



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO

“EVALUACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN LOS CANALES DE XOCHIMILCO”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO

PRESENTA
PAULINA RENTERÍA RAMÍREZ

DIRECTORA
DRA. EN A. MARTHA MARIVEL MENDOZA ONTIVEROS

REVISORES
M. EN T.E. ALMA PATRICIA JUANA AGUILAR CEDILLO
M. EN C. MARÍA LETICIA RIVERA CRUZ

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2015.

ÍNDICE

Introducción.....	1
1. CAPÍTULO: Los impactos del Turismo.....	3
2. Capítulo Marco Contextual. Xochimilco y el turismo	38
3. Capítulo: Metodología de la investigación cualitativa.....	64
4. Capítulo: Xochimilco y su código de conducta	80
5. CONCLUSIONES.....	90
6. FUENTES DE CONSULTA:	93
7. ANEXO 1	98
8. Cuestionario.....	99
9. ANEXO 2	100

Introducción

El turismo es un fenómeno multidisciplinario y multicausal el cual es generado por desplazamiento de personas desde su lugar de residencia a un destino por distintos motivos. Con la llegada de turistas a un destino se manifiesta una modificación de los ecosistemas, a fin de promover y facilitar la expansión turística, no obstante, estos cambios y transformaciones en los ecosistemas han influido directamente en los modos de vida de distintas comunidades receptoras, cambiando además su entorno, la forma de relacionarse con el turismo, es por ello que diversos foros internacionales ante gobiernos, comunidades locales, industrias y ONG's, han diseñado una serie de documentos, ya sean leyes, reglamentos y normas para alcanzar un turismo sostenible. Sin embargo también existen instrumentos voluntarios, los cuales pueden gestionarse cuyo objetivo es orientar a las empresas turísticas a alcanzar un desarrollo sustentable y minimizar los impactos provocados por el turismo. Ejemplo de estos instrumentos voluntarios son los códigos de conducta, guías de buenas prácticas, ecoetiquetas y sistemas de gestión ambiental.

La delegación de Xochimilco, ubicada al sureste de la Ciudad de México, es una demarcación que cuenta con mucha historia que se remonta desde la era Preclásica con la agricultura chinampera, hasta la llegada de los españoles, es por ello que comparte con el centro histórico de la capital desde el 11 de diciembre de 1987 la declaratoria por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, por lo tanto las autoridades y dependencias gubernamentales se han encargado de formular distintas estrategias con las cuales salvaguardar el equilibrio ecológico, sobre todo en los canales que es donde existe una destacada afluencia de turistas, estas estrategias consisten en apoyarse de los marcos legislativos ya establecidos de forma gubernamental, y los instrumentos voluntarios en los cuales se destaca el "Manual de comportamiento para turistas en los canales de Xochimilco", en el cual se incluyen una serie de pautas o normas que deben seguir tanto los prestadores de servicio como los turistas con

la finalidad de alcanzar un turismo sustentable en el que no se vea o aprecie de forma considerable el impacto que la llegada de turismo ocasiona en los destinos.

En este trabajo de investigación se analizó el “Manual de comportamiento para turistas en los canales de Xochimilco”, esto con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los estatutos tanto para los turistas como los prestadores de servicio en dicho manual y con ello demostrar la eficacia de este instrumento, ya que la problemática de este destino radica en que no se cuenta con un control o evaluación periódica de los estatutos o puntos que se enmarcan en el manual.

El capítulo uno se compone de los conceptos que se utilizaron durante la investigación, es decir que se abordaron a través de publicaciones de distintos autores los conceptos que se utilizaron para tener una mejor visualización y entendimiento del tema.

En el capítulo dos se destacaron los antecedentes históricos de Xochimilco, así como de la agricultura chinampera, actividad económica, turismo, su declaratoria de la UNESCO, los embarcaderos que existen en la zona, situación actual, programas de desarrollo en materia del turismo y, finalmente, la problemática del lugar.

El capítulo tres contiene la metodología que se utilizó para la realización de la investigación, así como de las técnicas e instrumentos de evaluación en las cuales se destaca el cuestionario que se realizó durante la entrevista a los servidores públicos, así como la guía de observación del lugar.

El capítulo final se compone de los resultados de la investigación en el cual se realiza un análisis de la información obtenida de la entrevista, apoyada con fotografías, testimonios y tablas para una mejor visualización y comprensión de los resultados. Asimismo se visualizan una serie de fotografías en las cuales se realiza un análisis que coteja y compara con los puntos de la guía de observación.

1. CAPÍTULO: Los impactos del Turismo

1.1. Antecedentes del Turismo

El turismo es un fenómeno multidisciplinario y multicausal el cual es generado por desplazamiento de personas desde su lugar de origen a un destino por distintos motivos.

