una actitud inapropiada.

Lo único que yo hacia era mantener una sonrisa a pesar de la situación y tratar de tranquilizar a la persona y decirle que pida su bolsa para que no tenga que caminar y cuando lo hacia, empezaba a conversar con la persona para tratar de hacer mas amena su espera preguntándole su procedencia e invitándolo a subir al edificio que se encontraba en el área de Xcaret plus, el cual tenia forma de caracol pero eso no era su atractivo principal sino que en la parte de hasta arriba se podía observar gran parte del parque y los barcos que pasaban por el mar (Ver foto 11).

Y lo más gratificante era al final, cuando me sonreía y me decía “gracias” ahí es donde me daba cuenta del trabajo que estaba desempeñando lo estaba haciendo bien y eso me motivaba a hacerlo cada día mejor aprendiendo de este tipo de experiencias.



Foto No.11 El Caracol

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

En el área de Xcaret Plus existen una serie de pasos para entrar a los ríos para ser exacto son 6, necesitan canjear sus cupones por toallas y por la llave de su locker, de ahí a buscar su locker, seguidamente pasan por una bolsa para depositar sus cosas, después pasan por su chaleco salvavidas, y de ahí por su equipo de snorkel el cual es opcional y el último paso es dirigirse hacia la entrada de los ríos.

Un problema que se presentaba a menudo, eran personas extraviadas, a lo cual lo único que se podía hacer era dirigirlos hacia el área de “atención a clientes” para que ahí por medio de radio, comuniquen la situación a las diversas áreas para que estén pendientes si ven a la persona.

Al empezar con la realización de mi estancia profesional el ambiente se tornaba tranquilo lo que se refiere a lo laboral.

La actividad empezaba a partir de la once y media y terminaba a las 2, de ahí iba al comedor y al regresar lo único que seguía era doblar bolsas y apoyar al

área de “Dive” llevando las toallas y básicamente se habían acabado mis actividades a realizar. (Ver Foto No.12).

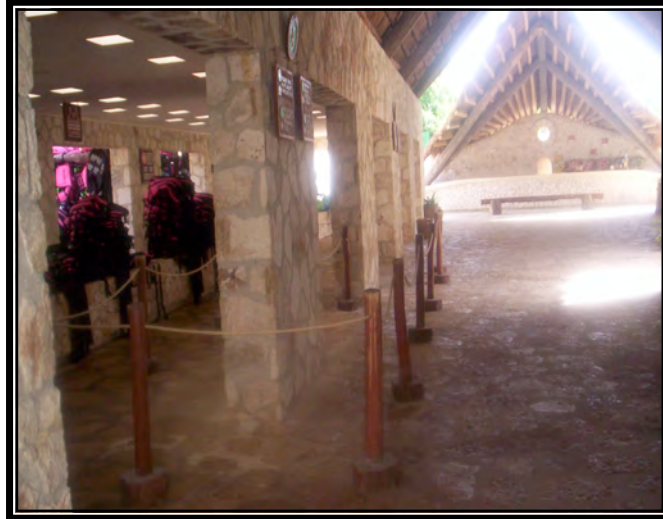


Foto No.12 Tranquilidad

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

Siempre estuve dispuesto a realizar la actividad que me encomendaran, aplicando lo que previamente nos enseñaron en el curso y sobre todo las bases académicas que tengo, y desde un principio uno de mis propósitos era aprender pero de igual manera aportar de acuerdo a mis conocimientos.

### **3.3.1 Temporada Alta**

A partir del 25 de junio la llegada de turistas se intensificaba , ya que regularmente llegaban de 2500 a 4000 turistas diarios empezaron a llegar de 4000 hasta 7000 esto debido la temporada alta y claro el trabajo se hizo un poco mas estricto y menos descanso, ya que la atención que le brindaba a un turista tenia ahora lo tenia que hacer para ocho o diez personas, ya no existía esa interacción con una sola persona sino se tenia que generalizar para no perder tiempo explicando o informando a una persona a la vez. Para esta temporada llegaron colaboradores de nuevo ingreso que al igual que yo eran

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

practicantes, para apoyar al área de “Xcaret Plus” debido a que diariamente se esperaban a más de 5000 visitantes, se sacaron chalecos, ya se contaban con más bolsas. El puesto en el cual fui colocado para desempeñar mi actividad era distinto ya que diariamente me rotaban con el fin de ver de acuerdo a mis habilidades en de que lugar que quedaría permanentemente y esto sucedió a la semana de haber empezado, ya que al ver que cuento con la habilidad de facilidad de palabra, el jefe decidió colocarme en un lugar estratégico para dar la información correcta al visitante. (Ver Foto No. 13).



