



Vol 4, Nº 9 (febrero/fevereiro 2011)

PROPUESTAS PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN ACTIVIDADES DE AVENTURA. CASO “ECO ALBERTO”

Lic. Luis Armando Martínez Rodríguez

Candidato a M. en C.
Escuela Superior de Turismo
Sección de Estudios de Posgrado e Investigación

M.A.O. Lilian Marisa Méndez Ravina

Docente
Escuela Superior de Turismo
Sección de Estudios de Posgrado e Investigación

Introducción

Dentro de nuestro país, existen varias comunidades indígenas y rurales, que desean y aprovechan sus recursos naturales para el desarrollo de actividades propias del turismo alternativo, auxiliándose en sus ingresos económicos y formando parte de un sistema turístico estatal y municipal. Esta situación genera que en algunas actividades, no se tenga una adecuada administración y operación de estas acciones, generando algunas dificultades.

Este artículo trata sobre la investigación y generación de “Propuestas para el manejo administrativo y operativo en actividades de aventura”, creando soluciones viables de administración y operación, hacia las actividades de aventura que realiza la población indígena Hñahñú, de la comunidad de “Él Alberto” en Ixmiquilpan, ubicada en el Estado de Hidalgo, para que manejen su propia empresa, como prestadores de servicio turístico de aventura.

Palabras clave: Administración, turismo alternativo, Propuestas, Comunidades Indígenas.

Particularmente en la comunidad indígena de "El Alberto" se manejan 2 instalaciones, una que es, el "Balneario Alberto", que ofrece a sus visitantes los siguientes servicios:

- 3 Albercas de aguas termales.
- 1 Alberca infantil de aguas termales con 1 tobogán.
- Servicio de vestidores y regaderas.
- Tienda de autoservicio.
- Área de asadores para día de campo.
- Estacionamiento de terracería.

Y dentro del otro desarrollo, que tiene por concepto el uso del ecoturismo es, "El Gran Cañón", donde se encuentran los siguientes servicios y actividades.

- Hospedaje en tres cabañas hechas con materiales de la región, con todos los servicios. Para dos o tres personas cada una
- Restaurante con menú regional con capacidad para 80 personas.
- Amplia zona para el campismo.
- Caminata nocturna. (Sueño Americano)¹
- Espectáculo de antorchas.
- Tirolesa.
- Rappel.
- Puente colgante.
- Paseos en lancha.

La situación socioeconómica y demográfica de la comunidad fomento la creación de este Parque con la finalidad de mejorar el nivel de vida de la comunidad Hñahñu (Otomí) de "El Alberto" lugar en el que aprovechan los recursos naturales con los que cuentan tales como: la flora, fauna, ríos y montañas que para los habitantes del lugar representan un producto a ofrecer. Es por esto que se ha recurrido a un segmento del turismo alternativo, representando una nueva oferta dentro del turismo de esta region.

En las actividades de turismo alternativo, se observaron deficiencias en el manejo administrativo y operativo por parte de los prestadores de servicio turísticos dentro del Parque, por lo que esta investigación se realizo a través de una investigación de campo y documental para conocer los elementos necesarios para la identificación y solución del problema, la investigación documental se realizo sobre la normatividad y las mejores prácticas para estas actividades recreativas.

Debido a la falta de conocimientos que se tiene en cuanto a la administración y operación de las actividades de aventura, que se efectúan dentro del Parque Eco Alberto, dichas actividades, se ejecutan de manera informal sin aplicar o seguir algunos requisitos mencionados dentro de las normas oficiales mexicanas para las actividades de aventura.

¹ Es la recreación de la travesía de los migrantes hacia los Estados Unidos, con el fin de crear conciencia en las nuevas generaciones acerca de las situaciones que emanan de este fenómeno llamado "migración".

Los procesos administrativos y operativos deficientes durante las actividades del turismo alternativo perjudican la viabilidad del proyecto quitándole esa imagen de producto innovador, por lo que se les plantea a los dirigentes de esta comunidad propuestas viables, las cuales están fundamentadas sobre bases teóricas administrativas aplicadas a las funciones del parque en cuanto a las actividades. Estas propuestas son:

Modelo la “silla”

La primera propuesta es el manejo del modelo llamado la “silla”, que consta básicamente en realizar la planeación, dirección, organización y control necesario para cada una de estas actividades, así como la adecuada participación del recurso humano para coordinarlas y llevarlas a cabo, bajo la reglamentación de las normas oficiales mexicanas.

