



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativo**

Guía de interprete: Parque Temático Xcaret

Trabajo Monográfico

**Para obtener el grado de
Licenciada en Turismo**

PRESENTA

Sharon Isabel Valdes Baldosin

Directora de Monografía

M.C. Jacqueline Ganzo Olivares



Chetumal, Quintana Roo, Octubre de 2014.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas

Trabajo monográfico elaborado bajo supervisión del Comité de
Asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

LICENCIADA EN TURISMO

Comité de Trabajo Monográfico

DIRECTOR:

M.C. Jaqueline Garzo Olivares

ASESOR:

M.C. Juan Carlos Ávila Reveles

ASESOR:

M.E.T.S. Richard Marco



Chetumal, Quintana Roo, Octubre de 2014

Agradecimientos.

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de cumplir este sueño de ser una profesionista con la finalidad de ser mejor persona a lo largo de mi vida.

A mis padres Saúl Valdés Manzanilla y Margarita Baldosín Melvin, por ser quienes son en mi vida, gracias.

A mis compañeros de trabajo Guías intérpretes que me cobijaron como parte de su familia, la miss Libia Franco, Bertha, Gilma, flor, Walter Bolio, Isabel Martínez, Deysi Alarcón, Alex Meseta, Ricardo, Alexandra Rosas, Mauricio, Alex Guillermo, Mayra Sánchez, Abraham Gómez y Sarai Zunun. Quienes compartieron sus conocimientos y habilidades para ser mejores profesionistas como los mejores Guías Intérpretes de Xcaret.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al “Parque Ecoturismo Xcaret “, por darme la oportunidad de desempeñar mi labor turísticamente en el área de Guías interpretes por 4 años juntamente con la capacitación continua que me ofrecieron durante todo ese tiempo.

A mis asesores de monografía Jacqueline Ganzo Olivares, Juan Carlos Ávila Reveles y Richard Marco por aceptar ser parte de este éxito profesional, a través de su experiencia y paciencia de cada uno.

Dedicatoria.

A **Dios** por este camino por el que me ha conducido hasta el momento y será placentero y exitoso lo que vendrá más adelante. Gracias por la salud, trabajo y el amor de la familia a la que me has enviado.

A ti hijo **Sebastián Valdés Baldosin**, por ser la personita que me ha transmitido fortaleza para seguir adelante con todos esos momentos de risas, alegrías, sueños y éxitos. Con el fin de vivir con la calidad de vida que nos merecemos como seres humanos. Te amo mucho corazón.

A ti amor que estas en mi corazón eternamente y serás parte de nosotros toda la vida **Gilberto Ecab Quintal Valdés**. Eres nuestro ángel que siempre nos iluminas.

A la **Maestra Jacqueline Ganzo Olivares** por todos sus consejos y paciencia que ha tenido al apoyarme en este gran éxito mío. Muchas Gracias por ser parte de todo esto.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
CAPITULO I. ANÁLISIS DEL ENFOQUE TURÍSTICO EN XCARET	6
1.1. Turismo	6
1.2. Tipos de turismo.....	8
1.3. Guía de turistas en Xcaret.	10
1.4. Definición de un “parque temático”.	13
1.4.1. Enfoque Turístico del Parque Xcaret	15
<i>CAPITULO II. TURISMO EN EL PARQUE TEMÁTICO XCARET</i>	18
2.1. XCARET: Antecedentes históricos	18
2.2. Situación geográfica de Xcaret	20
2.2.3. ¿Cómo llegar a Xcaret?.....	23
2.3. Objetivos de la empresa Xcaret	24
2.4. Valores del parque Xcaret	24
2.5. Principios del parque Xcaret	26
2.6. Reglas del parque Xcaret	27
2.7 Organigrama general de Xcaret.....	29
2.8.Organigrama: Departamento de Servicios Interpretativos	30
2.9. Servicios y/o atractivos de Xcaret	31
<i>CAPITULO III. ESTRATEGIAS DE UN SERVIDOR TURISTICO COMO GUÍA INTÉRPRETE EN XCARET</i>	37
3.1. Estrategias para un buen funcionamiento del guía interprete.	37
3.2. Guía interprete:	38
3.3. Propuestas para la mejora de las funciones de un Servidor Turístico.	41
3.3.1. Propuesta de un esquema de procedimiento de recorridos para guías intérpretes de naturaleza.	42

3.3.1.1. Recorrido guiado “jardines sumergidos”. -----	42
a).- Estrategia del recorrido guiado “jardines sumergidos”. -----	43
3.3.1.2. Recorrido guiado “tesoros de la selva” -----	44
b).- Estrategia del recorrido guiado “tesoros de la selva”. -----	45
3.3.1.3. Recorrido guiado “Mundo de los insectos” -----	47
c).- Estrategia del recorrido guiado “mundo de los insectos”. -----	48
3.3.1.4 Recorrido guiado “Animales de la tierra maya”. -----	49
d).- Estrategia del recorrido guiado “animales de la tierra Maya”.-----	50
3.3.1.5. Recorrido guiado “aves de México” -----	51
e).- Estrategia del recorrido guiado “aves de México”. -----	52
3.3.2. Propuesta de un esquema de procedimiento de recorridos para guías intérpretes de cultura. -----	53
3.3.2.1. Recorrido guiado “Viaje al pasado”. -----	53
f).- Estrategia del recorrido guiado “viaje al pasado”. -----	54
3.3.2.2. Recorrido guiado “Colores de México”. -----	55
g).- Estrategia del recorrido guiado “colores de México”. -----	56
3.3.2.3. Recorrido guiado “Camino al inframundo”. -----	57
h).- Estrategia recorrido guiado “Camino al inframundo”.-----	58
3.4. Resultados de las estrategias de un servidor turístico como guía interprete en Xcaret. 59	

CONCLUSIONES -----	61
---------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA -----	63
---------------------------	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. MAPA DQUINTANA ROO. FUENTE. INTERNET	20
FIGURA 2. MAPA MUNICIPAL DE PLAYA DEL CARMEN, Q. ROO. FUENTE. INTERNET	22
FIGURA 3. RESERVACIÓN DE RECORRIDOS.....	42
FIGURA 4. POZA DE CONTACTO.	42
FIGURA 5. POZA DEL PROGRAMA DE RESCATE DE TORTUGAS MARINAS. FUENTE SARAI ZUNUN	43
FIGURA 6 ORQUIDEARIO Y BROMELARIO DE XCARET. FUENTE. SHARON VALDÉS	44
FIGURA 7. ORQUÍDEA. (PHALENOPSIS). FUENTE. SHARON VALDÉS.....	44
FIGURA 8. PUNTO DE REUNIÓN DE RECORRIDOS. FUENTE. SHARON VALDÉS.....	46
FIGURA 9. GRANJA DE HONGOS Y SETAS. FUENTE. SHARON VALDÉS.....	46
FIGURA 10. MARIPOSA AZUL. (BLUE MORPHO). FUENTE. SHARON VALDÉS	47
FIGURA 11. MARIPOSARIO DE XCARET. FUENTE. WALTER BOLIO	47
FIGURA 12. PUNTO DE ENCUENTRO PARA RECORRIDOS GUIADOS. FUENTE. WALTER BOLIO...	47
FIGURA 13. VENADO TEMAZATE. FUENTE SHARON VALDÉS.	49
FIGURA 14. JAGUAR (PANTHERA ONCA). "SONIA Y SORULLO". FUENTE. SHARON VALDÉS.....	49
FIGURA 15. VOLUNTARIA PARA ENTRENAMIENTO DE MANATÍ EN XCARET. FUENTE. FERNANDO	49
FIGURA 16. MONO ARAÑA "PELOS". FUENTE. SHARON VALDÉS	50
FIGURA 17. POSE CON GUACAMAYAS. FUENTE. XAMPAL.....	51
FIGURA 18. ZOPILOTE REY. AVIARIO DE XCARET. FUENTE SHARON VALDÉS.....	51
FIGURA 19. ENTRADA DE XCARET. FUENTE. SHARON VALDÉS.....	51
FIGURA 20. GUACAMAYAS EN PERCHA. FUENTE: SARAI ZUNUN.....	52
FIGURA 21. ZONA ARQUEOLÓGICA DE XCARET.FUENTE WALTER BOLIO.....	53
FIGURA 22. PUNTO DE REUNION. FUENTE. WALTER BOLIO.....	54
FIGURA 21. ENTRADA DEL CEMENTERIO "DÍA DE MUERTOS" FUENTE WALTER BOLIO	55

FIGURA 22. ALTAR DE “DÍA DE MUERTOS”	55
FIGURA 24. INFRAMUNDO.....	57
FIGURA 23. MENSAJERO DE “XIBALBA”	57

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.- ORGANIGRAMA GENERAL DEL PARQUE ECOTURÍSTICO DE XCARET. -----	29
TABLA 2.- ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE SERVICIOS INTERPRETATIVOS-----	30
TABLA 3.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÁREA DE SERVICIOS INTERPRETATIVOS.-----	30
TABLA 4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y EXHIBICIONES. -----	34
TABLA 5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE NATURALEZA Y EXHIBICIONES.-----	36
TABLA 6.- DESCRIPCIÓN DE RECORRIDO GUIADOS DE NATURALEZA Y DE CULTURA.-----	41

“Guía de Intérprete: Parque Temático Xcaret”.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta a continuación, es una monografía de la Experiencia Laboral realizada en el Parque Ecoturístico de Xcaret, en el cual se describen las actividades realizadas de un servidor turístico como guía intérprete, se describen las estrategias para desempeñar un buen funcionamiento. Las acciones que se llevan a cabo por medio de estrategias para ofrecer recorridos guiados de naturaleza y cultura. Se propone un sistema básico por medio de un esquema de lugares estratégicos para explicar acerca del atractivo a visitar con el fin de cumplir con transmitir la información adecuada así mismo en el tiempo estipulado por cada recorrido. Con este esquema pausado se logra así mismo tener un manejo y control de los grupos en las diferentes actividades que realiza el Parque.

Xcaret es hoy un lugar notorio, debido al marketing que se ha propuesto con respecto a la imagen y experiencias vividas, por esta razón desempeñar una labor de suma importancia como guía intérprete se tiene una responsabilidad y compromiso con respecto a otorgar los conocimientos adecuados de la información a explicar de temas referentes a los puntos más atractivos del parque. Por lo tanto se incluyen algunos conceptos básicos de parques, tipos de guías de turistas y estrategias de los recorridos guiados para respetar en tiempo y forma cada uno de ellos.

Xcaret es un parque turístico con mucha afluencia tanto nacional como extranjera, cuenta con reconocimientos de alta calidad que lo canalizan como un lugar al cuidado del medio ambiente, así como una de las mejores empresas para desarrollarte profesionalmente con el turismo.

Durante mi labor profesional como guía intérprete, en el parque ecoturístico de Xcaret, se obtiene la oportunidad para demostrar los conocimientos, habilidades y aptitudes, que se obtuvieron de la Licenciatura en Turismo en la Universidad de Quintana Roo. De igual modo se incrementaron nuevos conocimientos relacionados con el Turismo en uno de los lugares con más visitas de turistas nacionales e internacionales.

Este trabajo de experiencia laboral se encuentra dividido en tres capítulos, en el Capítulo I se describen los conceptos básicos del enfoque turístico de Xcaret que pretende ofrecer atreves de estrategias de marketing, promoción, tipos de parques y guía de turistas, esta última es un trabajo muy profesional, con demasiada responsabilidad que compete como profesional comprometido por la razón tener un incremento de la información acerca de los lugares a visitar con el fin de responder y aclarar las dudas que surgan en el recorrido por los turistas.

En el Capítulo II se refiere al tipo de turismo que se ofrece en el Parque ecoturístico Xcaret, todas las actividades y servicios que los turistas puedan disfrutar de una visita agradable y satisfactoria.

Por último, el Capítulo III hace énfasis a la descripción del perfil de un guía intérprete para desarrollar profesionalmente servicios de recorridos en naturaleza y cultura, están representados en bloques los puntos estratégicos de cada recorrido para finalizar en el tiempo estipulado del mismo.

Realizar una labor profesional como guía interprete en el Parque Xcaret, es una de las experiencias laborales más placenteras que he obtenido, por el ambiente laboral que se desarrolla en la empresa, la capacitación continua que te otorgan como colaborador de la empresa, el apoyo de los compañeros para que pueda uno tener la satisfacción y el logro de ser una excelente profesionista en el ámbito turístico.

JUSTIFICACIÓN

La presente monografía trata acerca de la experiencia laboral como guía interprete en el área de servicios interpretativos del Parque Temático Xcaret, lugar conocido internacionalmente como una empresa turística que promueve el rescate de la cultura mexicana, cuidado de la flora y fauna de la región. Por tal motivo busca contar con colaboradores eficientes desempeñando un trabajo con calidad y calidez hacia los turistas con la finalidad que obtengan una satisfacción del servicio.

Realizando un análisis de los objetivos del Parque Xcaret y del departamento de Servicios Interpretativos como guía intérprete se observo en los cuatro años que labore en esta empresa, comprobé que los colaboradores de nuevo ingreso tienen dificultades para conocer las funciones y desempeñar las actividades del área de manera oportuna y eficaz. Por esta razón se propone realizar un manual de procedimientos de los recorridos guiados de naturaleza y cultura, basado en esquemas gráficos, con la finalidad de que los nuevos trabajadores de guías interpretes se incorporen a las acciones que se llevan a cabo en el área en un lapso de 15 días, para integrarse a las tareas que se requieran desempeñar en el departamento de servicios interpretativos.