Foto No.13 Entrada Principal

Fuente: Jaír Zapata Vargaz

El apoyo al área de entrada de ríos, considero que fue muy bueno, ya que a la hora en que nos encontrábamos “camotes” como le llaman cuando se llenaba de gente un lugar, hasta los jefes apoyaban haciendo las mismas actividades que cualquier colaborador de ahí. El idioma inglés no fue una traba en mi caso ya que manejo un buen nivel, el problema de comunicación con las personas se presentaba cuando llegaban grupos de Francia o Italia y no hablaban español y tampoco contaban con un traductor, es ahí donde la barrera de comunicación se hacía difícil y lo que hacía en ese tipo de situaciones era recurrir algún otro compañero que si dominara ese idioma.

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

Un problema que se salió un poco de control fue cuando un visitante llegó demasiado alterado a reclamarme porque no le habían explicado bien los pasos, y tenía más de una hora esperando su equipo de snorkel y que ahora lo habían mandado a cambiarse, y lo que yo hice al ver que no se calmaba y ver la situación y mi supervisor no se encontraba fue dirigirme al jefe y junto con el jefe tratamos de tranquilizar al señor y viendo el jefe que no consiguió nada, llamo al gerente de actividades recreativas y se le dieron pases para otro día que el quisiera regresar. Después de todo esto el jefe me dijo que hice bien ya que el señor comenzaba a exaltarse más de lo normal y no tenía caso tratar de tranquilizarlo sino cumplirle lo que quería y que era regresar otro día, en ese momento me sentí muy bien ya que a pesar de todo, no actué bruscamente o impulsivamente sino todo lo contrario y al ver que se salía de mis manos la situación recurrí a la mejor opción.

Diario se aprende algo nuevo, ya que son personas y situaciones nuevas, y en lo personal aprendí muchas cosas pero creo que fue limitado mi desarrollo como antes mencione y debido a que permanecí en distintos puntos del área al empezar, fue que pude vivir distintas experiencias al igual que aprendí a identificar las necesidades del visitante y sobre todo anticiparme a ellas lo cual siempre terminaba por agradecer con una sonrisa. El colaborador es considerado como pieza clave dentro del área, y de la misma forma es tratado con respeto y un trato digno, eso se refleja en la actitud que presentaba al realizar la actividad encomendada. El actuar con sencillez creo que fue uno de mis principales puntos a favor, ya que cuando no sabía algo o no podía realizar alguna actividad, no dudaba en preguntar a alguien que si supiera y debido a eso conocí mucha gente (Ver Foto 14 y 15).

De la misma forma que me apoyaban, yo apoyaba cuando así se requería y con todo gusto lo hacía, ya que sabía que de lo que me pidieran hacer, algo nuevo aprendería y como sabía que solo iba por poco tiempo y cada experiencia la tenía que aprovechar como si fuera la última y debido a eso, en

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

cada actividad buscaba desempeñarla lo mejor posible, disfrutar de lo que hacia y no verlo como una obligación, y eso fue lo que hice.



Foto No. 14. Amistades

Fuente: Jair Zapata Vargaz



Foto No. 15 Colaborador y Practicante

Fuente: Jair Zapata Vargaz

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

### **3.4 ¿EXISTE SUSTENTABILIDAD EN XCARET Y ES EN VERDAD UN ECODESTINO?**

Partiendo del concepto de ecoturismo que es una modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales sin disturbar con el fin de apreciar los atractivos naturales de dichas áreas así como cualquier otra manifestación cultural del pasado o presente que pueda encontrarse ahí, yo pienso que no es un parque totalmente sustentable, ya que no respeta la capacidad de carga y el impacto que esto ocasiona es irreversible, también hace un mal uso del prefijo “eco” , por que el término nos dice no disturbar, y el introducir maquinaria pesada para hacer un río artificial, no es viable ambientalmente ya que se destruyen árboles y el impacto que deja entre la fauna del lugar, destruyendo nidos de aves, quizás endémicas, ahuyentando con el impacto sonoro a las ardillas, iguanas y eso es por mencionar solo algunas y ni que decir de la vegetación del lugar. (Ver Foto 16).



Foto No.16 La Iguana

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

El prefijo “eco” solo se ha utilizado para las diferentes actividades sin tener realmente en cuenta si se siguen los principios de sustentabilidad, que anteriormente mencione en el capitulo dos, esto ha generado una confusión y a nivel global sobre la credibilidad del verdadero sentido de la sustentabilidad.