Si nos remontamos en los antecedentes del turismo, se registran evidencias notables de viajes en la antigua Babilonia reflejados en La Odisea, donde se narran los primeros viajes que se realizaron por motivo religioso, y en donde simultáneamente se celebraban competencias atléticas en las ciudad de Atenas, Delfos, Corintio y Olimpia. Cabe destacar que también pueden encontrarse indicios de viajes en los escritos realizados por Heródoto “El padre de los Escritores de Turismo” donde narra los extensos viajes que se realizaban en su época. Asimismo es importante nombrar a Thomas Cook, quien alguna vez fuera nombrado como el primer agente de viajes profesional por sus grandes aportaciones al turismo por el año de 1841 (Acerenza, 1991), cuando llevó a cabo excursiones para un turismo en masas, aunque para ese entonces aún no se tenía un conocimiento de lo que era turismo y sus implicaciones. Años más tarde, desde el período de 1945 y los años de posguerra hasta la actualidad representa el “despegue del turismo”, ya que ha sido una época en la que surgieron gran variedad de innovaciones, una revolución tecnológica y un cambio industrial masivo.

La causa por la cual el turismo tuvo un despegue, se debió a los avances en la ingeniería, debido a la presión de la guerra y a la aviación, siendo ésta el principal factor para dicho impulso, ya que logró una expansión fugaz y masiva (Lickorish y Jenkins, 2000). Debido a ello se incrementaron los viajes a los nuevos destinos turísticos (Barros, 2013) pues el transporte aéreo era el medio por el cual, pasajeros después de la guerra viajaron de forma segura en aviones reactores de cabina ancha y de gran eficacia en cuanto equipamiento; lo que

permitió reducir el tiempo de viaje de un lugar a otro, y así una disminución continua del precio (Lickorish y Jenkins, 2000).

Los impactos del turismo

La historia del turismo ha pasado de viajes por motivos religiosos, de salud, de educación etc., hasta situarse como un fenómeno que brinda estrategias de desarrollo para reactivar las economías de las regiones deprimidas (Mendoza y Leal, 2010).

Sin embargo con la llegada de turistas a un destino se manifiesta una modificación de los ecosistemas, a fin de promover y facilitar la expansión turística, no obstante, estos cambios y transformaciones en los ecosistemas han influido directamente en los modos de vida de distintas comunidades receptoras, cambiando además de su entorno, la forma de relacionarse con el turismo (Pastor, 2003).

Los cambios o modificaciones que se observan como consecuencia de la llegada de turistas son los llamados impactos que se aplican a la alteración ocasionada por las actividades humanas en su entorno (Gómez, 2003), asimismo pueden manifestarse en el ámbito, económico y sociocultural, éstos pueden ser benéficos o perjudiciales, ya que como se ha mencionado el turismo muchas veces modifica el entorno en el cuál se sitúa, de ahí que cada vez sea más frecuente saber de acciones de resistencia ante la irresponsabilidad de personas que motivados por las ganancias que genera el turismo ocasionan modificaciones en los modelos de desarrollo de la comunidad local (Mendoza y Leal, 2010).

Las principales causas que generan estos impactos se deben a las demandas que los turistas exigen al momento de realizar sus actividades durante la permanencia en el destino, es decir, en los destinos en los que se tiene una afluencia constante de turistas deja de importar la salvaguarda del entorno en el que se ve inmerso el fenómeno turístico, ya que los ingresos económicos o

demandas de los turistas son el único objetivo de satisfacer sin medir las consecuencias que se ocasionan al destino.

Para Blanco (1998, citado en Tinoco, 2003), el nivel de los impactos que producen los visitantes está relacionado directamente con distintas variables:

- Duración de la visita
- Época del año considerada
- Tipología y comportamiento del usuario
- Distribución de los usuarios por el área protegida
- Fragilidad ecológica del ambiente considerado
- Medidas de gestión y restauración que los gestores deciden aplicar.

Sin embargo, el turismo no debe condenarse a la ligera, si bien es cierto que algunos impactos sí los ocasiona el fenómeno del turismo, como lo afirma Monterrubio (2013:34) también intervienen otros fenómenos como: “la globalización, los medios de comunicación, otras actividades económicas y sociales, e incluso los mismos procesos naturales...”, también es cierto que la inserción del turismo genera cambios benéficos como la creación de infraestructura y de la demanda continua de bienes y servicios (Lindberg et al., 1997, citado en Márquez y Sánchez, 2007), además beneficia y dota de equipamientos capaces de mantener y atraer mano de obra, favoreciendo en el crecimiento de los empleos (Mendoza y Leal, 2010) y con ello mejores oportunidades de vivienda y calidad de vida de la comunidad receptora.