La plataforma de los estudios adquiridos durante la Licenciatura de Turismo, obtuve bases de turismo con el objetivo de laborar en el Parque Xcaret que me permitió alcanzar nuevos conocimientos y actitudes profesionales, como fortalecer la calidad en los visitantes, transmitir mensajes para la protección, cuidado del medio ambiente de los diferentes servicios turísticos que ofrecen como: el acuario, pueblo Maya, cementerio, zonas arqueológicas, actividades acuáticas, programas de rescate en animales y plantas de la zona en particular, hacienda henequenera, espectáculos culturales, entre otros.

El objetivo de la monografía es hacer énfasis como servidor turístico en el parque xcaret, desempeñando una actividad con compromiso, responsabilidad y profesionalidad como guía interprete, por medio de bloques estratégicos para transmitir la misión del parque a través de los recorridos de naturaleza y cultura de los atractivos principales. De esta manera este trabajo contiene las bases para un guía intérprete de nuevo ingreso al departamento de Servicios Interpretativos.

En este sentido, es necesario analizar, que los estudios adquiridos en la carrera de Turismo, proporcionaron la base para desempeñar y laborar como servidor en el área, en uno de los destinos turísticos más importantes del País.

En general este trabajo ofrece una experiencia laboral para que las nuevas generaciones de la carrera, obtengan una perspectiva profesional en el ámbito turístico.

OBJETIVO GENERAL

Analizar mi experiencia laboral en el ámbito turístico en la empresa Xcaret, aplicando habilidades, actitudes y conocimientos obtenidos en la carrera de Turismo, con el fin de ofrecer estrategias de acción que favorezcan la objetividad y efectividad en la actividad que se desempeñe como guías intérpretes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los conceptos básicos de turismo y las líneas de acción estratégicas que utiliza para promocionarse en base a su enfoque turístico del parque Xcaret.
- Elaborar una síntesis de los atractivos y actividades que se llevan a cabo en el Parque Xcaret.
- Plantear procedimientos básicos de recorridos guiados para un guía interprete de Xcaret, con el fin de lograr la incorporación de una manera eficiente desde el principio de su integración al equipo de trabajo.

CAPITULO I. ANÁLISIS DEL ENFOQUE TURÍSTICO EN XCARET

Este capítulo presenta un análisis del enfoque turístico en Xcaret relacionando conceptos turísticos para determinar que a través de estos obtiene resultados benéficos para los colaboradores y los turistas.

1.1. Turismo

Turismo es una definición confusa, sea cual fuere la evolución que ha sufrido desde la época en que Cook imaginaba el primer viaje colectivo guiado, continúa siendo del gusto del hombre por lo desconocido, pero ¿A qué se refiere el turismo?

Algunas teorías indican que las necesidades humanas han sido las mismas desde siempre, que lo que ha cambiado han sido las formas de satisfacerlas. De hecho, la definición de turismo sobre todo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), es la suma de relaciones y servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios profesionales. Sin embargo la necesidad de conocer, de contactar con otras formas de vida, de movilizarse hacia otros sitios ha desarrollado distintas satisfacciones a la actividad turística.

1.1.1. Algunas definiciones contemporáneas de turismo

Nos hemos encontrado con algunos autores que han sabido valorarlo de manera distinta. A continuación mencionamos sólo tres de ellas:

- El turismo son las actividades que se realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (turismo, 1991)
- El turismo puede definirse como la teoría y la práctica de todas las actividades relacionadas con la atracción, prestación de servicios y

satisfacción de las necesidades de los turistas. Es fundamentalmente un conjunto de técnicas basadas en principios científicos que tienen como finalidad prestar una serie de servicios a la persona, que dedica su tiempo libre a viajar, convirtiéndose en turista o en excursionista. (MONTANER, 2001).

- Es una actividad relacionada con el placer, el descanso y la recreación.

La tradicional teoría del turismo habla de que existen factores que intervienen en las decisiones de los turistas que son los atractivos naturales o urbanos (factores primarios) y los factores secundarios están ligados a estos que hacen de comer, transportar y alojar, entre otras a turista. Es decir, cubrir las necesidades básicas para aquel que se encuentra alejado de su hábitat cotidiano. Un profesional de turismo puede ofrecer una comida o un mejor alojamiento, pero ¿Quién te asegura que un turista satisfaga todas sus necesidades proyectadas? (ZIPEROVICH, 2004).

El turismo es uno de los sectores que en los últimos años se ha representado con demanda emergente, debida tanto a cambios en la oferta como en la demanda. La diversificación de este sector otorga al lugar del destino una nueva posición como espacio para ofertar otros ámbitos turísticos que demanden los visitantes en su caso restaurantes, agencias de viajes, hotelería entre otros.

La mayor diversificación de la demanda responde a factores del turismo eco-arqueológico que ofrece el parque Turístico Xcaret representando atractivos naturales, culturales, gastronómicos, religiosos, históricos, artísticos, costumbres y tradiciones de nuestro país en un espacio determinado.

Una de las consecuencias del crecimiento del turismo que se ha ofertado en el Parque turístico de Xcaret ha sido por los productos, actividades, servicios y calidad que se ofrecen a los visitantes.

1.2. Tipos de turismo

El fenómeno turístico, ha adquirido en la actualidad un incremento que lo sitúa como uno de los sectores productivos más sobresalientes en la economía de nuestro país. El estado de Quintana Roo del sur de México es uno de los principales que aporta una derrama económica elevada a través de la afluencia turística.

Al examinar los niveles de ingreso y de tiempo libre suelen encontrarse tres clases de turismo:

- Turismo de menos de 24 horas. Este solicita restaurantes, parques, balnearios, centros de recreo, artesanías, etc.
- Turismo de fin de semana. El cual pide alojamiento, restaurantes y atracciones diversas.
- Turismo de destino. Es el que desea hospedaje por un periodo más largo y exige servicios complementarios y variados.

Los importantes tipos de turismo que se relacionan con la empresa de Xcaret son en función a las actividades a realizar del cliente, de sus gastos y la duración del viaje, estos son algunos de ellos son:

1.2.1. Turismo de cultura

Se centra en la visita de los lugares que se destacan por su riqueza patrimonial, monumental y artística y por las costumbres de su gente. La OMT revela que la demanda del turismo basado en los recursos culturales y patrimoniales aumentan constantemente: las ciudades de arte, históricas, patrimonios de la humanidad, rutas de carácter histórico, religioso y arqueológico. Ya que se consideran los principales elementos de motivación de atracción para el turismo cultural. (CRESPI, 2006)

Los clientes se desplazan para conocer manifestaciones artísticas, culturales, arqueológicas, monumentales y, en general, cualquier manifestación humana que ayude al enriquecimiento cultural. Este tipo de turismo consta de 3 o 4 días.

1.2.2. Turismo de sol y playa

Su origen fue en los cincuentas y el emblema de las vacaciones de los ingleses eran las tres “S”: sea (mar), sun (sol); sand (arena o playa). En los ochentas se pusieron de moda las cuatro “es” francesas: évènement, enviromènt, equipement y encadrement (acontecimiento, entorno, equipamiento y ambiente). México goza en la turística Península de Yucatán de playas caribeñas emblemáticas: Cancún, Playa del Carmen, Isla Mujeres o Cozumel. (CRESPI, 2006)

1.2.3. Turismo de aventura

Consiste en un viaje a un destino remoto, poco poblado, con cultura tradicional e infraestructura limitada. Los deportes de aventura (turismo activo) consiste en un viaje a un destino más desarrollado con culturas similares en alojamientos confortables. Las modalidades que destacan son: senderismo, rafting, escalada, tirolesas, bicicleta de todoterreno, paracaídas, vuelo sin motor, kayak, motos náuticas, marcha a caballo, surf, velero entre otras más. Casi todos los destinos nacionales e internacionales presentan una amplia oferta de este tipo de deportes. (CRESPI, 2006)

1.2.4. Turismo rural

Conjunto de actividades lúdicas que se desarrollan en la naturaleza, en torno a núcleos de población y que permita conocer la vida y costumbres del campo. Se pueden realizar excursiones, practicar deportes y alojarse en las viviendas de los agricultores. Es el que tiene lugar en localidades rurales, disfrutando una vida sana y aportando un apoyo a la comunidad visitada. Se ha visto un notable crecimiento a consecuencia de los diferentes motivos: del estrés de la vida urbana, es de tipo familiar, juvenil o infantil, buscan alojamiento compartido, buscar obtener el contacto con la naturaleza y las personas del lugar, conociendo una nueva cultura. (CRESPI, 2006)

1.2.5. Turismo de naturaleza o ecoturismo

Centra su interés en la naturaleza. Que ofrecen la posibilidad de contemplar, conocer y disfrutar de los entornos. Las motivaciones son la huida de las grandes ciudades, de lo urbano. Los importantes receptores de este tipo de turismo o clientes son. Los parques nacionales desde el punto de vista natural y está concebido con fines científicos, educativos, o de esparcimiento. (CRESPI, 2006)

1.2.6. Turismo de masas

Recibe esta denominación por el volumen de turistas que participan en la actividad turística en el lugar de destino, la cual puede llegar a superar la capacidad soportante de los recursos naturales o culturales allí existentes.

1.3. Guía de turistas en Xcaret.

Los guías turísticos desempeñan un papel importante para evitar congestionamientos de atractivos principales del lugar. Suelen ocuparse de guiar a un gran porcentaje de visitantes, en particular a los que llegan en grupos, a través del sitio. Muchos sitios naturales y culturales contratan a guías e intérpretes, lo que proporciona una útil fuente de empleo local y brinda la oportunidad de compartir conocimientos locales, tradicionales o especializados sobre el lugar. Los guías turísticos deben saber controlar a grandes grupos y ofrecer una visita de calidad a un precio competitivo.

“El guía de turismo es la persona que presta sus servicios profesionales a los turistas de manera habitual y que básicamente presta información al viajero, pasajero o huésped en materia cultural, artística, histórica, geográfica y hasta de seguridad; en su visita a los museos, monumentos, conjuntos histórico –artístico y demás lugares que, por su relevancia histórica, cultural, geográfica o ecológica se considere adecuado visitar.” (Picazo, 1996, pág. 10).

Un buen guía de turismo debe de conocer las características de las personas que va a guiar, de manera que pueda ajustar el tour a sus necesidades. Por lo general los turistas que visitan el parque temático son:

- Turistas amantes de la naturaleza y cultura.
- Entre los 20 y 40 muestran interés por la conservación del ambiente.
- Son de un nivel socioeconómico y de educación relativamente alto.

1.3.1. Clasificación de guías de turismo en Xcaret

Existen diferentes tipos de guías de turismo dependiendo el grado de responsabilidad y la clase de acciones que deban desempeñar en el Parque Xcaret, algunos de ellos son los siguientes:

1.3.1.1. Guías informadores

Estos se refieren a las personas que se encuentran al alcance inmediato de los turistas. También son conocidos como atención al público quien son los principales en apoyar al turista con información acerca de las actividades, horarios de eventos, orientarlos algún punto del lugar en particular, atender en caso de emergencia, solución de conflictos, o robo de pertenencias.

1.3.1.2. Guías de ruta o tour conductor

Son los que están a cargo del desarrollo de un viaje en concordancia con el itinerario establecido por la agencia de viajes.

Son aquellos guías que dirigen a los turistas desde ir por ellos a su hotel, permanecer con los turistas en el parque, sugieren de las actividades extras que no están incluidos en su paquete turístico.

1.3.1.3. Guías generales para tours en Chichen Itzá, Coba y Xelha

Son los guías generales o especializados con credenciales federales que otorga la Secretaría de Turismo al cursar el Diplomado de guías generales o especializados

en su caso. Xcaret ofrece turismo arqueológico a través de estos guías quienes conducen al grupo de turistas desde su hotel al destino solicitado y viceversa.

1.3.1.4. Guías interpretes

(Políglotas) Son las personas que ofrecen recorridos guiados a los turistas como un servicio incluido en su pago de entrada a Xcaret. En base a los horarios establecidos por el parque se destinan diferentes recorridos guiados a los atractivos principales del mismo.

1.3.2. Cualidades de un buen guía de turismo

- Tener amplia cultura general.
- Conocer de la oferta turística y de servicios públicos.
- Puntualidad y honradez.
- Dominio del idioma en que va a guiar.
- Tolerancia y cordialidad en el trato.
- Buena presencia, impecablemente vestido, debidamente identificado.
- Conocimientos básicos de primeros auxilios.

1.3.3. Ventajas y desventajas de los guías de turistas

Guiar en un ambiente natural y cultural no es fácil, aunque brinda satisfacciones. Una de las mayores ventajas de ser guía de turismo es compartir experiencias con los turistas, a su vez, estos disfrutan de la explicación con el objetivo de conocer y aprender. Los guías de turismo siempre aprenden algo nuevo de los diferentes grupos que conducen. Disminuyen la congestión en otros sitios de interés.

Las desventajas de los guías de turismo es la excesiva carga de grupos de turistas, la voz alta que afecta el disfrute de otros turistas que no están integrados en los grupos.

1.4. Definición de un “parque temático”.

Definir exactamente lo que entendemos por parque temático es complicado, sin embargo, la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA), considera a un parque temático como un “un parque recreativo que tiene una o varias identidades temáticas que determinan las distintas alternativas de atracciones, restauración de comercio, etc”. (LOVERSEED, 1994, págs. 53-55).

El autor (MOLINA, 2002), hace referencia como parque temático se denomina a un conjunto de atracciones, espacios para el ocio, entrenamiento, educación y cultura. Implica que esté ligado con un proyecto empresarial más sólido y con importantes denominaciones.

(Del francés *parc*), es un terreno situado en el interior de una población que se destina a jardines y arbolado sirviendo como lugar de esparcimiento y recreación de los ciudadanos. (www.edukavital.com, 2014).