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Uno de los muy pocos aspectos en el cual el parque xcaret se apega al término “sustentable” es que hace usos de cercas vivas en cuanto a señalización se trata, es decir utiliza los materiales con los que cuenta la región o la zona donde esta el parque, y de esta manera no daña el medio ambiente. (Ver foto 17).



Foto No. 17 "Cercas Vivas"

Leonel Habib Marín Ramón

El no tener botes de basura, para separar la basura no es muy viable. La alteración del suelo (compactación, erosión) causa impactos negativos debidos a la poca conciencia por parte del parque.

A pesar de que existen programas de concientización dentro de la empresa, muy pocos por cierto, tanto colaboradores como visitantes no asisten a dichos programas, esto debido de acuerdo a un sondeo que realice, porque piensan que es perder su tiempo y la oportunidad de conocer algún otro atractivo del parque. (Ver Foto 18).





Foto No.18 Poca Concientización

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

Otro punto negativo son los senderos mal trazados y sin señalización (Ver Foto No.19), ya que estos son utilizados por los mismos colaboradores y los cuales pasan por áreas verdes que ya están compactadas y esto solo es para ahorrarse un poco de tiempo, y la mayoría de estas áreas deberían ser únicamente de observación para los visitantes, pero al ver que los mismos colaboradores hacen uso de ellas como paso, no le toman la importancia que debieran tener. Menciono algunos aspectos de un sendero bien trazado en el capítulo uno.

Ya que si existen los senderos exclusivos para colaboradores pero son muy escasos y no hacen uso de ellos y si los colaboradores cometen ese tipo de faltas, es por que dentro de la empresa no existe concientización sobre la conservación del medio ambiente ni mucho menos nada que los motive como programas o incentivos.

Xcaret No conserva las características naturales sino que lo modifica, esto es algo que no es característico de un ecodestino.



Foto No.19 "El Sendero"

Fuente: Leonel Habib Marín Ramón

El usar lancha para los tours de snorkel es dañino para la vida marina y aún más lo es, el dejar que los turistas toquen lo que deseen sin restricción alguna. Lo mismo pasa en las lugar donde se encuentran las Orquídeas, el visitante puede arrancar una sin ningún problema. (Ver Foto No. 20).



Foto No. 20 Orquídeas

Fuente: Jesús Iván

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

Y por la parte que no ve el visitante esta igual de impactado o más por la introducción de camionetas lo cual hace que el suelo este totalmente compactado, para finalizar Xcaret en lo personal No es sustentable ni mucho menos un ecodestino como se ofrece al turista.

---

*Leonel Habib Marín Ramón*  
*Profesional Asociado en Turismo Alternativo*

## **SUGERENCIAS**

### **A MIS COMPAÑEROS DE LA UNIVERSIDAD**

Que realicen su estancia en tiempo y forma, ya que es una experiencia única, en la cual podemos aplicar todos las habilidades y conocimientos en el campo laboral, ya que no es lo mismo la teoría, que ponerlo en práctica y d igual manera para que logren su titulación y poder ser unos licenciados en Turismo exitosos y no ser uno más del montón. No pierdan la oportunidad de vincularse con el sector turístico aunque por el momento sea por medio de su Estancia Profesional mas adelante podrán incorporarse al ámbito laboral sin embargo ya teniendo la experiencia que te dejo haber trabajado anteriormente, y anímense no se arrepentirán de hacerla. Pónganse una meta y lógrenla no hay nada que enriquezca más a una persona que, se proponga objetivos y los logre. Y no solo hagan la Estancia Profesional, sino que al finalizarla, inmediatamente realicen su Monografía, para que de esta manera cierren el ciclo del Profesional Asociado, y empiecen con la Licenciatura en Turismo, ya que ese es uno de los propósitos de la realización de la Estancia Profesional, realizar la Monografía y seguir con la Licenciatura. Aprovechen el tiempo y la juventud que tienen para estudiar otro idioma, ya que saber un idioma adicional te pone en ventaja y en competencia con otros profesionistas y mas aun en la carrera de Turismo que es un requisito, si queremos ser mas que un simple licenciado.

### **A MIS COMPAÑEROS DE XCARET.**

Nada más me queda agradecer a todos, ya que me sentí muy bien laborando a su lado y por todo el apoyo que me brindaron durante mi estancia, y la experiencia y el aprendizaje que me llevo de cada uno de ellos es única al igual que las vivencias, mis compañeros; Ivan de Jesús colaborador temporal de Veracruz, Hugo Alexander practicante de Tabasco, Armando colaborador temporal, Saúl colaborador temporal y otros mas.