1.1.1. Tipos de Impactos del turismo

Entre los principales impactos que genera el turismo se destacan los:

Impactos económicos

Actualmente, el turismo ha tenido un gran auge en muchos países, debido a que los beneficios económicos que se obtienen de su desarrollo son muy altos. Éstos son importantes ya que en la actualidad se considera “la segunda industria más grande del mundo, siendo su contribución estimada 10% del PIB mundial” (WTTC, 2003, citado en Brida et al., 2008). Al proporcionar dicho porcentaje de beneficios, contribuye al ingreso de divisas, la generación de empleo y la reactivación económica y oportunidades de negocio (Monterrubio, 2013; Brida et al., 2008), lo que a su vez brinda a la región o comunidades receptoras una mejor calidad de vida.

Al hacerse notorios los beneficios en el destino turístico éstos se pueden dividir en tres tipos según su interacción con el medio. De acuerdo con Brida et al., (2008) los beneficios se pueden dividir en:

- **Directos:** se refleja en el aumento de ingresos por ventas de las empresas de servicios turísticos
- **Indirectos:** cuando los proveedores directos compran sus insumos a otras empresas de la región que, a su vez, le compran insumos a otras empresas y así sucesivamente.
- **Inducidos:** surgen cuando los destinatarios del gasto directo e indirecto propietarios de las empresas y empleados gastan sus ingresos.

Impactos socioculturales:

Si se pretende hablar de una forma clara según Murphy (1985 citado en Brunt y Courtney, 1999) el turismo se define como un evento sociocultural, tanto para el huésped como para el anfitrión.

El concepto de impacto sociocultural según Mendoza y Leal (2010) son los impactos socioculturales son los cambios o modificaciones en los residentes

habituales y fijos de una comunidad receptora producto del contacto directo e indirecto con los visitantes y actividad turística. Si bien es cierto que todos los pueblos experimentan transformaciones en su ideología, valores familiares, costumbres y creencias debido a diferentes factores como la globalización, difusión, innovación y tecnología, el turismo es uno de los elementos que se agregan a esta lista, esto se debe al encuentro entre distintos grupos culturales donde la presencia de los turistas, su aparente superioridad material y su ocupación en puestos destacados; inspira a los residentes y a otros actores sociales (stakeholders) a copiar tanto su comportamiento (efecto demostración) como su modelo de consumo. (Mendoza y Leal, 2010).

Para algunos, la interacción que se da entre la comunidad y los turistas amenaza con destruir culturas. Y para otros, representa una oportunidad para la paz, la comprensión y un mayor conocimiento entre las diferentes sociedades y naciones (Brunt y Courtney, 2013), así como nuevas oportunidades de empleo, introducción de nuevas formas de comunicación, transporte e infraestructura. Asimismo, se genera cambio en el desarrollo turístico; el cual puede influir en campos como las estructuras sociales, el rol de las mujeres, la cohesión comunitaria etc. (Santana, 1997citado en Mendoza y Leal, 2010). Sin embargo, los impactos socioculturales del turismo serán identificados en mayor o menor medida dependiendo tanto del tipo de turista que visite el destino, así como el tipo de turismo que será practicado por éste. Ya que al identificar los dos elementos que definirán el grado de impacto que se produce en la sociedad del destino, también se observará la influencia en su forma de pensar, actuar y ser (Monterrubio, 2013).

Impactos ambientales

De acuerdo con Monterrubio (2013) el espacio en el que se ve inmerso el ser humano es multidimensional, y se le denomina entorno o ambiente, esto quiere decir que el espacio se puede dividir en diferentes ambientes, tanto económico, natural y social. Sin embargo, al referirse al adjetivo de ambiental se pretende que sólo se delimite a un espacio físico, sea natural o construido.

Considerando que el ambiente es multidimensional, de acuerdo con Swarbrook (citado en Tinoco, 2003) es importante reconocer sus cinco componentes naturales, es decir los elementos por los cuales se conforma el ambiente físico; los cuales son:

- La incorporación del entorno natural como montañas, mares, ríos, playas y bosques.
- La vida salvaje, considerando la flora y fauna
- Los recursos naturales como el agua, el clima y el aire,
- El entorno construido como edificios o construcciones con alto valor cultural.
- Entornos granjeros como los paisajes agrícolas.

Una vez aclarado el concepto ambiental, se hace necesario destacar a qué se refieren los impactos ambientales, pues bien un impacto representa una alteración, cambio o modificación producida por la acción del hombre o bien por parte de la naturaleza en su proceso natural de cambio y transformación, debido a factores como el calentamiento global. “No obstante, resulta necesario destacar el carácter y la magnitud, con la cual incide dicha acción en determinado territorio” (Pérez, Zizumbo, González, 2009:25).

Para Gómez (2003) el término impacto se aplica a la alteración que introduce una actividad humana en su entorno; este último concepto identifica la parte del medio ambiente afectada por la actividad, o más ampliamente, que interacciona con ella.