Se conoce como parques también a recintos privados o protegidos, de diversas formas, donde se realizan actividades lúdicas. Se hará mención de alguno de ellos tales como:

- Parque Acuático.
- Parque Zoológico
- Parque Turístico

1.4.1. Tipos de parques turísticos.

Parque acuático: Son centros de recreación masiva, construidos y equipados con atracciones y juegos básicamente con agua. Están ubicadas en cualquier tipo de zonas climáticas, cerca o dentro de las ciudades. (MOLINA, 2002).

Parque Zoológico: Es una instalación en la que se exhiben animales dentro de los recintos expuestos al público y en las que también pueden ser criados. (SANTIAGO, 2011).

Parque turístico: Es la categoría genérica para los proyectos de parques que integran productos turísticos, ya sean naturales, acuáticos, náuticos, temáticos nacionales y zoológicos con prestaciones a turistas o extranjeros. (www.edukavital.com, 2014)

Los parques son considerados como una de las mejores alternativas para la conservación de diversidad natural y cultural. Es estas áreas se protege con carácter intangible la integridad ecológica de los ecosistemas, los procesos evolutivos, así como, otras características estéticas paisajísticas y culturales. El parque Xcaret debido a su ubicación geográfica, su posicionamiento en la Riviera Maya, y sus valores con respecto a la sustentabilidad se ha visto como un atractivo potencial para los visitantes nacionales y extranjeros.

1.4.1. Enfoque Turístico del Parque Xcaret

Al realizar la conceptualización básica de términos que se refieren a turismo es para analizar los conceptos básicos de turismo y las líneas de acción estratégicas que utiliza para promocionarse en base a su enfoque turístico del parque Xcaret, desde el origen de éste, su significado; identificarlo y saber con qué conceptos está vinculado. La problemática del parque Xcaret se centra en complacer a los turistas con mejorar la señalización e incrementar el número de actividades acuáticas que tienen un costo adicional. En este sentido, es analizar la relación que existe entre el turismo que ofrece Xcaret a través de la promoción y la satisfacción de los visitantes en el lugar.

El turista encuentra interés en lo diverso, creencias, costumbres, lenguas, tradiciones y vestido que conforman la cultura de una nación o un pueblo, lo que le permite transportarse a un ámbito distinto al suyo. Sin embargo, surgen otros factores, la importancia de la conservación, de la restauración y difusión de nuestro patrimonio ya sean monumentos arqueológicos o manifestaciones artísticas, entre otras.

Los complejos con potencial turístico, requieren de proyectos específicos y personal capacitado para mejorar la calidad en los servicios. Conforme avanza el desarrollo turístico de un sitio, cambiara la magnitud de impactos positivos o negativos por naturaleza. El hecho de que el impacto en el carácter social, cultural, ambiental y económico de un destino , junto con la idea de que dichos impactos crecen conforme se incrementa el volumen de llegada de turistas, se torna inaceptable o intolerable; es decir, *la capacidad de carga*. (COOPER, 1999).

1.4.2. Promoción y marketing

Promoción

La labor de la promoción consiste en dar a conocer en los mercados del turismo, los recursos turísticos y la oferta e infraestructuras turísticas a través del marketing, la publicidad y las relaciones públicas, a fin de incrementar la comercialización de bienes o servicios. (MONTANER, 2001)

Marketing

La palabra “marketing” se deriva del inglés “market”. Traducida al castellano, la acepción más fiel de “marketing” sería “mercadeo”. Lo que quiere expresar es acción, dinamismo, movimiento. En el mercado existen dos partes: una que concibe, produce y vende productos-servicios la oferta. Y la otra que compra y consume estos productos-servicios la demanda. La función del marketing se encarga de poner en contacto estas dos partes del mercado y de facilitar el intercambio entre ellos de forma satisfactoria y rentable para ambos. (ALTÉS, 2001)

1.4.3. Oferta y demanda

La oferta se basa en unos recursos (playas, monumentos, paisajes, gastronomía, etc.) e infraestructuras (vías de comunicación, carreteras, transporte, etc.) que están sujetos a una calidad para atraer y prestar los servicios a los turistas. Con el objeto final de conseguir una sólida demanda que permita obtener una rentabilidad y unos beneficios. (MONTANER, 2001)

La demanda se puede definir como el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos y servicios turísticos con el objeto de cubrir sus necesidades de descanso, recreo esparcimiento y cultura en su periodo vacacional. (MONTANER, 2001)

1.4.4. Capacidad de carga

La capacidad de carga es una estrategia potencial para reducir los impactos de la recreación de los visitantes. En términos generales, se refiere a la población que puede sostener un ambiente sin sufrir un impacto negativo irreversible.

El biólogo belga Pierre F. Verhulst se refirió a la capacidad de carga como: al nivel máximo de población que puede mantener un determinado ambiente provisto de un número limitado de recursos y empleó para ello el término capacidad de carga. (Viviar, 2009).

La capacidad de persistencia o capacidad de carga (en Ingles *carrying capacity*) es el nivel de población que puede soportar un medio determinado sin sufrir un impacto negativo significativo, esto se refiere al número máximo de individuos que pueden soportar una superficie. (WIKIPEDIA).

El parque Xcaret mantiene una postura ambivalente como modelo de servicio turístico respetuoso con el medio ambiente y su aplicación del desarrollo sostenible. Sin embargo, considerando toda su operatividad, se revela más como un ejemplo paradigmático de explotación más o menos controlada de dos de los mayores recursos disponibles en México: la diversidad natural y la riqueza cultural.

Algunas características de Xcaret como producto turístico es su ubicación en el municipio de Solidaridad, en el Estado de Quintana Roo uno de los estados de la península de Yucatán y el de mayor flujo de visitantes de México. Xcaret, como parque de ocio, combina actividades recreativas diversas, aprovechando los recursos naturales del lugar. Ya que proporciona una gran cantidad específica de elementos semánticos que han de ser interpretados por el turista. Para ello la reconstrucción teatralizada como estrategia para el marketing, es consumida por el turista que vive de las experiencias “auténticas”.

El parque Xcaret tiene oferta y demanda dependiendo de la temporada sea considerada alta en los meses marzo, abril, julio, agosto, noviembre, diciembre y enero.

CAPITULO II. TURISMO EN EL PARQUE TEMÁTICO XCARET

El turismo que ofrecen los parques eco-arqueológicos está orientado al turismo familiar fomentado la convivencia tanto de los niños como de los padres; la oferta del parque ecoturístico Xcaret ofrece una amplia gama cultural y natural para el disfrute de los mismos.

Asimismo, los puntos de interés de los parques temáticos transportar al cliente a lugares lejanos ya que suelen representar bailes, música, sabor, tradiciones y costumbres. Sin embargo ofrecen al turista los servicios de restaurant, recuerdos, transporte, actividades acuáticas, culturales y de naturaleza. Uno de los destinos más visitados a nivel mundial es este Parque Turístico llamado Xcaret ubicado en el Caribe Mexicano.

2.1. XCARET: Antecedentes históricos

En 1984, Miguel Quintana Pali, adquirió 5 Ha en un maravilloso y místico paraje que lo cautivo profundamente: **XCARET** (nombre Maya que significa “**Pequeña Caleta**”), y se dijo “aquí voy hacer la casa de mis sueños”.

Inicio con la limpieza del terreno y conforme avanzaba, fue descubriendo cenotes formados por bóvedas que se desplomaron tras millones de años de erosión del terreno, a causa de corrientes subterráneas que desembocan al mar. Entonces se imaginó una vez más, esto era demasiado hermoso para ser visto por unos cuantos y sintió la necesidad de compartirlo con su familia y la gente estos lugares extraordinarios.

En un principio se suponía su casa construida en ese terreno; más tarde pensó en construir 30 hermosas villas, conforme descubría el espíritu y la vocación de este lugar, sentía la necesidad de compartir esta belleza con el mundo entero. El Arq. Quintana comenzó a concebir la idea de un parque natural abierto al público y uniendo esfuerzos con los hermanos Oscar, Marcos y Carlos Constandse, quienes aportaron otras 55 Ha; y lograron hacer realidad este gran sueño.

Al grupo de socios se sumó la Sra. Alma Flores Castrejon, justo comenzaron a trabajar, en Diciembre de 1992 se abrió el parque: Un parque familiar, activo para gente de todas las edades. Sin embargo, se ha establecido contacto con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), con el fin de iniciar las labores de reconstrucción de los vestigios arqueológicos del sitio.

Xcaret es un retorno a la naturaleza, un lugar que inspira al visitante a disfrutar y sentir amor y respeto por el medio ambiente, despertando su conciencia de preservación. A través de un equipo de especialistas en biología, botánica, medicina veterinaria y otras áreas, constantemente se desarrolla y con gran éxito, programas de conservación de flora y fauna en peligro de extinción, apoyando así a la ecología.

Sin embargo es también una ventana a la Cultura, tradiciones y raíces de México, que orgullosamente muestra a sus visitantes, lo que le ha dado prestigio y fama a nivel internacional. El parque Xcaret se proyecta ante el mundo, se distingue como un ejemplo a seguir de cómo la naturaleza puede ser usada y no sometida.

Se toman acciones y actitudes concretas para brindar la oportunidad de interactuar con los animales, las plantas de ornato como bromelias, orquídeas.

“El amor y respeto que nacen del conocimiento” son resultantes de una nueva actitud consciente que asume la naturaleza donde formamos parte, debe vivirse, restablecerse y mantenerse, procurando así su permanencia. Conocer un delfín, acariciar un potro recién nacido, observar como brota la vida de un huevo de codorniz, es un esfuerzo en conjunto, es sensibilizar a despertar una nueva conciencia de preservación del mundo vivo donde habitamos.

Con un equipo de Biólogos, Ingenieros Agrónomos, Arquitectos y Veterinarios, entre otros, Xcaret brinda un vital apoyo para la conservación de flora, fauna y ecosistemas en peligro de extinción, como en el caso de la reproducción de especies como la guacamaya, desarrollo y liberación de la tortuga verde, son los protagonistas del cambio siendo congruentes, se han tomado la responsabilidad

social de ayudar a fomentar más profundamente el deseo de conservación y uso racional de los recursos ambientales.

Xcaret refleja una conciencia de conservación y amor por la naturaleza que vive en el sentir de todos sus integrantes. Los colaboradores de Xcaret están orgullosos y seguros de pertenecer a una empresa única en su concepto, asegurándoles un futuro prometedor, se vive diariamente en un clima de éxito. El clima laboral es excelente, para ofrecer servicios con cortesía y calidad a los visitantes.

A sus escasos 25 años el norte del Estado de Quintana Roo conocido como la Riviera Maya, se ha poblado de gente de todas partes del mundo, ávida de encontrar nuevos horizontes en que proyectar su creatividad, deseosa de hacer un cambio en su calidad de vida.

2.2. Situación geográfica de Xcaret

2.2.1. Macrolocalización

El Estado de Quintana Roo es una de las 31 Entidades Federativas de México y se ubica al este de la Península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica.



Figura 1. Mapa de Quintana Roo. Fuente. Internet

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 y unas señales de piedra colocadas en su sierra (*Las Mojoneras*) delimitan su frontera con Guatemala. Las playas al oriente de su territorio son bañadas por las aguas del Mar Caribe, es por ello que este estado es conocido en el mundo como: el "Caribe Mexicano". Es junto con Baja California Sur, la entidad más joven del país (ambas promovidas de Territorio Federal a Estado Libre y Soberano, el 8 de octubre de 1974).

El clima tropical con lluvias en verano, excepto en el suroeste y el sureste, con intensas lluvias periódicas e invierno seco en las comarcas del norte. En síntesis el clima mayoritario en las regiones centro y este, es el tropical, con lluvias en otoño. Al oeste también es tropical, pero con lluvias intensas en verano. Al norte, el clima es de sabana con lluvias periódicas e invierno seco. La temperatura media anual en el estado es de 26 °C. La época de secas comprende de febrero a mayo, las lluvias de Mayo a Octubre, aunque con frecuencia se prolonga hasta enero, en forma de chubascos procedentes del norte. (www.playadelcarmen.com.mx, 2014)

2.2.2. Micro localización

Playa del Carmen es uno de los destinos más atractivos del Caribe mexicano. Ubicado en el corazón de la Riviera Maya, a 68 km. al sur de Cancún, posee un clima semi-tropical, con una temperatura promedio de 25°C, aunque puede llegar a los 35°C durante el verano, con días soleados durante la mayor parte del año. Enclavado en medio de la exuberante selva del Caribe Mexicano sobre las resplandecientes costas turquesa del Mar Caribe, se encuentra un lugar único en el mundo: Xcaret, que significa "pequeña caleta" en maya.



Figura 2. Mapa municipal de Playa del Carmen, Q. Roo. Fuente. Internet

Este parque espectacular ubicado en el corazón de la Riviera Maya, fue por diez siglos aproximadamente uno de los puertos y centros ceremoniales mayas más importantes. Actualmente es el destino número uno de quienes visitan Cancún, Playa del Carmen y la Riviera Maya.

El parque Xcaret, conocido como el paraíso Sagrado de México, ofrece la oportunidad de conocer la extraordinaria belleza natural de la Península de Yucatán, el legado de los mayas, así como, la cultura y tradiciones de todo México.

El amor, el respeto y la conservación del medio ambiente, de los legados culturales mayas y de México en general, son nuestra prioridad. Desean compartir con sus visitantes la importancia necesidad de vivir en armonía con la naturaleza logrando por medio de diversas actividades interactivas y espectáculos culturales.

2.2.3. ¿Cómo llegar a Xcaret?

Xcaret se encuentra ubicado en la Riviera Maya, a 5 km de la ciudad de Playa del Carmen en el Estado de Quintana Roo, México.