**A LA EMPRESA XCARET**

Por parte del coordinador de prácticas hace falta un poco mas de interés para los practicantes y estar informado de cómo va su desempeño dentro de la empresa, y como se siente laborando en ella, y sobre todo tener una comunicación constante.

**AL AREA "XCARET PLUS"**

Debido al gran número de visitantes que tiene diariamente esa área, y al ver que los visitantes no saben que pasos seguir para poder entrar a los ríos, la realización de un manual de procedimientos seria lo ideal para agilizar más la actividad.

## **CONCLUSION**

Adquirí experiencias únicas durante la realización de mi estancia profesional, es una manera de enfrentarse al ámbito laboral y me percaté que no siempre las cosas salen como uno quiere. Logré cumplir objetivos que me planteé al principio de mi Estancia Profesional los cuales eran; brindar un servicio de calidad, al igual que adquirir experiencia, practicar el idioma inglés sin embargo me faltó conocer la forma de organización detallada de la empresa, esto debido a que mis actividades fueron siempre repetitivas, de esta manera la empresa me limitaba a conocer solo una parte de esta.

Busqué siempre realizar actividades nuevas pero por el área en donde me encontraba mi desempeño se resumía a realizar las mismas actividades diariamente, como antes mencione, lo cual siento que en ese aspecto mi desarrollo no fue el que hubiese deseado, como realizar diversas actividades o estar en otras áreas cada determinado tiempo.

El tratar con situaciones distintas durante mi estancia me permitió conocer los puntos de vista de los visitantes y sus necesidades respecto al servicio y ahí fue donde aprendí de los errores que estaba cometiendo, y esto me sirvió para no cometerlos otra vez y que en un futuro, cuando me desempeñe como un profesional, buscar rebasar las expectativas del cliente basándome en sus necesidades y anticipándome a ellas tal como lo vimos en clase, en la materia de Sistemas de Calidad, con la Maestra Mariela de Jesús Yeladaqui Tello, quien citaba a Valerie A., Zeithaml A., Parasuraman y Leonard L. Berry autores de la herramienta SERVQUAL.

Lo que haría a Xcaret una empresa más exitosa de lo que es que cumpliera con lo requerido del escenario global y local respecto a la nuevas motivaciones de la demanda que consisten en valorización de factores ambientales del destino, autenticidad cultural y por último y no menos importante la calidad del producto, sin embargo la demanda del turista va cambiando dependiendo sus

## *Mi Experiencia Profesional en Xcaret*

---

necesidades no dudemos que en poco tiempo, la empresa tenga que adaptarse a las nuevas necesidades y las actividades que ofrece al visitante.

Considero que el balance entre lo que aprendido durante mi formación como Profesional Asociado en Turismo Alternativo y lo aplicado en mi Estancia profesional, esta muy ligado debido a las asignaturas llevadas en la Universidad de Quintana Roo, ya que en el parque demostré la concientización hacia la naturaleza y la práctica del idioma inglés así como siempre mantener una actitud positiva como prestador de servicios.

Los conocimientos de la flora y fauna de la región fueron sumamente importante ya que, ya que se presentaban ocasiones en que el visitante deseaba saber más acerca de los animales endémicos o de las plantas con las que cuenta el parque.

Me fue muy fácil identificar el tipo de organigrama con el que cuenta la empresa por los conocimientos previamente adquiridos, de igual manera como lo mencione en el análisis, detecte los aspectos negativos con los que cuenta el parque y realice un análisis de acuerdo a mi criterio pero todo esto por los conocimientos adquiridos.

La realización de la Monografía me permitió aprender técnicas para el desarrollo de un tema. Así mismo dar me cuenta de lo importante que resulta comparar definiciones o puntos de vista de los distintos autores. Al final observe que fue una retroalimentación y un crecimiento como persona ya que son conocimientos adquiridos lo cual me va dar un valor agregado a la hora de desempeñarme en el ámbito laboral.

## **BIBLIOGRAFIA**

(1) Korstanje E., Maximiliano (2003). *Una crítica al enfoque de producto turístico en la bibliografía clásica*. Consultado el día 8 de Diciembre del año 2008 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.nuevamuseologia.com.ar/productoturistico.htm>;

(2) Acerenza, Miguel Ángel (1993). *Promoción Turística: un enfoque metodológico*. Consultado el día 8 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://pyme.com.mx/articulos-de-pyme/muestra-articulo-datos.php?registro=124>

(3) Merlo, Claudia, (2004). *“Lugar de Destino Turístico”. Su importancia Económica*. Consultado el día 10 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.grupocaissa.com.ar>

(4) Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIEST) (2003.). Consultado el día 11 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

[http://www.tecnociencia.es/especiales/turismo\\_sostenible/1.htm](http://www.tecnociencia.es/especiales/turismo_sostenible/1.htm)

(5) Griselle Juan y Seva García. Ensayo; *Turismo y Sustentabilidad*., Consultado el día 13 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev2/ensayo>

(6) Macías Ramírez, Alma R. (2007). *Introducción al Ecoturismo*. Consultado el día 14 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón.