La creación de un programa de actividades estratégicas

Dentro de la propuesta para la administración y operación de las actividades de turismo de aventura se elaboró un programa de estrategias para las acciones turísticas de aventura, en el cual, se describe las actividades que se quieren realizar, hasta calcular en lo que será necesario invertir.

El programa de actividades estratégicas es como un juego de ajedrez, ya que, consiste en realizar las acciones sobre los elementos de la operatividad hacia los servicios necesarios, por ejemplo, para las actividades estratégicas se proponen los siguientes movimientos o acciones a tomar:

AREAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS	ACCIONES ESPECIFICAS
MEDIO AMBIENTE	Creación de nuevos recorridos	Limpieza de senderos y de corrientes pluviales
VIALIDAD	Sendas para excursionistas	Limpieza de riberas
ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTES	señalización	Nueva y mejor señalización
INFRAESTRUCTURA BASICA	Dotación de agua potable	Creación de reservas
	comunicación	Colocar Líneas telefónicas
ORDENACION TURISTICA	Elaboración del Plan ANP	Plan de rutas turísticas en ANP

DESARROLLO URBANO	Creación de un patrimonio tangible cultural	Crear un Diseño arquitectónico regional
SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TURISTICO	Construcción de alojamiento	Búsqueda de financiamiento
	Miradores Estacionamientos turísticos	

Memoria del Tercer Congreso Nacional de Investigación Social, 3 y 4 de diciembre del 2007

CULTURA Y PATRIMONIO	Creación de un patrimonio tangible cultural	Crear un Diseño arquitectónico regional
COMERCIALIZACION	Reunión de empresarios de aventura	Publicación y distribución de folletos y catálogos
CAPACITACION	Cursos de formación en actividades de aventura	Creación de una base de datos turística

CULTURA Y PATRIMONIO	Oficinas de información turística	Aprendizaje de técnicas
	Señalización turística	
COMERCIALIZACION	Creación de artesanías	Publicación y distribución de folletos y catálogos
	Reunión de empresarios de aventura	Creación de una base de datos turística
CAPACITACION	Cursos de formación en actividades de aventura	Campaña de concientización sobre el turismo en la comunidad

COMERCIALIZACION	Reunión de empresarios de aventura	Publicación y distribución de folletos y catálogos
CAPACITACION	Cursos de formación en actividades de aventura	Campaña de concientización sobre el turismo en la comunidad

En definitiva este programa de actividades, consiste en establecer tareas específicas a actividades estratégicas para el turismo de aventura, preocupándose por los medios necesarios para su ejecución.
La detección de necesidades de capacitación de los prestadores de servicios.

En definitiva este programa de actividades, consiste en establecer tareas específicas a actividades estratégicas para el turismo de aventura, preocupándose por los medios necesarios para su ejecución.

La detección de necesidades de capacitación de los prestadores de servicios.

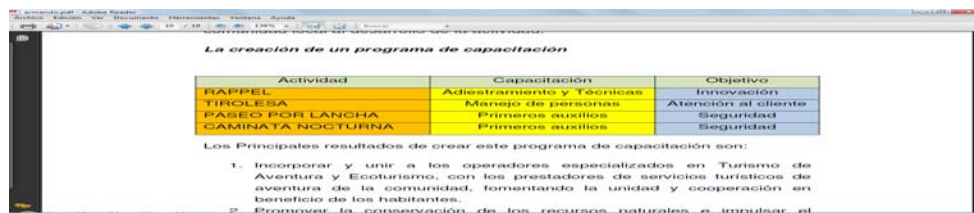
Los resultados que estas propuestas arrojan, se sustentan en la investigación de campo que se llevó a cabo en la comunidad de "El Alberto", detectando la necesidad de obtener mejores condiciones económicas para la comunidad, realizando actividades de turismo de alternativo, de manera informal, lo cual genera problemas en cuanto, a la administración, operación, reglamentación, capacitación, seguridad, certificación, atención en el servicio y sustentabilidad del medio ambiente.

Este resultado tiene como propósito la de vincular a empresas y asociaciones que ofrecen capacitación, profesionalización y certificación para las actividades de aventura, como por ejemplo: la asociación mexicana de turismo de aventura y ecoturismo (AMTAVE) ya que agrupa a las principales empresas dedicadas a operar y promover el turismo de aventura y ecoturismo en México.