Desde Cancún:

- En taxi desde Cancún a Xcaret tiene un costo aproximado de entre \$80 USD y \$100 USD para llegar al parque (de acuerdo al tipo de cambio de la moneda extranjera).
- En autobús dispones de ADO de las 9:00 am todos los días con un costo de \$70 pesos.

Los autobuses de la línea Playa Express o Mayab tienen salidas cada 30 minutos de 5:00 AM a 8:00 PM para llegar a la parada de la Palapa de Xcaret sobre la carretera (a 1km de distancia de la entrada principal de Xcaret). Posteriormente dirigirse al paradero para abordar un pequeño autobús folclórico llamado “El Despeinado” que ofrecerá un recorrido totalmente gratuito desde la carretera a la entrada principal del Parque Xcaret y de regreso.

El servicio del autobús folclórico llamado “El Despeinado” cada media hora apartir de las 8:30 AM – 21:30 hrs.

Desde Playa del Carmen

- En taxi desde el centro de la ciudad de Playa del Carmen, tiene un costo aproximado de \$120 pesos. Abordar un taxi desde los hoteles que se encuentran en la ciudad los precios aumentan su costo de servicio.
- Los transportes públicos como autobuses, combis que se dirigen hacia el Municipio de Tulum, Felipe Carrillo Puerto, ofrecen el servicio para llegar al paradero de Xcaret que se encuentra a 5 km de la Ciudad de Playa del Carmen con un costo por pasajero de \$20 pesos.

- Para aquellos que pretendieran visitar el parque por su cuenta, el parque cuenta con estacionamiento gratuito en la entrada para camiones y vehículos particulares.

Desde la Riviera Maya

- Existen los servicios de Tours al parque Xcaret incluye, transporte redondo desde el hotel, entrada plus, comida buffet, equipo de snorkel. Las contrataciones de este servicio se encuentran en agencias de viajes, hoteles y entre otros.

2.3. Objetivos de la empresa Xcaret

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.

Visión

“Ser el mejor destino turístico, que comparte la experiencia de vivir la riqueza natural y cultural de México”.

2.4. Valores del parque Xcaret

El Parque Turístico Xcaret se caracteriza en preservar al recurso más valioso que son los colaboradores que laboran en la empresa de Xcaret con el objetivo de transmitir los valores que tiene un significado importante para cada uno como ser humano o prestador de servicios.

A continuación se mencionan los valores que los colaboradores de Xcaret fortalecen día con día con los visitantes del parque.

Amor: Es el sentimiento que inclina el ánimo hacia lo que le agrada. Este sentimiento puede abarcar la admiración, respeto, la identificación hacia lo que se ama, produciendo en quien lo experimenta un afecto y felicidad profunda.

Amor por México: Admiración, respeto, deseo de visitar y conocer México. Interés profundo por vivir con su gente, conocer sus costumbres y tradiciones. Disfruta plenamente de su riqueza natural y cultural, promoviendo ante otros su preservación y conocimiento.

Autenticidad: Es autentico quien actúa con veracidad, congruencia, integridad y aceptación de sí mismo. La persona autentica es congruente entre lo que se piensa, lo que se dice y lo que se hace. Es integra porque es fiel a sus valores. Busca actuar siempre con base en la verdad.

Solidaridad: En el actuar de una persona, este ánimo refiere una constante responsabilidad, generosidad, desprendimiento, cooperación y participación de otros. La persona solidaria se interesa por las necesidades de los demás, fomenta el compañerismo y actúa en consecuencia, ofreciendo en la medida de sus posibilidades los recursos, conocimientos y experiencia de que dispone. Se expresa a través de la aceptación y apoyo de los valores de nuestro grupo social a los de una organización.

Honradez: Comportamiento apegado a la verdad y la sinceridad. Se basa en el respeto hacia los demás, en su persona y sus bienes. La honradez se extiende a todos nuestros actos, tanto públicos como privados. La persona honesta es sincera consigo misma y con los demás en todos los ámbitos de su vida.

Lealtad: Acto de apoyo y adhesión invariable a una persona, proyecto, organización, comunidad o creencia particular. En una organización el hombre leal tiene como principio de conducta el cuidado y apoyo invariable hacia los fines y

valores compartidos, aunque ello signifique actuar de forma no esperada o valorada por otros.

Bondad: Parte de reconocer el valor de todo ser humano y el interés por su bienestar. Es una inclinación a hacer el bien: una actitud de amabilidad, generosidad, comprensión y compasión. El que es bondadoso busca hacer el bien a los demás sin esperar algo a cambio. La bondad puede expresarse no solamente hacia las personas, sino a cualquier ser viviente.

Cumplimiento de compromisos: Está basado en el reconocimiento de que la palabra empeñada es un valor fundamental en las relaciones humanas y base de todo compromiso. Se muestra como el cumplimiento impecable de una persona, en forma y tiempo, de todas y cada una de las acciones que ha prometido llevar a cabo.

Respeto: Es la conducta basada en el cuidado y la promoción de la dignidad de las personas y de sus bienes, el derecho a existir a pensar y a actuar como cada ser humano elija, siempre y cuando no afecte con ello a otros.

2.5. Principios del parque Xcaret

Xcaret como empresa privada en el ramo turístico por los servicios que se ofrecen en este parque, tiene como principios que de alguna manera son prioritarios para ejercer sus servicios con calidez y calidad a los visitantes.

Por esta razón es de suma importancia mencionar los principios que están basados sus actos como empresa turística.

- Lograr el desarrollo y la promoción de los derechos fundamentales del ser humano, sin distinción de raza, género, creencia o condición social.
- Lo más importante en una organización son las personas.
- Buscar siempre hacer el bien sin afectar los intereses de los demás.
- El interés general debe prevalecer sobre lo particular.

2.6. Reglas del parque Xcaret

- 1.- Definir, difundir y aceptar la misión, visión, los valores y los principios.
- 2.- Buscar la efectividad en todo nuestro que hacer. Evitar la burocracia y el centralismo. Estar abiertos al cambio y a la mejora continua.
- 3.- Aplicar tecnología de punta en los procesos donde se genere una optimización en el uso del tiempo, esfuerzo y costo.
- 4.- Garantizar que los conocimientos y habilidades de los colaboradores los hagan competitivos para el desempeño de sus funciones y les permitan alcanzar un liderazgo en su ámbito profesional.
- 5.- Informar de modo permanente los proyectos y los resultados de la empresa.
- 6.- Establecer objetivos y metas por departamentos, evaluando periódicamente el logro de los mismos.
- 7.- Actualizar el sistema de información financiera y de mercadotecnia de la empresa, generando conocimiento veraz, oportuno y relevante para la toma de decisiones.
- 8.- Identificar el universo competitivo.
- 9.- Identificar permanentemente las estrategias y acciones de nuestra competencia. Usar esta información para generar acciones estratégicas que mantengan el liderazgo en el mercado.
- 10.- Vender más, a más gente, a mejor precio, un mayor número de veces.
- 11.- La competencia es cualquier persona con la que el cliente compare a la empresa.
- 12.- Prestar una exagerada atención a los detalles, buscando el perfeccionamiento en todo lo que hacemos.
- 13.- Predicar con el ejemplo.
- 14.- El único centro de negocios que genera utilidad es el cliente.
- 15.- Nuestros clientes establecen los niveles de calidad. El trabajo es alcanzarlos.
- 16.- La calidad es la mayor garantía de la lealtad de los visitantes, mejor defensa contra la competencia y el único camino que sostiene el crecimiento y las utilidades.

17.- Crear productos o servicios que los clientes desean o necesitan, pero que todavía no se imaginan.

Estándares de trabajo y a atención al cliente

- Actitud positiva.
- Calidad en el servicio.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Humildad.

2.7 Organigrama general de Xcaret

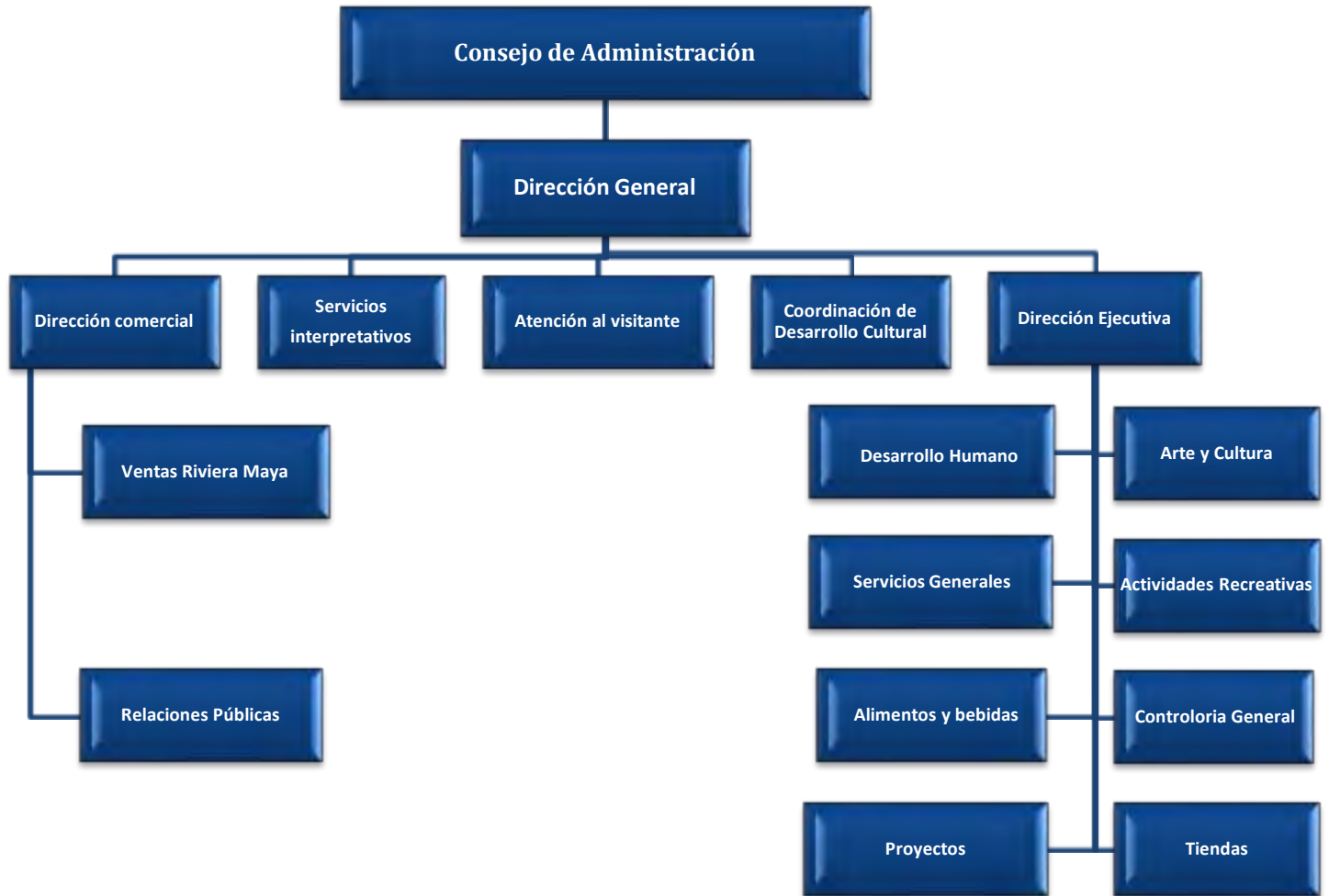


Tabla 1.- Organigrama General del Parque Ecoturístico de Xcaret.
Fuente: Departamento de Servicios Interpretativos.

2.8. Organigrama: Departamento de Servicios Interpretativos



Tabla 2.- Organigrama del área de Servicios Interpretativos
Fuente: Elaboración propia

2.8.1. Descripción de Funciones.

PUESTO	DESCRIPCION
Jefe de depto. Servicios Interpretativos	Se encarga de vigilar que los coordinadores y guías intérpretes del departamento de Servicios interpretativos cumplan con sus funciones.
Coordinador de Educación Ambiental	Se encarga de recibir, atender y supervisar a las escuelas de primaria y los guías ambientales durante la visita en las instalaciones del parque temático Xcaret.
Coordinador de guías interpretes	Su función primordial es realizar los horarios de los guías, supervisar que los guías interpretes en recorridos de naturaleza y cultura, cumplan sus funciones. Así como la atención en las exhibiciones de poza de contacto, orquideario y voladores de Papantla.
Guías ambientales	Son los responsables de los recorridos guiados a los escolares a las determinadas del parque Xcaret.
Guías intérpretes de naturaleza y cultura.	Son los encargados de guiar a los visitantes que han reservado para la atención en recorridos de naturaleza o cultura en los horarios estipulados por el parque así como en el idioma requerido. Apoyar en las exhibiciones de la poza de contacto, acuario, tortugas, danzas prehispánicas, voladores de Papantla, orquideario, cementerio y mariposario.

Tabla 3.- Descripción de puestos del área de Servicios Interpretativos.
Fuente: Departamento de servicios interpretativos.

2.9. Servicios y/o atractivos de Xcaret

Xcaret ofrece servicios turísticos culturales y de naturaleza con el fin de mostrar las maravillas de nuestro México como la música, las artes, tradiciones, lenguas indígenas, costumbres, fiestas, color, Arqueología. Historia, religión, artesanías, artesanos entre otros.

En cuestión de naturaleza por estar ubicados geográficamente en el mundo, México es un país rico en flora y fauna de especies marinas, terrestres y acuáticas. Sin embargo Xcaret es conocido como un pequeño país de México por las áreas que los visitantes recorren en su día. A continuación se enlistan como actividades culturales, de naturaleza, actividades acuáticas (con costo adicional), y otros servicios. Estas actividades, servicios o áreas se ofrecen los 365 días del año de acuerdo al horario establecido por el parque Xcaret.