Asimismo, es importante destacar que los impactos ambientales pueden manifestarse de una forma directa o indirecta. La primera se refiere a la pérdida total o parcial de algún recurso (como la deforestación o la extinción de una especie de flora o fauna), mientras la segunda se refiere a los cambios ocasionados por riesgos externos al espacio o territorio determinado, es decir,

cuando el ambiente es azotado por agentes ajenos al lugar como huracanes, inundaciones, y otros desastres naturales. (Pérez, Zizumbo, González, 2009).

Para Gómez (2003), el impacto ambiental cuando se origina por una acción humana y se manifiesta en tres facetas sucesivas:

- ↻ La modificación de alguno de los factores ambientales o del conjunto del sistema ambiental.
- ↻ La modificación del valor del factor alterado o del conjunto del sistema ambiental
- ↻ La interpretación o significado ambiental de dichas modificaciones.

El turismo como acción social no queda ajeno a los impactos, ya sean positivos o negativos, ya que ofrece ventajas como la generación de ingresos a la administración de áreas protegidas para su conservación, mejoramiento en la calidad de la información sobre áreas naturales, y una conciencia por la protección de éstas para su postergación en el futuro; sin embargo en ocasiones al momento de ofertar un lugar como hito turístico se generan impactos negativos en el ambiente, como la construcción de cultivos agrícolas, tala de árboles, construcción de viviendas, puentes y caminos, desvío de aguas de los ríos o de los lagos (Pastor, 2003), todo ello con la finalidad de brindar mejores productos, infraestructura y servicios para los turistas, y con ello se considere el destino como un lugar de provecho y disfrute que permita la atracción de turistas potenciales.

Asimismo, según Espinosa y Conesa (citados en Pérez Zizumbo y González, 2009) “Otros tipos de impactos dependen del carácter, causa–efecto, momento de manifestación, por la interrelación de acciones y alteraciones, extensión, persistencia, capacidad de recuperación, como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 1 Clasificación de impactos ambientales.

CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	CLASES
Por el carácter	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Positivos: generan beneficios ambientales. ↻ Negativos: deterioran el ambiente
Por la relación causa-efecto	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Primarios: efectos que causa inmediatamente la acción ↻ Secundarios: cambios indirectos o inducidos en el ambiente
Por el momento en que se manifiestan	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Latente: se manifiesta al cabo de cierto tiempo del inicio de la actividad ↻ Inmediato: el tiempo entre el inicio de la acción y el de manifestación es prácticamente nulo. ↻ Momento crítico: tiene lugar el más alto grado de impacto
Por la interrelación de acciones y/o alteraciones	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Impacto simple: se manifiesta sobre un sólo componente ambiental ↻ Impactos acumulativos: resultantes de acciones pasadas, presentes y esperadas en el futuro
Por la extensión	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Puntual: produce una alteración muy localizada

	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Parcial: incidencia en el área estudiada. ↻ Extremo: se manifiesta en una gran parte del territorio considerado ↻ Total: se presenta de manera generalizada en todo el entorno
Por la persistencia	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Temporal: alteración no permanente en el tiempo ↻ Permanente: alteración indefinida en el tiempo
Por la capacidad de recuperación del ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Irrecuperable: es imposible de reparar. ↻ Irreversible: imposibilidad o dificultad extrema de retornar a la situación anterior a la acción que lo produce ↻ Reversible: la alteración puede ser asimilada por el entorno ↻ Fugaz: la recuperación es inmediata y no precisa prácticas de mitigación.
Por su periodicidad	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Continuo: su efecto se manifiesta a través de tiempos regulares. ↻ Discontinuo: a través de alteraciones irregulares en su permanencia. ↻ Periódico: con un modo de acción intermitente y continuó en el tiempo.

	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Aparición irregular: se presente de forma impredecible en el tiempo.
Por la necesidad de aplicación de medidas correctoras	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Crítico: cuya magnitud es superior al umbral aceptable, produce una pérdida permanente de la calidad de las condiciones ambientales sin posible recuperación. ↻ Severo: la recuperación exige la adecuación de medidas correctoras o protectoras en un prolongado periodo de tiempo. ↻ Moderado: cuya recuperación no precisa medidas correctoras o preventivas.

Fuente: Espinoza 2001 y Conesa 2003; elaborado por Pérez Zizumbo y González (2009).