El resultado preliminar general, es posicionar al sector de turismo de aventura y ecoturismo como un segmento consolidado y reconocido dentro de las actividades turísticas del estado de Hidalgo.

Esto representa el fortalecimiento y la promoción hacia las empresas que ofrecen servicios de turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural en México, contribuyendo a la conservación del patrimonio natural y cultural de la comunidad local al desarrollo de la actividad.

La creación de un programa de capacitación



Actividad	Capacitación	Objetivo
RAPPEL	Adiestramiento y Técnicas	Innovación
TIROLESA	Manejo de personas	Atención al cliente
PASEO POR LANCHAS	Primeros auxilios	Seguridad
CAMINATA NOCTURNA	Primeros auxilios	Seguridad

Los Principales resultados de crear este programa de capacitación son:

1. Incorporar y unir a los operadores especializados en Turismo de Aventura y Ecoturismo, con los prestadores de servicios turísticos de aventura de la comunidad, fomentando la unidad y cooperación en beneficio de los habitantes.
2. Promover la conservación de los recursos naturales e impulsar el desarrollo económico y social de la comunidad.
3. Crear, proponer y promover la capacitación especializada, reglamentación, certificación de servicios e instalaciones y financiamiento en beneficio de la comunidad.
4. Orientar y promover ante organismos gubernamentales la planeación y desarrollo de nuevos productos y destinos para el turismo de aventura
5. Ampliar el mercado nacional e internacional del Turismo de Aventura y Ecoturismo.

Los principales resultados de crear este programa de capacitación son:

1. Incorporar y unir a los operadores especializados en Turismo de Aventura y Ecoturismo, con los prestadores de servicios turísticos de aventura de la comunidad, fomentando la unidad y cooperación en beneficio de los habitantes.
2. Promover la conservación de los recursos naturales e impulsar el desarrollo económico y social de la comunidad.
3. Crear, proponer y promover la capacitación especializada, reglamentación, certificación de servicios e instalaciones y financiamiento en beneficio de la comunidad.
4. Orientar y promover ante organismos gubernamentales la planeación y desarrollo de nuevos productos y destinos para el turismo de aventura
5. Ampliar el mercado nacional e internacional del Turismo de Aventura y Ecoturismo.

6. Representar a la comunidad en foros nacionales relacionados con el turismo de aventura.
7. Conocer del comportamiento del sector a través de la generación de información especializada.
8. Promover códigos de ética y estándares de calidad de servicio entre los prestadores de estos.

Esta investigación propone a AMTAVE (Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo) como organismo para obtener la capacitación y certificación de las actividades de turismo de aventura debido a que esta asociación cuenta con los siguientes programas de capacitación:

- Diseño y gestión de una empresa ecoturística.
- Producto eco turístico, sus actividades e impactos.
- Estrategias para el cumplimiento de la normatividad turística para la competitividad.

La operatividad del servicio turístico de aventura

Hoy en día la manera en que funcionan los servicios, hacen que sirvan como palancas de competitividad dentro de las organizaciones, siendo además un valor agregado para los productos tangibles.

La operatividad de la empresa para las actividades de aventura dependerá de la calidad, aptitudes y actitudes del personal de la empresa, ya que el servicio opera sirviendo, en esencia, al deseo y convicción por ayudar a otra persona en la solución de su problema o en la satisfacción de necesidades.

Un aspecto relevante para este resultado son, las motivaciones y colaboración durante el trabajo, creando un aspecto importante para la elaboración y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia los usuarios.

Para calificar esta operatividad, es necesario definir con precisión los atributos y medidas de calidad en el servicio, a través de un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa, mediante una comunicación informal o formal con los usuarios, a fin de tener especificaciones claras de las variables que se medirá, la frecuencia, acciones y observaciones al respecto.

Este resultado determina que para poder desempeñar este tipo de actividades los prestadores de servicios turísticos deben contar con lo siguiente para la operación de la empresa y sus servicios en las actividades de aventura.

- a) Programas de capacitación y actualización para el personal por cada una de las actividades que se ofrecen, en los cuales, además de contemplar los temas relevantes de la actividad propia, se consideren aspectos sobre la conservación y protección de los recursos naturales y del patrimonio cultural.
- b) Manuales de seguridad y atención de emergencias por cada actividad que se ofrece.
- c) Señalética.