(7) De La Peña Chávez, Jorge (1998). *Foro Mexicano sobre Biodiversidad y Ecoturismo*. Consultado el día 14 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón.

(8) La Sociedad Internacional de Ecoturismo 2005, (TIES) *Definición y Principios del Ecoturismo*. Consultado el día 16 de Diciembre del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

[http://www.ecotourism.org/webmodules/webarticlesnet/templates/eco\\_template.aspx?articleid=95&zoneid=2](http://www.ecotourism.org/webmodules/webarticlesnet/templates/eco_template.aspx?articleid=95&zoneid=2)

(9) Tacón, Alberto y Firman, Carla, (2004). *Manual de Senderos y Uso Publico*. Consultado el día 22 de Diciembre del año 2008, por Leonel Habib Marín Ramón y localizable en Internet en:

<http://bio-nica.info/Biblioteca/Tacon2004SenderosUsoPublico>

(10) Acerenza, Miguel Ángel. (2005). *"Precisiones sobre el Ecoturismo"*. Consultado el día 28 de Diciembre del año 2008, por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://pensandoturismo.com/template.php?i=29>

(11) Busca la SEMARNAT debilitar Legislación que protege el manglar para satisfacer la industria turística. Greenpeace 1994. Consultado el día 4 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.greenpeace.org/mexico/prensa/releases/busca-la-semarnat-debilitar-le>

(12) Gómez Ramírez, M. (2007) *"Los ciclones tropicales un riesgo para el turismo en Quintana Roo"*. Consultado el día 5 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/mgr-ciclones.htm>

(13) Organización Mundial del Turismo (2003). *La calidad del turismo: un marco conceptual*. Consultado el día 7 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

[http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c\\_calidad/htm/docuementos.htm](http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/docuementos.htm)

(14) Franklin, B. Enrique (2004). *Organización de Empresas*. Consultado el día 8 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>

(15) Franklin, B. Enrique (2004). *Organización de Empresas*. Consultado el día 8 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>

(16) Robbins Stephen y Coulter Mary (2005). *Administración*. Octava Edición, México: Pearson Educación, Págs. 7 y 9, Consultado el día 10 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón.

(17) Chiavenato, Idalberto (2004,) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Consultado el día 12 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, y localizable en Internet en:

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

(18) Gobierno del Estado de Quintana Roo, *Nuestro Estado, historia*. Consultado el día 14 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://www.qroo.gob.mx/qroo/Estado/Historia.php>

(19)SEDETUR (2005) *Historia de Quintana Roo. Secretaria de Turismo*, México. Consultado el día 15 de Enero del año 2009 por Leonel Habib Marín Ramón, localizable en Internet en:

<http://sedetur.qroo.gob.mx/estado/estado.php>

(20)Manual de bienvenida Xcaret.

# *INDICE DE FOTOS*

---

---

## *CAPITULO I* *El Marco Conceptual*

	<i>Páginas</i>
La Playa	6
Orquídea	10

---

---

## *CAPITULO III* *Compartiendo Nuestra Cultura*

## *Páginas*

Aula de Capacitación	<b>34</b>
La Distancia	<b>36</b>
Entrada a Ríos	<b>37</b>
Colaboradores y Practicantes	<b>37</b>
Riío Maya	<b>39</b>
Entrada de Luz	<b>39</b>
El Teatro Abierto	<b>40</b>
El Riío Subterráneo	<b>40</b>
El Caracol	<b>43</b>
Tranquilidad	<b>44</b>
Entrada Principal	<b>45</b>
Amistades	<b>47</b>
Colaborador y Practicante	<b>47</b>
La Iguana	<b>48</b>
Cercas Vivas	<b>49</b>
Poca Concientización	<b>50</b>
El Sendero	<b>51</b>
Orquídeas	<b>51</b>

# *INDICE DE IMÁGENES*

---

## *CAPÍTULO II* *Recurso Natural*

	<i>Páginas</i>
Logotipo	14
El Organigrama	19
México	20
Playa Del Carmen	23
Quintana Roo	24