Por otro lado, de acuerdo con Fullana y Ayuso (2002:26), haciendo un mayor énfasis a los impactos que generan los turistas durante su permanencia en el destino son:

Cuadro No. 2 Tipología de impactos ambientales del turismo

Tipo de impacto	Consecuencias potenciales
Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas relacionados con el tratamiento de las basuras. • Contaminación de las aguas por vertidos de aguas residuales, derrames de aceites/petróleo. • Contaminación del aire por emisiones de vehículos. combustión de carburantes para calefacción e

	<p>iluminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contaminación acústica por transporte y actividades turísticas.
Erosión	<ul style="list-style-type: none"> • Compactación de suelos causando aumento de erosión. • Aumento de riesgo de desprendimientos y aludes, • Daños a estructuras geológicas, • Daños a edificios provocados por pisadas y tráfico (incluido los impactos por vibraciones).
Flora y Fauna	<ul style="list-style-type: none"> • Destrucción de hábitats naturales, • Cambios en la diversidad de especies, • Cambios en las migraciones, en los niveles reproductivos y en la composición de las especies. • Eliminación de animales por caza o para el comercio de souvenirs. • Daños de vegetación por pisadas o vehículos, • Cambios en la cobertura vegetal por despejamientos para edificaciones turísticas. • Creación de reservas naturales o restauración de hábitats.
Consumo de recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento de suministros de aguas subterráneas y superficiales. • Agotamiento de combustibles fósiles para generar energía. • Agotamiento de recursos minerales. • Proliferación de incendios. • Proliferación de desertificación.
Urbanismo y Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo urbano no integrado en el paisaje. • Arquitectura diferente al estilo tradicional. • Restauración y preservación de edificios y lugares históricos.
Impacto Visual	<ul style="list-style-type: none"> • Alteración del paisaje natural y urbano

	<ul style="list-style-type: none">• Basuras• Vertidos, floración de algas• Embellecimiento
--	--

Fuente: Fullana. Pere; Ayuso, Silvia (2002) "Turismo Sostenible", Editorial Rubes, España

Una vez analizada las formas en que influye el turismo en el ambiente, además de la forma en la que se pueden manifestar los impactos ambientales en un destino, puede argumentarse que el éxito de la actividad dependerá del uso eficiente, consciente y moderado de los recursos naturales para lograr un desarrollo local en el destino sin dañar o generar impactos que posteriormente sean irreversibles. Al mismo tiempo que será necesario generar en los stakeholders una ética ambiental (Holden, 2003 citado en Márquez y Sánchez, 2007), que involucre la implementación de normas, reglamentos, códigos y manuales que regulen tanto la actividad de los proveedores que ofertan productos y servicios para que no se produzcan irregularidades durante la prestación de los mismos, así como para los turistas que llevan a cabo las actividades para que las realicen de forma respetuosa y consiente en relación al cuidado del ambiente. Dicha regulación debe fomentar la conservación y protección de los recursos y con ello lograr un aprovechamiento de las riquezas que posee el destino y no una explotación que podría acabar con el patrimonio y la posibilidad de preservarlo para las generaciones venideras.

Magnitud de los impactos del turismo

Medir la magnitud de los impactos del turismo no es una tarea fácil, ya que como se ha mencionado mucho dependerá de las características del destino, sin embargo, algunos autores han tratado de medir y delimitar los factores principales que intervienen en dichos cambios o modificaciones. Esto con la finalidad de enfocarse posteriormente en dichos factores y generar propuestas o estrategias de solución o mediación.

Con base en lo anterior, Otero y Rivas (1995) recomiendan que al inicio de un proyecto turístico se valoren o se contemplen ciertas consideraciones básicas, las cuales ayudarán a identificar la viabilidad del proyecto, los tipos de impactos que se podrían generar y la magnitud de estos.

- ¿Cuál es la singularidad del ecosistema desde el punto de vista turístico?
- ¿Cuál es la vulnerabilidad del ecosistema?
- ¿Cuál es la capacidad de recuperación del ecosistema?
- ¿Cuál es la posibilidad de restauración del ecosistema con intervención humana?
- ¿Cuáles son los procesos geofísicos que están interviniendo sobre el paisaje?
- ¿Qué capacidad de gestión existe sobre los ecosistemas afectados por el turismo?

Una vez contemplado los elementos anteriormente mencionados, se planea que se evalúe el seguimiento o no de dichos proyectos, ya sea para el beneficio o perjuicio del entorno y con ello aumentar o disminuir la magnitud de los impactos, es decir, caminar rumbo a implementar estrategias para el turismo sustentable.

La Sustentabilidad

En los últimos años, la protección y conservación del medio ambiente se ha vuelto una prioridad mundial, es por ello que algunos gobiernos de países miembros de la ONU, se han organizado para desarrollar alternativas de producción que tiendan a reducir la emisión de contaminantes industriales mediante el Programa de Desarrollo Sustentable (Alcocer,s/f). Los primeros indicios tienen lugar en 1976 en la Conferencia Mundial de Naciones Unidas en Vancouver, Canadá, en la cual se decidió actuar comprometidamente a favor de

preservar y fortalecer la calidad de vida mediante prácticas de Desarrollo Sustentable.

El concepto de sustentabilidad (o también llamado sostenibilidad) apareció en la década de los 80 en la versión de Estrategia Mundial para la Conservación, en donde se define como *“una característica de un proceso o estado que puede mantenerse indefinidamente”* (Fullana y Ayuso, 2002). No obstante, fue hasta 1987 cuando la Comisión Mundial de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo aprobó el “Informe Brundtlan”, mejor conocido como “Nuestro Futuro Común” en donde se define al desarrollo sustentable como *“aquel que satisface las necesidades esenciales de la generación presente sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades esenciales de las generaciones futuras”* (Alcocer, s/f).