- d) Seguros contra accidentes y gastos médicos.
- e) Reglamento interno.
- f) Manuales de operación para los guías.
- g) Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en cada actividad.

Una guía normativa.

La tendencia a considerar lleva a la respuesta de que la actividad turística como cuestión de estado requiere de un esfuerzo político normativo y la puesta en común de criterios básicos que sirvan a consolidarla en este sentido.

Estas expresiones se ven plasmadas en los siguientes artículos: Artículo 3 párrafo VIII, artículo 5 párrafo 4, artículo 27 párrafo 6, artículo 73 fracción, XXV, XXIX E, G y K, artículo 115 párrafo 3, artículo 122 base primera, artículo 123 fracción XVIII.

Sin embargo estas normatividades no son tomadas en cuenta por los prestadores de servicios.

Los prestadores de servicios del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción, estancia y actividades. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

Además, estos, velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

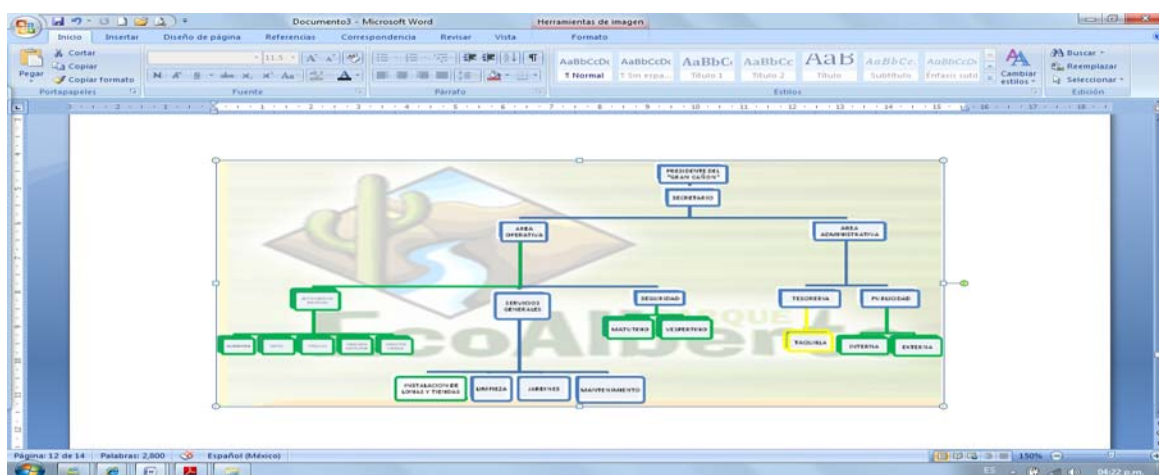
Por lo tanto se debe conocer cuál es la noción legislativa y normativa de los servicios de aventura y ser aplicados en las actividades prestadas dentro de este desarrollo eco turístico.

Mejora organizacional

Mejorar el conocimiento de cómo se encuentra estructurada la empresa, mantiene la funcionalidad y jerarquía de los puestos, por lo que esta propuesta esta basada en el organigrama actual del parque el "ECO ALBERTO" en las instalaciones del "gran cañón".



Por lo tanto, para una mejora en la organización, el siguiente organigrama propone nuevas áreas para nuevos empleos y cambios en la estructura.



El diseño de manuales de organización y de capacitación

La investigación de campo presentó resultados en los que debido a que no se han llevado a cabo alguna capacitación adecuada, los manuales de capacitación para los guías y prestadores de servicios de aventura son inexistentes o no contemplan algunos requisitos de la normatividad como mínimo. Por lo que esta propuesta genera en base a la normatividad mexicana para el turismo alternativo, manuales tanto administrativos como operativos viables para una base operativa.

Resultados

Los resultados se obtuvieron como preliminares hasta la aprobación y aplicación de los dirigentes de la comunidad hacia estas propuestas:

1. La creación de un programa de actividades estratégicas.
2. La detección de necesidades de capacitación de los prestadores de servicios.
3. La creación de un programa de capacitación.
4. La operatividad de los servicios turísticos de aventura y ecoturismo.

5. Una guía normativa.
6. El diseño de manuales de organización y de capacitación

Además, se realizó un inventario turístico del lugar, diagnosticando la oferta, la demanda y los precios de los servicios de ambos lugares.