Como parque temático, Xcaret se caracteriza por mostrar los aspectos naturales y culturales más representativos de México. Además de que se pueden realizar diversas actividades acuáticas en sus cenotes, ríos subterráneos, laguna y playa, pueden apreciarse tradiciones del pueblo maya y estampas del folclor mexicano.

Xcaret está dividido en dos partes para el disfrute de las actividades para los turistas que asisten a este lugar; actividades de naturales y actividades culturales, por esto, se describen en dos tablas con el nombre principal del atractivo, una breve descripción de la actividad y los horarios de estos, que a continuación se presentan (Ver tablas 4 y 5):

- Descripción de actividades culturales.
- Descripción de actividades naturales.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES

ACTIVIDADES CULTURALES	DESCRIPCION	HORARIOS
Recorridos interpretativos Culturales.	-Viaje al pasado, - Colores de México - Camino a Xibalba. Los recorridos son gratuitos, en idioma Español e Inglés en el punto 27 del mapa de Xcaret.	-10:00 am -11:00 am - 15:30 hrs.
Voladores de Papantla.	-Ritual que se llevaba a cabo al inicio de la primavera, para esperar una buena fertilidad. - El vuelo y la danza de las huahuas lo realizan los 365 días del año en el punto 10 del mapa. - Se cancela el ritual por motivos de lluvia.	-11:30 am -13:00 hrs - 15:00 hrs
Danzas prehispánicas	-Recorrido guiado cultural “camino a Xibalba” en el punto 27 del mapa, en idioma Español e Ingles. -Presentarse en el pueblo maya punto 5 del mapa para disfrutar de las danzas prehispánicas que simbolizan la danza de la fertilidad realizada por las mujeres y posteriormente la danza del fuego que piden permiso a los cuatro puntos cardinales.	-15:30 hrs -16:00 hrs
Danza del búho	-Recorrido guiado cultural “camino a Xibalba” en el punto 27 del mapa, en idioma Español e Ingles. -Presentarse en las grutas de Xibalba en las plataformas para presenciar y disfrutar de la danza del búho que simbolizan al mensajero de los dioses de la muerte o “Xibalba”.	-15:30 hrs -15:45 hrs
Fiesta charra	- La charreada es un espectáculo ecuestre incluye a charros y a lindas escaramuzas que demuestran su gracia y habilidades. Se realiza junto a los establos y el restaurante “la cocina” que se localiza como la letra “D” en el mapa de Xcaret.	-17:20 hrs en verano y 16:20 hrs en invierno
Desfile de trajes típicos	Disfrutar de como un grupo de artistas vestidos en trajes típicos del país de México, recordando a los visitantes que se encuentran en un México lleno de cultura y color. Se realiza en el teatro abierto representado como el 22 en el	-16:00 hrs

	mapa de Xcaret.	
Xcaret México espectacular	<ul style="list-style-type: none"> - Son más de 300 bailarines y músicos que celebran el arte de la cultura mexicana y en especial de los estados de Michoacán, Veracruz, Tabasco, Guerrero y Jalisco. El show principal del parque tiene una duración de dos horas. - Se presenta en el teatro principal conocido como “el tlaxco” que se localiza en el punto 14 del mapa de Xcaret. 	<ul style="list-style-type: none"> -18:00 hrs en verano y -19:00 hrs en invierno
Pueblo Maya	<ul style="list-style-type: none"> - Recorrido guiado cultural “camino a Xibalba” en el punto 27 del mapa, en idioma Español e Ingles. -El pueblo Maya de Xcaret es una vista que contrasta su belleza y misticismo con el resto de las actividades y atracciones del parque. -Se localiza en el punto 9 del mapa de Xcaret. 	<ul style="list-style-type: none"> - 15:30 hrs. - 9:00 am a 18:00 hrs.
Cementerio Mexicano	<ul style="list-style-type: none"> -Es una de las atracciones con mayor interés cultural que llama la atención por sus coloridas tumbas y jocosos epitafios. Del cual surge la tradición más importante y representativa para los mexicanos “el día de muertos”. -Todas las entradas a Xcaret incluyen el Cementerio mexicano que se localiza en el punto 34 del mapa de Xcaret. 	<ul style="list-style-type: none"> - De 8:30 am a 18:00 hrs.
Zonas Arqueológicas	<ul style="list-style-type: none"> -Recorrido guiado “viaje al pasado” con una duración de 45 min. Punto de reunión en el punto 27 del mapa de Xcaret. Idioma español o francés. - La antigua civilización Maya que habitaba en la Península de Yucatán, construyo uno de sus principales centros ceremoniales en Xcaret que antiguamente era conocida como Polé, que en lengua Maya significa mercadería. Las ruinas se encuentran alrededor de todo el parque localizadas en el mapa como el punto 20. 	<ul style="list-style-type: none"> - 10:00 am con guía.
Eventos especiales	<ul style="list-style-type: none"> -Cuenta con hermosas locaciones exteriores e interiores para celebrar cualquier tipo de evento como: bodas, bautizos, XV años, graduaciones. -Los invitados a los eventos especiales tienen acceso especial y no pagan la entrada al parque. 	<ul style="list-style-type: none"> -9:00 am a 18:00 hrs.
Capilla de San Francisco de Asís.	<ul style="list-style-type: none"> -Este bello espacio tiene vistas al mar y está construido con materiales de la región. Esta abierta para efectuar enlaces católicos, con una decoración totalmente natural y fresca. -Se localiza en el punto 33 del mapa de Xcaret. 	<ul style="list-style-type: none"> -Misa 16:30 hrs los domingos.

Hacienda henequenera.	-Una fiel reproducción de las antiguas haciendas de la Península de Yucatán donde se cultivaba y procesaba el oro verde (henequén), en los años del Porfiriato Mexicano. - Se celebran los eventos especiales al estilo Siglo XVI, con una capacidad de 760 personas.	-9:00 am a 21:00 hrs.
Casa de los murmullos	-Pareciera solo una bonita tienda, pero este espacio está construido para que los visitantes jueguen con la acústica. Consiste en murmurar cualquier cosa y los que se encuentren lejos de la persona que esta murmurando, escucharan como si susurraran a sus oídos. -Se localiza detrás del Cementerio Mexicano o debajo de la capilla de San Francisco de Asís.	-10:00 am – 18:00 hrs.
Plaza el vitral	-Este arte es popular en la historia cultural de México representando las mariposas de la región. - Se localiza en el punto 35 del mapa de Xcaret.	-8:30 am -17:30 hrs.
El juego de pelota	-La representación de este deporte prehispánico es una de las principales atracciones del parque de Xcaret. En el show de México Espectacular.	-18:20 hrs

Tabla 4.- Descripción de actividades culturales y exhibiciones.
Fuente (www.cancunconciergeservice.com, 2013)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES NATURALES Y EXHIBICIONES

ACTIVIDADES NATURALES Y EXHIBICIONES	DESCRIPCION	HORARIOS
Recorridos interpretativos de naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> - Jardines sumergidos - Tesoros de la selva - Mundo de los insectos - Animales de la tierra Maya - Aves de México - Son recorridos guiados gratuitos que se ofrecen a los visitantes en horarios únicos al día y en idioma de Español, Francés e Inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> -10:15 am y 10:30 am -11:30 am y 12:00 hrs - 12:15 hrs. - 11:30 am y 16:00 hrs - 12:00 hrs - De 10:00 am a 15:30 hrs
Invernadero de bromelias y orquídeas.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con un laboratorio para propagación de orquídeas, existe un invernadero con una colección de 140 especies de Orquídeas. - Xcaret cuenta con 26 especies de 	-9:00 am – 17:30 hrs.
Granja de hongos y setas	<ul style="list-style-type: none"> - Es un hongo comestible de muy buen sabor que activa la economía de las comunidades Mayas. 	-9:00 am – 17:30 hrs-
Sendero de la selva tropical	<ul style="list-style-type: none"> - Recorrer el sendero de selva tropical para conocer la fauna regional que integran el programa de propagación de plantas y árboles. 	-9:00 am – 17:30 hrs.
Rio del paraíso	<ul style="list-style-type: none"> - Se observa la fauna de la jungla y las cavernas desde un recorrido por una balsa. 	-9:00 am – 17:00 hrs
Criadero de fauna regional	<ul style="list-style-type: none"> - Este albergue de aves reúne a 24 especies y las protege de la extinción. Se observan las guacamayas y los parlanchines loros. 	-9:00 am – 17:00 hrs
Granja de peces y camarones	<ul style="list-style-type: none"> - Son pozas de peces donde se pueden observar desde huevecillos hasta peces de tamaño general. La poza de camarones son criados desde pequeños hasta que obtengan el tamaño para poder consumirse. Cuando los peces y camarones están grandes son parte del consumo para los turistas en los diferentes restaurantes y así como para la alimentación de los animales que requieran de estos. 	-9:00 am - 17:00 hrs
Ríos subterráneos	<ul style="list-style-type: none"> - Nadar en las cristalinas aguas de las cavernas debajo de la tierra. Y explorar 630 mts. de cenotes, cavernas y cuevas con formaciones rocosas y fósiles marinas, a una profundidad de 1.60 mts. Ambos ríos desembocan a orillas del mar Caribe junto a los manglares donde 	-8:30 am – 16:30 hrs.

	vive un grupo de flamencos rosas. Los ríos subterráneos cuentan con 4 salidas de emergencia o para salir a descansar.	
Isla de mono araña y saraguato	- La Isla de Monos Araña en Xcaret es un lugar para detenerse a admirar las acrobacias de los cautivadores y graciosos monos araña. Otra especie de primates es el mono saraguato o aullador quien es muy difícil de observar en la copa de los árboles.	-9:00 am – 17:00 hrs.
Acuario Arrecifal	- En el acuario se han establecido con éxito más de 300 corales en las estructuras arrecifales artificiales. La exhibición marina incluye más de 5 000 organismos marinos.	-8:30 am a 17:30 hrs.
Poza de tortugas marinas	- Atraves de la Fundación Flora, Fauna y Cultura de México A.C. y Xcaret realiza el “Programa de Conservación de Tortugas Marinas en la Riviera Maya” Las tortugas de este programa provienen de la playa de Xcacel, Q. Roo uno de los principales sitio de anidación para la tortuga blanca (<i>Chelonia mydas</i>) y la caguama (<i>Caretta caretta</i>) en el país.	-8:30 am – 17:30 hrs.
Laguna del Manatí	- En la laguna de aguas cristalinas de Xcaret, y son cuidados, alimentados y protegidos por el personal, quienes cuentan con gran experiencia en el cuidado y protección de mamíferos marinos.	-8:30 am – 17:00 hrs
Isla de jaguares y pumas	- En Xcaret los jaguares comparten una isla con pumas, sombreada por frondosos árboles y rodeados por un espejo de agua.	-9:00 hrs – 17:30 hrs.
Mariposario	- Este mariposario muestra únicamente especies de la región en hábitat natural, reproduce de manera intensiva especies propias del sureste mexicano y la meta es lograr tener 5, 000 mariposas simultáneamente.	-9:00 hrs – 16:30 hrs

Tabla 5.- Descripción de actividades de naturaleza y exhibiciones.

Fuente: (www.cancunconciergeservice.com, 2013).

CAPITULO III. ESTRATEGIAS DE UN SERVIDOR TURISTICO COMO GUÍA INTÉRPRETE EN XCARET

3.1. Estrategias para un buen funcionamiento del guía interprete.

Es un hecho que la sociedad da por sentado que la habilidad de ser guía de turistas es algo extraordinario, porque es estar fuera del área de una oficina y es una labor donde siempre hay algo nuevo y diferente cada momento o situación. Aunque el lugar sea el mismo, el hecho de llevar allí a personas diferentes cada vez, con intereses diversos, unas veces a fines y otras opuestas, es una experiencia renovadora a la vez un reto.

Por esta razón Xcaret decide formar un grupo de colaboradores profesionales en turismo, comunicación e idiomas para ofrecer recorridos guiados a los visitantes del parque con el fin de transmitir parte de la misión y visión del mismo.

Se crea el departamento de servicios interpretativos, área que coordina a los guías intérpretes y la función principal es ofrecer de servicios de recorridos culturales o naturales guiados en varios idiomas como en inglés, francés, maya, italiano y español; a diferentes áreas del parque.

La manera correcta de ofrecer un servicio de calidad es con el fin que el visitante se interese por los diferentes recorridos, es a través de un tema en específico, aplicando la interpretación del patrimonio.

Por medio de la interpretación que es una herramienta de comunicación que combina tanto los elementos artísticos, creativos, imaginativos como los técnicos – métodos, procedimientos para transmitir un mensaje positivo y efectivo con relación al entorno visitado.

Para el área de servicios turísticos la interpretación es:

- 1.- Un proceso de comunicación destinado a revelar el significado y relaciones de nuestra herencia cultural y natural, a través de experiencias.
- 2.- La comunicación interpretativa traduce la información al lenguaje del visitante

3.2. Guía interprete:

“Es la prestación profesional a los visitantes de servicios de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica, sociopolítica y geográfica en los recorridos y visitas realizados Es también la persona que ayuda al público a comprender, apreciar, cuidar, preservar e interpretar el patrimonio cultural y natural en una zona, una región, localidad o país determinados. (www.eumed.net).

3.2.1. Descripción de las actividades realizadas por un guía interprete en Xcaret.

Las funciones que desempeña el guía interprete en el parque Xcaret son las siguientes:

- Asistir puntualmente a los recorridos guiados de naturaleza y cultura en idioma español o inglés dependiendo de los horarios y lugares que se ofrecen en los atractivos más visitados del parque.
- Interpretar el ritual de los Voladores de Papantla en idioma Español e Inglés respectivamente. Se aprecian en tres horarios durante el día en el punto 10 del mapa del parque, a las 11:30 am, 13:00 hrs y 15:00 hrs.
- Interpretar en el área de orquídeas, aves, cementerio mexicano y zonas arqueológicas.
- Permanecer durante el día en el acuario, en la poza de contacto para invitar a los turistas a tocar algunos animales que viven dentro del mar. De igual forma cerrar apoyar en cerrar el área del acuario.