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo que tuvo lugar en Río de Janeiro en junio de 1992, fue un acontecimiento de gran importancia, ya que en esta se llevó a cabo la llamada Cumbre de la Tierra, en la cual 182 estados se unieron al programa de acción de la Agenda 21, en el cual se identifican los principales problemas ambientales y se proponen estrategias de intervención para preservar los recursos (Fullana y Ayuso, 2002); asimismo entra en vigor la UNECC (United Nations Framework Convention on Climate Change, o Naciones Unidas sobre el cambio climático) (Alcocer, s/f).

Con los antecedentes anteriormente expuestos se pretende que el desarrollo sustentable se constituya como un Modelo de Producción Racional, cuyo objetivo sea la preservación de los recursos naturales.

Según la Comisión Mundial para el Desarrollo y Medio Ambiente, existen tres áreas principales de desarrollo sustentable que pueden ser tomadas para su preservación:

1. Bienestar ecológico
 - Aire
 - Suelos

- Agua
2. Bienestar humano
- Salud
 - Educación
 - Vivienda
 - Seguridad
 - Protección de derechos de la mujer
3. Interacciones
- Población
 - Equidad
 - Distribución de la riqueza
 - Desarrollo económico
 - Producción y consumo
 - Gobierno
 - Turismo (agregado)

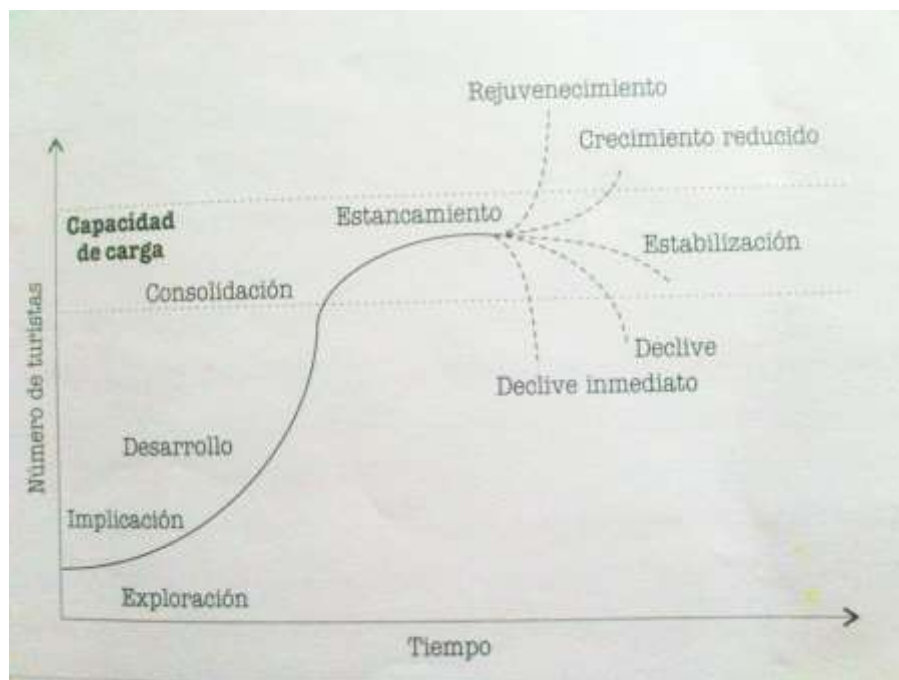
El desarrollo sustentable en el Turismo

Tomando como referencia la definición dada en el Informe Brundtland, la OMT (Organización Mundial del Turismo) define al turismo sostenible como el que *“satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”* (Fullana y Ayuso, 2002: 30).

La definición anteriormente expuesta aboga por un equilibrio entre los impactos generados por el turismo en sus distintos ámbitos, sin embargo debe considerarse que el desarrollo sustentable de cada destino turístico estará determinado por sus circunstancias y características específicas propias del lugar. Es por ello que de acuerdo con Fullana y Ayusa (2002), el turismo sustentable se verá asociado a la capacidad de carga con la que cuente el lugar.

Si se considera el modelo de Butler del “ciclo de vida de un destino turístico”, se puede observar que el modelo se compone por ciclos por los cuales atraviesan los destinos, sin embargo éste también permite identificar el volumen de la capacidad de carga que puede soportar; es entonces cuando queda claro que cada vez que se rebase el límite de capacidad de carga, dicho espacio se tornará insostenible y decaerá.