Conclusiones

Se analizó la situación actual del parque turístico "ECO ALBERTO"; así como el desarrollo de sus actividades; lo cual genera propuestas que se proporcionan en base a la aplicación, comparación y asociación de estas con modelos elaborados para el turismo de aventura, ya existentes y exitosos.

Bibliografía

1. Acerenza, Miguel Ángel 2007. Desarrollo sostenible y gestión del turismo. México, trillas.
2. SECTUR y SEMARNAT, (2006). Agenda 21 para el turismo mexicano. México: editor.
3. Báez, Ana L. y Acuña, Alejandrina. (2003). *Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas naturales*. Comisión nacional para el desarrollo de los pueblos indígenas. México: editor.
4. Blake, Oscar. (2000). Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Buenos aires. Ediciones Macchi.
5. Bravo, Roberto (2004). *Manual del seminario de desarrollo de capacidades gerenciales*. México.
6. CDI, (2007). *Ley para el desarrollo de los Pueblos indígenas*. Publicada en el Diario Oficial de la Federación.
7. CESTUR / ITAM / CDI. *Reglas de operación del programa ecoturismo en zonas indígenas*. México.
8. CESTUR / ITAM. (2001). *Estudio estratégico de viabilidad del segmento de ecoturismo en México*. México: editor.
9. Chiavenato, Idalberto (1999). *Administración de los recursos humanos*. (5ta. Edición). Santafé de Bogotá, McGraw-Hill.
10. Dávila L. De Guevara, Carlos. (2003). *Teorías organizacionales y administración*. (Segunda edición). México, McGraw-Hill.
11. Denman, Richard (2001) *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario*. Suiza. WWF internacional: Editor.
12. Diario Oficial de la Nación, (2002). *Normas Oficiales Mexicanas*. México: editor.

13. Drumm, Andy; Moore, Alan; Soles, Andrew; Patterson, Carol; Terborgh, John E. (2002). *Desarrollo del Ecoturismo, Un manual para los profesionales de la conservación. Volumen I y II, Desarrollo y manejo del ecoturismo*. The Nature Conservancy, Arlington, Virginia, USA.
14. *LEY FEDERAL sobre metrología y normalización*.
15. Münch, Galindo Lourdes y Martínez, García José. (2006). *Fundamentos de administración*. México. editorial trillas.
16. Sampieri Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. México. Editorial. McGraw-Hill.
17. Secretaria de Turismo, (2004). fascículo 4. *Guía de Señalética para áreas en donde se practican actividades de turismo alternativo*. México: editor.
18. SECTUR (2004). *Como desarrollar un proyecto de ecoturismo*, Fascículo 2. México: editor.
19. SECTUR (2004). *Turismo alternativo, una nueva forma de hacer turismo*. México: editor.
20. SECTUR, (2002). *Inducción al turismo de naturaleza para comunidades rurales*. México. Edit. Redes.
21. SECTUR. (2004). *Dónde estamos y hacia dónde vamos en materia de turismo*. México: editor.
22. SECTUR. *Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal*. México.
23. SEMARNAT, (2003). *Guía de normatividad aplicable al ecoturismo comunitario*. México: editor.
24. SEMARNAT, (2003). *Saber para proteger: Introducción al ecoturismo comunitario*. (Primera edición). México: editor.
25. SEMARNAT, (2006). *Guía de presentación de proyectos ecoturísticos para dependencias federales*. México: editor.
26. SEMARNAT. (2003). *Introducción al turismo comunitario*. México: editor
27. Ugalde Trejo, Fernando (2007). *Legislación turística y ambiental*. manuscrito no publicado.
28. WWF Internacional (2001). *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario*. Suiza.: editor.

PAGINAS WEB

1. http://cecoeco.catie.ac.cr/descargas/Directrices_para_el_desarrollo.pdf
2. <http://www.amtave.org>
3. <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/hidalgo/municipios/13030a.htm>
4. <http://www.parqueecoalberto.com.mx>

5. <http://www.sectur.gob.mx>
6. <http://www.wwf.org>
7. <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/cuestionarios/censos/cgpyv2000basico.pdf>

TESIS O TESINAS

Martínez, L. (2004). Desarrollo de capacidades gerenciales. Tesina para optar el título de licenciado en turismo en la Escuela Superior de Turismo, Instituto Politécnico Nacional. México, D.F.