- Permanecer durante el día en el área de las pozas de tortugas marinas con el objetivo de explicar el programa de conservación que se realiza con las tortugas marinas.
- Orientar a los visitantes en cualquier momento que se requiera.
- Apoyar en eventos del día de muertos entre otras actividades.

3.2.2. Perfil del guía interprete en Xcaret.

Posiblemente no existe una personalidad que pueda catalogarse como perfecta, cuando de guías de turismo se refiere. No obstante, existe una serie de características ideales que debería de tener un guía interprete:

- Actitud de servicio: Predisposición, proactivo, sonrisa, amabilidad, lengua corporal, etc.
 - Presentar una buena apariencia, verse con salud y energía.
 - Capaz de tomar decisiones para resolver problemas que se presenten.
 - Gusto por aprender y mantenerse al tanto de lo que acontece en el mundo.
 - Dominio de otros idiomas como el inglés.
 - Conocimientos de primeros auxilios.
 - Creatividad e imaginación.
 - Habilidades para manejar grupo de personas.
- (Espinosa, 2007).

3.2.3. Control y manejo de grupos de un guía interprete en Xcaret

Debe conocerse el perfil de los turistas que contrataran un *tour*, de manera que resulte fácil de conducir y cumplir con sus expectativas. Se propone algunas estrategias generales acerca cuales son las estrategias que debe tener un guía para guiar a un grupo de turistas.

- Cuando los turistas se agrupan en el lugar de reunión con anticipación es momento útil para presentarse individualmente, romper el hielo y conocer un poco acerca de sus intereses, de donde vienen, entre otros.

- Iniciar el recorrido en la hora estipulada, si es posible, no esperar a los turistas que se retrasaron.
- Explicar de manera general el recorrido natural o cultural a visitar y tratar de hacer sentir a los turistas bienvenidos e interesados en lo que va a hacer. Para ello el guía debe presentarse con una voz segura, cortés y amable.
- El guía debe ser justo con todos los turistas que querrán ser tratados de igual forma y mostrarse firme ante cualquier comportamiento negativo.
- La cualidad número uno de un guía es la flexibilidad al manejar a un grupo.
- Utilizar un lenguaje directo para dirigir la atención de los visitantes; hablar en forma clara y simple, sin rodeos. Usar la voz como un instrumento musical, Muchas veces no es lo que se dice, sino como lo dice.
- Tratar de usar el humor para que los turistas se relajen.
- Ser un buen oyente; no interrumpir a un turista cuando pregunta o comenta algo.
- Los grupos deberán ser conformados no mayor de 15 visitantes de un solo idioma Español o en Inglés, con el fin de otorgar un buen servicio del recorrido.

Identificar las personalidades de los turistas en un grupo.

- Abusiva: Temperamento explosivo y crítica constante.
- Aburridas: Todo les parece apático.
- Sabelotodo: Aquellos que saben toda la información que el guía comparte

3.3. Propuestas para la mejora de las funciones de un Servidor Turístico.

En base a los recorridos guiados que se diseñaron a la demanda de los visitantes en el parque ecoturístico Xcaret, que son los atractivos principales mencionados anteriormente como el acuario, la selva, el cementerio, las cuevas, zonas arqueológicas, entre otros. Por cada recorrido se asigna un nombre interesante para atraer al turista a las visitas guiadas gratuitas.

La siguiente tabla está dividida en dos tipos de recorridos de naturaleza y de cultura respectivamente. De igual manera se especifican los horarios en idioma español e inglés. Posteriormente se describirán de manera breve con esquemas estratégicos para otorgar recorridos con paradas de explicación atractiva y finalizar en el tiempo estipulado de 45 min.

RECORRIDOS GUIADOS					
DE NATURALEZA			DE CULTURA		
Nombre de recorrido	Idioma		Nombre de recorrido	Idioma	
	Esp.	Ing.		Esp.	Ing.
• Jardines sumergidos	10:45 am	10:15 am	• Viaje al Pasado	10:00 am	12:00 hrs
• Tesoros de la Selva	12:00 hrs	12:30 hrs	• Colores de México	12:30 hrs	12:30 hrs
• Mundo de los insectos	12:15 hrs	12:15 hrs	• Camino al inframundo	15:30 hrs	15:30 hrs
• Animales de la tierra Maya	11:00 hrs	11:00 hrs			
• Aves de México	12:15 hrs	12:15 hrs			

Tabla 6.- Descripción de recorrido guiados de naturaleza y de cultura.
Fuente: Elaboración propia.

3.3.1. Propuesta de un esquema de procedimiento de recorridos para guías intérpretes de naturaleza.

Descripción de recorridos naturaleza

Los recorridos guiados de naturaleza están basados en visitar un área específica del parque, el turista estará acompañado por un guía interprete por un tiempo por 45 min por recorrido. A continuación se hace una breve descripción de los recorridos de naturaleza que son: jardines sumergidos, tesoros de la selva, mundo de los insectos y aves de México.

3.3.1.1. Recorrido guiado “jardines sumergidos”.

Es un recorrido interpretativo en el Acuario de Xcaret en el cual el turista aprecia el arrecife de coral como “jardines sumergidos” en el mar Caribe debido a la situación geográfica del Estado de Quintana Roo, considerado como la segunda barrera arrecifal más grande del mundo que comprende desde la Península de Yucatán hasta Honduras.

La duración aproximada del recorrido guiado “jardines sumergidos” son 45 min., el punto de reunión para iniciar la visita guiada será en el número 27 del mapa de Xcaret; los horarios de recorrido de jardines sumergidos son a las 10:15 am en idioma Inglés y a las 10:45 am en Idioma Español con un cupo máximo de 25 personas por recorrido. Ver figuras 3, 4 y 5.

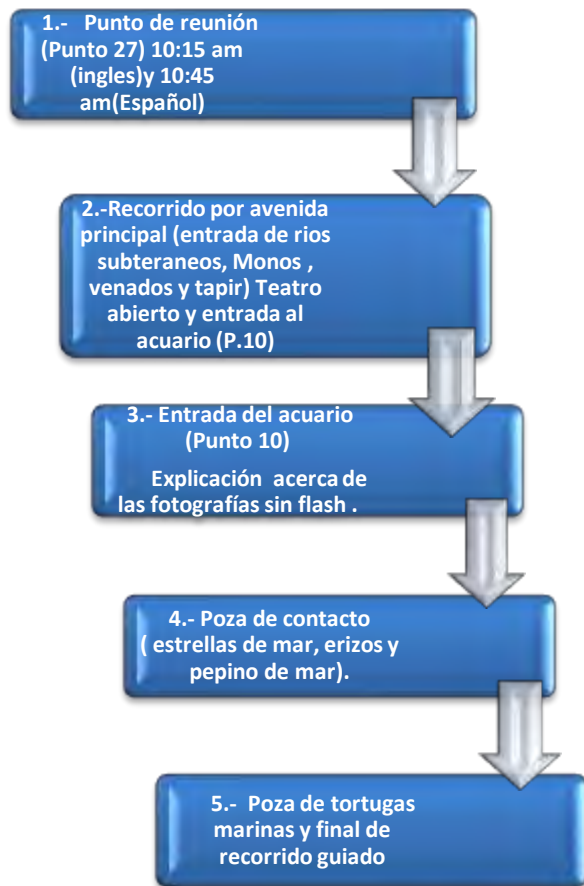


Figura 4. Poza de contacto.
Fuente: Sarai Zunun



Figura 3. Reservación de recorridos
Fuente: Sarai Zunun

a).- Estrategia del recorrido guiado “jardines sumergidos”.



1.- El recorrido guiado de jardines sumergidos inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 10:15 am para idioma inglés y 10:30 am en idioma español.

2.- En la avenida principal para dirigirse al acuario, se encuentran la entrada de ríos subterráneos, los monos araña, venados cola blanca y temazate, tapir y el teatro abierto; explicar brevemente cada uno de ellos.

3.- Entrada al acuario, punto 10 del mapa de Xcaret; Explicar el tema principal del recorrido “jardines sumergidos”, está conformado con tres principales constructores, algas, corales duros y suaves, esponjas.

4.- Un recorrido guiado es satisfactorio cuando el guía interprete utiliza los cinco sentidos de una persona para obtener diferentes aprendizajes a través de el tacto, vista, olfato, oler, gusto. Por este motivo, la poza de contacto es un lugar para tocar algunos moluscos, equinodermos y crustáceos. (Ver figura 4).

5.- Por último, la visita guiada en la poza de las tortugas, para apreciarlas de días de nacida a un año de edad con la intención de liberarlas y tengas una mayor posibilidad de vida. (Ver figura 5).



Figura 5. Poza del programa de rescate de tortugas marinas. Fuente Sarai Zunun

3.3.1.2. Recorrido guiado “tesoros de la selva”

Es un recorrido interpretativo hacia la selva donde se podrán observar los arboles de aprox. 20 metros de altura. Así como se encontraran árboles de la región como el Chicozapote (árbol del chicle), Ficus, orquídeas y entre otros. Podrán disfrutar de animales de la región como iguanas, aves, guacamayas, serpientes, pecarí de collar, venados y otros. Después podrán disfrutar del orquideario, bromelario, granja de hongos y culminará con un paseo por el Río Paraíso. Ver figuras 6,7 y 8.



Figura 6 Orquideario y bromelario de Xcaret.
Fuente. Sharon Valdés



Figura 7. Orquídea. (Phalenopsis).
Fuente. Sharon Valdés

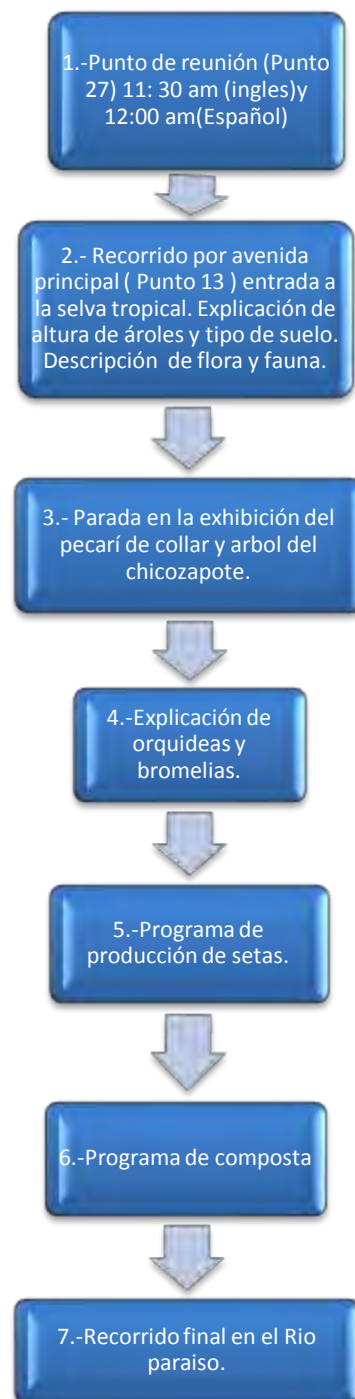
b).- Estrategia del recorrido guiado “tesoros de la selva”.

1.- El recorrido guiado de “tesoros de la selva” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 12:00 am para idioma español y 12:30 hrs en idioma inglés. (Ver figura 8).

2.- Por la avenida principal hacia la entrada de los ríos, se encuentra frente el área de la selva. El guía interprete explicara brevemente los tipos de árboles, suelo y fauna del lugar.

3.- Se observa parte de la fauna silvestre pecarí de collar, animal que utiliza un perfume natural para conquistar a las hembras. Junto a ellos parte importante de la flora, el árbol de chicozapote tiene usos maderables, fruto comestible y la resina se extrae para elaboración del chicle.

4.- Las plantas más exóticas que se pueden encontrar en la selva tropical las orquídeas, en su primera floración deben de pasar 7 años para poder observarlas. Y las bromelías tienen en sus hojas colores y formas, almacenan agua que cae después de la lluvia. (Ver figuras 6 y 7).



5.- Programa de producción de setas, que se podrán deleitar en los restaurantes del parque. La intención es ser autosustanble con los recursos naturales. Evitar hacer compras cuando el parque tiene la opción de producir. (Ver figura 9).

6.- Programa de composta sistema que sirve para producir tierra con nutrientes y sembrar todo tipo de flora. Todos los desechos orgánicos que se consumen en los restaurantes son depositados en la composta.

7.- Recorrido en balsa en rio paraíso para disfrutar de la flora y fauna de la selva tropical del sitio.



Figura 8. Punto de reunión de recorridos
Fuente. Sharon Valdés



Figura 9. Granja de hongos y setas
Fuente. Sharon Valdés

3.3.1.3. Recorrido guiado “Mundo de los insectos”

Recorrido interpretativo que inicia a las 12:15 hrs, de lunes a domingo en el Punto 27 donde se podrá apreciar de la apicultura Maya y del maravilloso mundo de los insectos en especial de las mariposas de la región. Tiempo aprox. de recorrido 30 minutos. Así como de poder disfrutar el ciclo de vida y plantas hospederas de las mariposas y tener la oportunidad de alimentar a estos insectos sorprendentes de mágicos colores en sus pequeñas alas. Así como los visitantes podrán degustar de la miel producida por las abejas meliponas (*xunam kab*). Ver figura 9, 10 y 11.