Cuadro No. 3 Ciclo de vida de un destino turístico



Fuente: Fullana. Pere; Ayuso, Silvia (2002) Turismo Sostenible, Editorial Rubes, España

Sin embargo algunas instituciones como la Comisión de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas han diseñado y agrupado indicadores con criterios temáticos que cubren lo expuesto en el documento Agenda 21, los cuales se considera pertinente que los actores del turismo tomen en cuenta para lograr un desarrollo sustentable en los divergentes destinos turísticos.

Los indicadores se clasificaron en cuatro categorías: social, económico, ecológico e institucional.

Aspectos sociales

- Combate a la pobreza
- Dinámica demográfica y sustentabilidad
- Promoción de la educación, concientización pública y la capacitación
- Protección y promoción de la salud humana
- Promoción del desarrollo de asentamientos humanos sustentables

Aspectos Económicos

- Cooperación Internacional para mejorar el desarrollo sustentable en los países, y en sus políticas internas
- Cambio de patrones de consumo
- Mecanismo y recursos financieros
- Tránsito de tecnología

Aspectos Ecológicos

- Recursos de agua dulce
- Protección de océanos, todo tipo de mares y áreas costeras
- Enfoque integrado para la planificación y administración de recursos del suelo
- Manejo de ecosistemas frágiles: combate a la desertificación y la sequía
- Manejo de ecosistemas frágiles: desarrollo sustentable en zonas montañosas

- Promoción de la agricultura sustentable y desarrollo rural
- Combate a la deforestación
- Conservación de la diversidad biológica
- Manejo ambientalmente limpio de la biotecnología
- Protección de la atmosfera
- Manejo ambientalmente limpio de desechos sólidos y aspectos relacionados con aguas servidas.
- Manejo ambientalmente limpio de sustancias químicas tóxicas.
- Manejo ambientalmente limpio de desechos peligrosos
- Manejo ambientalmente limpio de desechos radioactivos.

Aspectos Institucionales

- Integración del ambiente y el desarrollo en la toma de decisiones
- Ciencia para el desarrollo sustentable
- Instrumentos y mecanismos legales internacionales
- Información para la adopción de decisiones
- Fortalecimiento del papel de los grupos principales

Para lograr mayores niveles de ecoeficiencia, es fundamental:

1. Mantener limpias y sistemáticas las operaciones empresariales
2. Aplicar sistemas de gestión ambiental, calidad, seguridad y salud ocupacional, preferentemente certificados

3. Reducir la intensidad en el uso de energía para la producción de bienes y servicios
4. Incrementar el reciclaje de los materiales
5. Maximizar el uso sostenible de los recursos renovables
6. Aumentar la durabilidad del producto
7. Disponer del desecho de manera eficiente y ambientalmente aceptable (Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norteamérica, 2014).

No obstante a partir del desarrollo de diversos foros internacionales ante gobiernos, comunidades locales, industrias y ONG's, se han diseñado una serie de documentos para alcanzar un turismo sostenible.

Cuadro No. 4 Declaraciones internacionales sobre turismo sostenible

Año	Declaraciones internacionales sobre turismo sostenible	Organizaciones que intervinieron.
1980	Declaración de Manila sobre Turismo Mundial	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo
1982	Documentos de Acapulco sobre Derechos a las Vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo
1985	Declaración de Derechos del Turismo y Código de Turistas, Sofía	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo
1989	Declaración de la Haya sobre Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo
1995	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Turismo Sostenible de la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible de Lazarote • Guías para un Turismo Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo • Organización de las Naciones Unidas para la

	<p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración del Cairo sobre la Prevención de Turismo Sexual Organizado 	<p>Educación , la Ciencia y la Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente • Unión Europea
1996	<p>Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo • Consejo de la Tierra • Consejo Mundial de Viajes y Turismo
1997	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de Berlín sobre Diversidad Biológica y Turismo Sostenible • Declaración de Calviá sobre Turismo y Desarrollo Sostenible en el Mediterráneo • Declaración de Manila sobre el Impacto Social del Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo
1998	<p>Declaración de las ONG del Mediterráneo sobre Turismo Sostenible y Participación de la Sociedad Civil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Med Forum
1999	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión de la Comisión de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible "Turismo y Desarrollo Sostenible" • Código Ético Mundial para el Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo • Organización de las Naciones Unidas
2001	<p>Carta de Rimini de la Conferencia Internacional sobre Turismo Sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En Rimini

	Directrices internacionales sobre Turismo Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio sobre la Diversidad Biológica
2002	Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente • Organización Mundial de Turismo
	Plan de Aplicación del Cumbre Mundial sobre el Desarrollo sustentable.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de las Naciones Unidas
2003	Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Mundial de Turismo

Fuente: Ayuso, Silvia (2003) Gestión Sostenible en la Industria Turística Retórica y práctica en el sector hotelero español, (Tesis doctoral), Universitat Autònoma de Barcelona Departament de Geografia, España

Se ha identificado que los decretos internacionales anteriormente mencionados, se han utilizado y desarrollado como estrategias básicas a contemplar en la elaboración de reglamentos, leyes, decretos o instrumentos voluntarios de carácter regional para alcanzar un desarrollo sustentable con implementación en los destinos y turistas.