Figura 10. Mariposa Azul. (Blue morpho).
Fuente. Sharon Valdés

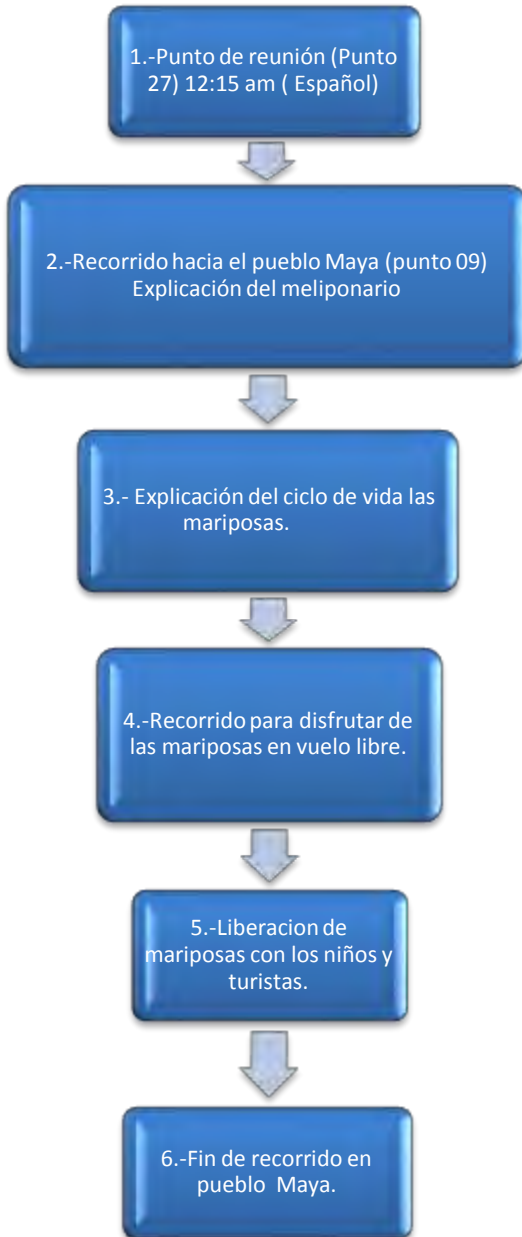


Figura 11. Mariposario de Xcaret
Fuente. Walter Bolio



Figura 12. Punto de encuentro para recorridos guiados.
Fuente. Walter Bolio

c).- Estrategia del recorrido guiado “mundo de los insectos”.



1.- El recorrido guiado de “mundo de los insectos” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 12:15 am en idioma español o ingles. (Ver figura 12).

2.- Primera parada en el meliponario de la abeja xunam-cab, (abeja sin aguijón). Motivo que con la confianza puede uno acercarse a observar el tipo de vida de estos insectos.

3.- Exhibición del las 4 etapas de la mariposa. Huevo, larva o gusano, pupa y mariposa. (Ver figura 10).

4.- Mariposas en vuelo libre, todo está cubierto con una malla para evitar que puedan ir al exterior. Se observan aprox. 30 diferentes especies de ellas. (Ver figura 11).

5.- Al asistir a los recorridos guiados, el turista tiene el privilegio de liberar algunas mariposas para que emprender su primer vuelo.

6.- El guía interprete despide al grupo en la salida del mariposario e invita a los turistas pasar al pueblo maya que encontraran algunos artesanos.

3.3.1.4 Recorrido guiado “Animales de la tierra maya”.

Es un recorrido guiado para observar los animales que simbolizan parte de la Cultura Maya; como por ejemplo monos araña, venado cola blanca, venado temazate, tapir, pumas, el felino más grande de América Jaguar (*Panthera onca*), cueva de murciélagos y el Manatí. Se podrán observar a los animales en ambientes naturales y se conocerá la relación que existía entre la fauna y la Cultura Maya. La explicación dura aproximadamente 45 minutos iniciando en el Punto 27 a las 11:00 am, todos los días. Sin embargo en este recorrido se conoce el 60 % del parque Xcaret ya que finaliza muy cerca



Figura 13. Venado Temazate. Fuente. Sharon Valdés



Figura 15. Voluntaria para entrenamiento de Manatí en Xcaret. Fuente. Fernando



Figura 14. Jaguar (*Panthera onca*). "Sonia y Sorullo". Fuente. Sharon Valdés

d).- Estrategia del recorrido guiado “animales de la tierra Maya”.

1.- El recorrido guiado de “animales de la tierra Maya” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 11:00 am en idioma español o ingles.

2.- Primeras paradas con el mono araña y venados, este programa consiste en reproducirlos en cautiverio y reintégralos a su ambiente. (Ver figuras 13 y 16).

3.- El tapir es un animal en peligro de extinción, y es de la región. Programa de reproducción de esta especie en cautiverio.

4.- Los jaguares es uno de los felinos más grandes de América latina. Esta pareja nació en cautiverio y ya tienen 15 años de vida en Xcaret. (Ver figura 14).

5.- El manatí es una especie que fue rescatada de unos pescadores. Es animal muy noble que ha sido entrenado para poder nadar con él.

6.- Los murciélagos se encuentran en una caverna natural, ellos solo viven allí así que en ocasiones se observan bien y en otras no.

7.- El recorrido finaliza en un tiempo de 45 min. en la zona de la playa.

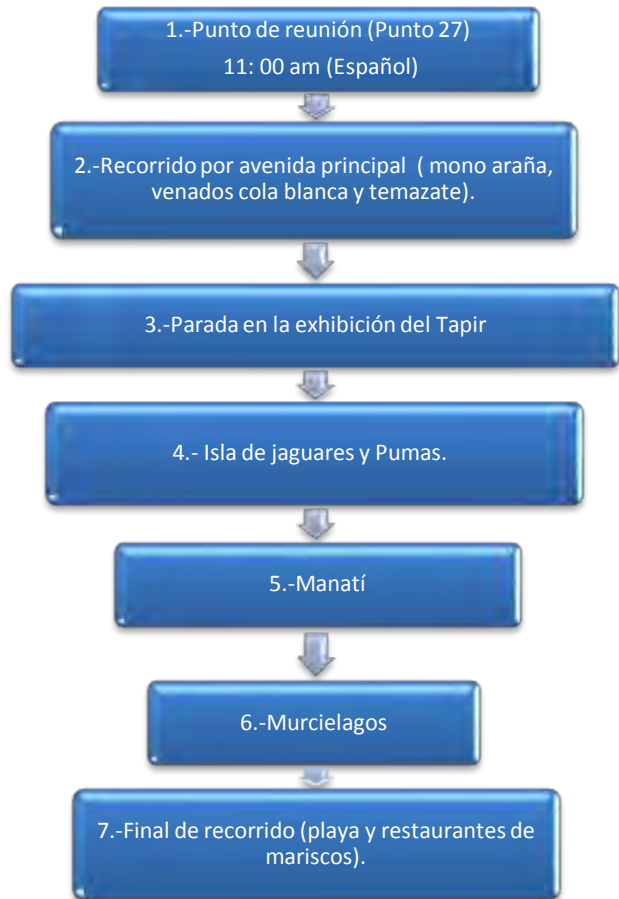


Figura 16. Mono araña "pelos".
Fuente. Sharon Valdés

3.3.1.5. Recorrido guiado “aves de México”

Dentro de los programas que Xcaret tiene uno de los más importantes es la reproducción de aves como la guacamaya roja que desde 1994, ha sido uno de los mayores logros; también la guacamaya verde, flamenco rosa, codorniz y rescate de loros frente blanca, cabeza azul, cabeza amarilla, tucanes, pelicanos, zopilote rey, patos y entre otras. Sin embargo, este uno de los recorridos más entretenidos por la variedad de colores, cantos y lo más divertido es tener la oportunidad de poder alimentar a estos maravillosos animales.



Figura 17. Pose con guacamayas.
Fuente. Xampal



Figura 19. Entrada de Xcaret.
Fuente. Sharon Valdés



Figura 18. Zopilote Rey. Aviario de Xcaret.
Fuente Sharon Valdés.

e).- Estrategia del recorrido guiado “aves de México”.



1.- El recorrido guiado de “aves de México” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 12:15 am en idioma español o inglés.

2.- Recorrido hacia el aviario, el programa de reproducción de guacamayas, se observan desde días de nacidas y cuando empiezan a emplumar. (Ver figura 19).

3.- Una vez adultas se ponen en perchas en parejas, ya que son

animales fieles que puedan existir. (Ver figura 20).

4.- También se pueden encontrar loros de la región, el pato pijije y el hermoso flamenco que el macho debe danzar abriendo sus alas para conquistar a la hembra.

5.- Por último una de las aves majestuosas por el simple hecho estar en peligro de extinción, el zopilote rey por su esplendido plumaje y colores que tiene en su cabeza. (Ver figura 18).



Figura 20. Guacamayas en percha
Fuente: Sarai Zunun

3.3.2. Propuesta de un esquema de procedimiento de recorridos para guías intérpretes de cultura.

Descripción de recorridos guiados culturales

En este apartado se describen los recorridos guiados culturales dirigidos hacia los lugares arqueológicos, cementerio mexicano, artesanos, iglesia de San Francisco de Asís, Pueblo Maya, cuevas, danzas prehispánicas es todo lo místico de la cultura Maya. Por medio de un guía interprete será placentera la experiencia en Xcaret.

3.3.2.1. Recorrido guiado “Viaje al pasado”.

Es un recorrido interpretativo en las zonas arqueológicas de Xcaret conocidas como la ciudad de Polé:

La importancia de Polé (Xcaret)

- El nombre de Polé* viene del maya yucateco P’ole, derivado de la raíz p’ol, que implica “mercadería” y “trato de mercaderes”.
- El nombre de Xcaret** proviene de la deformación en el castellano de la palabra “caleta”. El prefijo “X” en maya significa “pequeña”. Así, una traducción de Xcaret puede ser “pequeña caleta” (Jordan, 1992).

La duración aproximadamente es de 45 min. el punto de reunión para dar inicio al recorrido guiado es el número 27 del mapa de Xcaret; los horarios de recorrido de viaje al pasado es las 10:00 am en idioma Inglés y a las 12:00 am en Idioma Español con un cupo máximo de 25 personas por recorrido.



Figura 21. Zona arqueológica de Xcaret
Foto. Walter Bolio

f).- Estrategia del recorrido guiado “viaje al pasado”.

1.- El recorrido guiado de “viaje al pasado” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 10:00 am en idioma español y a las 12:00 hrs en idioma inglés. (Ver figura 22).

2.- La primera parada edificio I el observatorio lugar para el estudio de las estrellas.

3.- Frente a la playa se encuentra edificio II, III considerado las casas de la gente que habitaba en esa época de los mayas.

4.- Pasando por la playa el edificio IV, considerada como la barrera donde aun se observa algunos colores con la que decoraban sus edificaciones.

5.- La plaza ceremonial principal para la gente de jerarquía de esa época. Final del recorrido en 45 min.



Figura 22. Punto de reunión.
Fuente. Walter Bolio

3.3.2.2. Recorrido guiado “Colores de México”.

Es un recorrido interpretativo en el cementerio mexicano del pueblo Maya es una de las atracciones de mayor interés por sus coloridas tumbas y curiosos epitafios. Esta construido en forma de caracol elemento prehispánico símbolo de comunicación entre el aliento –viento. Es una obra única que representa el calendario gregoriano. La estructura simula un cerro con siete niveles que significan los días de la semana, sobre la parte exterior hay 365 tumbas, cada una simboliza un día del año, y por último en la entrada principal hay una escalera con 52 escalones que representa las semanas de un año.

La duración aproximadamente es de 45 minutos y el punto de salida es el número 27 del mapa de Xcaret; los horarios de recorrido de colores de México es las 12:30 hrs en ambos idiomas Ingles y Español, con un cupo máximo de 25 personas por recorrido.

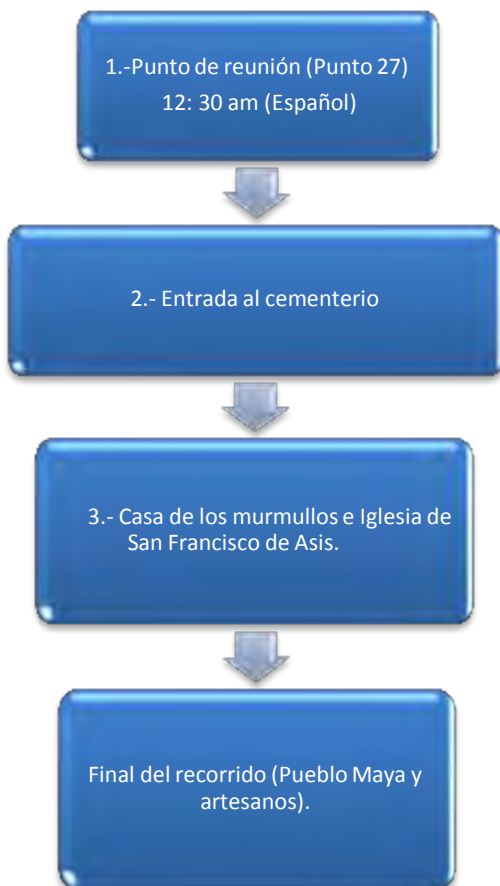


Figura 24. Altar de “día de muertos”
Foto. Walter Bolio



Figura 23. Entrada del cementerio “día de muertos”
Foto. Walter Bolio

**g).- Estrategia del recorrido guiado
“colores de México”.**



1.- El recorrido guiado de “colores de México” inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 12:30 hrs en idioma español e inglés.

2.- El cementerio mexicano es muy peculiar por sus colores y epitafios con un humor sin fin. Este construido en forma cónica con 365 tumbas, 52 escalones, 7 niveles; representados los días, las semanas y los días de la semana del año.

3.- La casa de los murmullos es una tienda de artesanías mexicanas, construida en forma de cúpula debido a esto el sonido se traslada de un lado a otro cuando tu emites un sonido a través de las paredes. La Iglesia de San Francisco de Asís es una representación de las primeras iglesias después de la colonización. No había una puerta principal, el acceso era abierto.

4.- El recorrido finaliza en el pueblo maya con los artesanos locales.

3.3.2.3. Recorrido guiado “Camino al inframundo”.

Es un recorrido interpretativo iniciando por las cuevas de Xcaret lugar conocido por la cultura Maya como *Xibalba* “Lugar donde viven los dioses de la muerte”. Los mayas creían que el árbol de la ceiba era un eslabón entre los mundos. Con sus ramas en los cielos, el tronco en nuestro mundo y las raíces en inframundo. Durante el recorrido se apreciara la danza del búho animal sagrado considerado como el mensajero de los dioses de *Xibalba*. Posteriormente se apreciaran las danzas prehispánicas en una plataforma de piedra lugar donde los guerreros mayas siguen el ritmo de los tambores, en una vibrante escenificación en honor a uno de los cuatro elementos de la naturaleza el fuego. (Ver figuras 23 y 24).

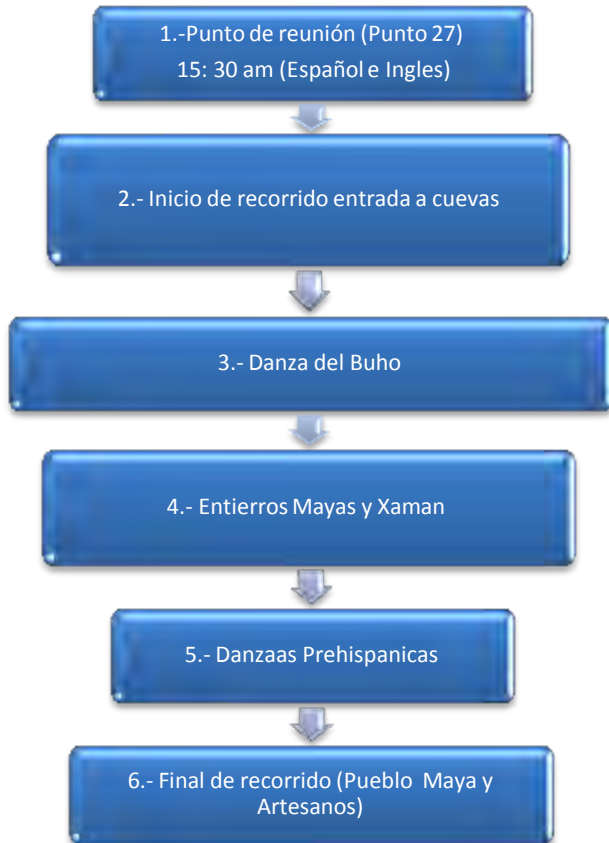


Figura 25. Inframundo
Foto. Sharon Valdés



Figura 26. Mensajero de “Xibalba”
Foto. Ricardo Arenas

h).- Estrategia recorrido guiado "Camino al inframundo".



1.- El recorrido guiado de "camino al inframundo" inicia en el punto 27 del mapa de Xcaret en horario de 12:30 hrs en idioma español e inglés.

2.- El recorrido es dentro de las cavernas el mundo de los dioses de la muerte para los mayas "Xibalba". Se encuentra en las paredes fósiles de caracoles y corales.

3.- La danza del búho se hace una representación teatral de este animal importante considerado mensajero de los dioses de Xibalba.

4.- Al morir alguna persona de la cultura maya, se enterraban junto con toda sus herramientas de trabajo, la creencia es que la vida continua en Xibalba y necesitara sus pertenencias.

5.- Las danzas prehispánicas se hace la representación en el pueblo maya, los personajes están caracterizados y el tema es la fertilidad de la tierra por medio del maíz danzando a los cuatro puntos cardinales representados en colores.

6.- Al final las danzas el recorrido de igual manera finaliza en el tiempo estipulado de 45 min.

3.4. Resultados de las estrategias de un servidor turístico como guía interprete en Xcaret.

Adquirí experiencias únicas durante mi labor como guía interprete en el Parque ecoturístico Xcaret, un lugar de posicionamiento turístico internacional. Ser parte del equipo de trabajo de esta empresa es muy satisfactorio profesionalmente para los egresados de Turismo de la Universidad de Quintana Roo. En el parque turístico de Xcaret se aplican todas las bases, conocimientos, habilidades, actitudes. De tal manera, se cumplen y superan los objetivos como profesionista.

Ser guía interprete es un papel de suma importancia, por la responsabilidad de transmitir de manera agradable, cortés y con calidad la misión del parque Xcaret. Para esto debes de tener la habilidad para recepcionar información adecuada con fundamentos para explicar a los grupos de turistas que asistían en los recorridos guiados de naturaleza y cultura.

En base a las estrategias propuestas anteriormente son para ofrecer recorridos de naturaleza y culturales en el parque Xcaret, son debido a que anteriormente no se alcanzaba a terminar en un tiempo dispuesto de 45 min. Esto es por la falta de organización con respecto a las estaciones de paradas para explicar parte del atractivo a conocer. Por esta razón, se propone definir las paradas estratégicas por medio de un esquema específico para todos los guías intérpretes, con el fin de conocer la mayor parte del área a visitar y finalizar en el tiempo determinado de 45 min.

Ser guía interprete en Xcaret te fortalece como profesional en turismo se refiere, porque con la experiencia que va uno adquiriendo día con día, demuestras seguridad ante un grupo de turistas nacionales o internacionales. Se tiene la oportunidad de una constante mejora en el idioma Ingles, como aprender de otros lenguas extranjeras tales como Francés, Chino mandarín, Alemán, Portugués e Italiano.

Es completamente padrísimo ser guía intérprete en Xcaret, se tiene el privilegio de convivir con los turistas directamente un determinado tiempo de 45 min. Conoces todas las actividades que se realizan en el parque, convives con las diferentes áreas del parque y el objetivo principal es compartir experiencias.

Para lograr ser parte del equipo de trabajo de Xcaret es tener una actitud positiva, proactivo y con habilidades para el trato con el cliente.

CONCLUSIONES

En conclusión la experiencia laboral en el parque Xcaret como guía interprete en una empresa reconocida a nivel internacional por el turismo que recibe día con día. Es necesario hacer énfasis que ser guía interprete es un compromiso profesional debido a que debe conocer la información adecuada de todos los servicios, atractivos, programas de conservación y entre otras, para ser transmitido a los turistas que asisten a los recorridos guiados.

Debido a que la información es demasiada compleja para los nuevos colaboradores como guías interpretes, es difícil aprender todos los recorridos naturales y culturales juntamente con la investigación que estos conllevan. De igual manera, conocer todas las paradas estratégicas por cada recorrido es complicado asimilar los atractivos de estos. Un colaborador de nuevo ingreso demoraba aproximadamente un mes para poder hacer un recorrido guiado, porque no existe ninguna base de la información específica por cada recorrido en cuanto a las paradas que deben realizarse y una parte importante es finalizar el recorrido en 45 min.

Por esta razón se propone estos esquemas por recorrido guiado de naturaleza y cultura para que conozcan de manera específica cada uno de los atractivos principales por recorrido. Son de 5 a 7 paradas estratégicas durante el recorrido con información básica de cada punto a explicar, con el propósito de que el nuevo guía interprete se relacione inmediatamente con los recorridos y la información argumentada con el fin de proporcionar una visita guiada después de 15 días después de su contratación en el área de servicios interpretativos.

En general el departamento no cuenta con planes estratégicos para que un colaborador de nuevo ingreso pueda realizar sus actividades a corto plazo, por lo que los supervisores elaboran un examen después de un mes, para que se integre a ser un guía interprete oportunamente.

Por lo tanto de acuerdo a la propuesta de esquemas de recorridos guiados de naturaleza y cultural, un guía intérprete de nuevo ingreso formara parte del equipo de recorridos en 15 días aproximadamente, con una información básica y fácil de de recepcionar para poder transmitir a los turistas en ambos idiomas.

Ser guía intérprete se requiere una actitud positiva y proactiva para realizar las múltiples actividades que conlleva ser parte importante dentro de la empresa por la gama de información que debe conocer y aprender durante una labor en el área.

Se espera que las propuestas que se recomiendan sean de gran utilidad para los nuevos colaboradores como guías intérpretes en el área de Servicios Interpretativos del Parque ecoturístico Xcaret.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (1999). *Administración del Turismo, 6ª Edición*. México: Trillas.
- Acerenza, M. (1998). *Administración del Turismo. Planificación y dirección*. México: Editorial trillas.
- ALTÉS, C. (2001). *Marketing y Turismo*. Madrid, España: SINTESIS.
- Andres, Z. (2004). *Turismo y recreación*. Trillas.
- Aserenza. (2006). *Turismo en españa*. Madrid españa: Raices.
- Bigné, J. X. (2000). *Marketing de destinos Turísticos: Analisis y estrategias de desarrollo*. Madrid, España.: ESIC.
- Con, M. J. (1991). *Trabajos recientes en Xcaret. Estudios de Cultura Maya, Vol.18*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Filológicas.
- COOPER. (1999). *Turismo social*. Mexico: Trillas.
- CRESPI, M. (2006). *Productos y destinos Turísticos nacionales e internacionales*. México: Sintesis.
- Espinosa, A. R. (2007). *Manejo y conduccion de grupos de Ecoturistas*. Mexico: Trillas.
- Esteve, R. (2001). *Nuevo Segmento de Turismo: Los Parques Temáticos*. España: Cuadernos de Turismo.
- Gûemes, F. (2008). *Contextos de planeación y Mercados turisticos en el Estado de Quintana Roo*. México: Plaza y Valdés, S.A de C.V.
- Gurria, M. (1991). *Introducción al turismo*. México: Trillas.
- Interpretativos, O. d. (12 de agosto de 2009). Playa del Carmen, Quintana Roo, Mexico: Xcaret.
- Isabel, M. B. (2000). *Hostelería y turismo*. Parainfo Thompson Learning.
- J., R. R. (2007). *Turismo, Medio Ambiete y Cooperación Internacional en el Caribe*. Mèxico: Plaza y Valdès: trillas.
- Jazmín, U. T. (2011). *Mi experiencia profesional en la Operadora Turística Xplor*. Chetumal.

- Jordan, M. J. (1992). *Memorias del Primer Congreso Internacional de Mayistas*. México: UNAM.
- Jorge, D. (2003). *Elementos de turismo*. Mexico: Trillas.
- LOVERSEED, H. (1994). "*Theme parks in North America.*" *Travel and Tourism Analyst*, n° 5. España, Madrid: IAAPA.
- McIntosh, R. G. (1999). *Turismo, Planeación, Administración y perspectivas*. USA: Limusa y Wiley
- Meyer Krumholz, D. (2002). *Turismo y desarrollo sostenible*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- MOLINA, E. (2002). *Turismo y ecología*. Mexico: TRILLAS.
- Monserrat, C. (2006). *Productos y destinos Turísticos nacionales e internacionales*. México: Síntesis.
- MONTANER, M. J. (2001). *Estructura del Mercado Turístico 2ª Edición* . España: SINTESIS, S.A.
- Omar, P. (2011). *Mi experiencia profesional en oeradora turistica corporativa Xcaret S.A de C.V Parque Xplor*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Organización Mundial del Turismo, (. (1991). *Definición del Turismo*. Madrid.
- Orilla, N. A. (2011). *Mi experiencia profesional en la operadora Turistica corporativa S.A de C.V. Xplor*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Palafox, A. (2005). *Turismo, teoría y Praxis*. Mèxico: Plaza y Valdès, S.A. de C.V.
- PALAFOX, M. A. (2005). *Turismo, Teoría y Praxis*. Mèxico: Plaza y Valdès, S.A. de C.V.
- Picazo, C. (1996). *Asisitencia y guía a grupos turisticos*. Síntesis.
- Rosas, M. R. (TRansformación de la imagen percibida del destino Turistico Bacalar a partir de su denominación como "Pueblo Magico"). 2012. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- SANTIAGO, E. R. (2011). *Mi experiencia profesional en el parque tematico Biouniverzoo*. Chetumal.
- turismo, O. M. (1991). *Definición del Turismo*. Madrid.

Turismo, O. M. (2004). *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural*. Madrid, España: Organización Mundial de Turismo.

Victoria, W. C. (2007). *Manejo y conducción de grupos de ecoturistas* .

Viviar, V. B. (18 de octubre de 2009). *capacidad de carga en la planeacion*. Recuperado el 25 de Agosto de 2014, de <http://www.proyectos.org.mx>

WIKIPEDIA. (s.f.). *WIKIPEDIA*. Recuperado el 26 de AGOSTO de 2014, de <HTTP://ES.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/CAPACIDAD DE CARGA>

www.cancunconciergeservice.com. (23 de septiembre de 2013). *cancun concierge*. Obtenido de <http://cancunconciergeservicie.com>

www.edukavital.com. (2014). *WWW.EDUKAVITAL.COM*. Recuperado el 13 de septiembre de 2014, de <http://edukavital.blogspot.mx>

www.eumed.net. (s.f.). <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/fgbm.htm>. Recuperado el 01 de septiembre de 2014, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/fgbm.htm>

www.playadelcarmen.com.mx. (15 de agosto de 2014). Obtenido de <http://www.playadelcarmen.com.mx/clima-en-playa-del-carmen/>

Zamorano, F. (2002). *Turismo alternativo. Servicios turísticos diferenciados: animación, turismo de aventura, turismo cultural, ecoturismo, turismo receptivo*. México: Trillas.

ZIPEROVICH, A. (2004). *Turismo y recreación*. Trillas.