Legislación

En los países existen una serie de reglamentos y leyes cuya finalidad es regular las actividades y el actuar de la sociedad. En México existen múltiples leyes y reglamentos de carácter obligatorio las cuales se aplican para los objetivos anteriormente mencionados tanto para la sociedad como para las empresas para llevar una correcta gestión y control en sus distintas temáticas o disciplinas que llevan a cabo, sin embargo el turismo al ser un fenómeno complejo en el cual intervienen múltiples disciplinas, éstas son reguladas por normativas y legislaciones independientes; pero que no dejan de lado su relación con el concepto de turismo, es por ello que al realizar un análisis de las leyes y normas y su relación con el turismo se obtiene que:

Cuadro No. 5 Legislación en torno a la actividad turística

Marco Legislativo	Objetivo
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Garantiza para nacionales y extranjeros el libre tránsito de personas
Ley General de Turismo	Principal marco legislativo del fenómeno turístico
Ley General de Población	Regulaciones de las nacionalidades preferidas y excluidas para su ingreso al país.
Ley del Mar	Define los espacios marítimos del territorio nacional y las zonas e instalaciones marítimas
Ley General de Bienes Nacionales	Incluye la definición y los usos de la Zona Federal Marítimo Terrestre cuyas cuotas constituyen una buena parte del ingreso fiscal a los municipios que se encuentran en los destinos turísticos de playa.
Ley de Navegación	Establece los aspectos más importantes de la propiedad y explotación de embarcaciones y del transporte de pasajeros (yates, cruceros etc.)
Ley de Aviación Civil	Norma el servicio público y privado del transporte aéreo, matrículas, contratos de aeronaves y otras relativas.
Ley de Puertos	Regula las operaciones de las terminales
Ley de Aeropuertos	Regula los términos de las concesiones, servicios y tarifas para los diferentes tipos de usuario.
Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal	Regula los términos de las concesiones, servicios y tarifas para los diferentes tipos de usuario, así como sus operaciones en el ámbito del autotransporte terrestre
Ley Agraria	Establece la normatividad para que ciertos territorios puedan ser aprovechados de diferente

	forma, incluida la turística.
Ley de Desarrollo Rural Sustentable	Se propone fomentar el desarrollo económico de las áreas rurales, frecuentemente marginadas, donde el turismo puede verse como una opción de desarrollo
Ley de Protección Ambiental y Equilibrio Ecológico	Determina el marco de operación de nuevos desarrollos turísticos basados en la explotación de los recursos naturales.
Ley de Asentamientos Humanos	Dispone la forma en la que se visualiza el desarrollo urbano de las localidades
Ley General de Salud	Establece las regulaciones de sanidad marítima, aérea y terrestre
Ley de Inversiones Extranjeras	Define la normatividad de las propiedades en litoral y playas para el comercio turístico internacional.
Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito	Regula las condiciones de operación de los fideicomisos mediante los cuales los extranjeros pueden tener propiedades privadas no se permite constitucionalmente
Ley Federal de Derechos	Establece el marco regulatorio para la captación de ingresos mediante el cobro de derechos como el pago de Derechos para no Inmigrantes (DNI) personas que se internan al país en calidad de turistas.
Ley de Bienes Nacionales	Define los bienes de dominio público y privado.
Ley Federal de Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas	Define los límites de responsabilidad administrativa del patrimonio cultural.
Ley de Juegos y Sorteos	Marco de acción de las actividades económicas orientadas al juego
Ley Federal de Protección	Mecanismos vigentes de comercialización de

Industrial	los nombres y las marcas de productos de otras latitudes
Ley de Metrología y Normalización	Da las pautas para categorizar los comercios turísticos durante la búsqueda de establecimientos que satisfagan las expectativas del consumidor turístico. De esta ley se crean las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y las Normas Mexicanas (NMX)
Código Penal Federal	Establece las responsabilidades de las prácticas comerciales y deportivas, así como las dificultades que se presenten durante la realización de actividades turísticas como: Ecoturismo, buceo y espeleología.
Ley de Información Estadística y Geográfica	Marco normativo para obtener y general información de cifras relacionadas con el turismo.
Ley de Planeación	Obliga al Ejecutivo Federal a definir las pautas de desarrollo que se seguirán para alcanzar un ambiente armónico en el país.

Fuente: Jiménez (2007)

Instrumentos Voluntarios

Al igual que existen leyes y reglamentos para regulación y correcta gestión del actual en la sociedad y empresas, también existe una amplia gama de instrumentos, cuyo objetivo es orientar a las empresas turísticas a alcanzar un desarrollo sustentable y minimizar los impactos provocados por el turismo.

Uno de los antecedentes más destacados de estos instrumentos surge con la Agenda 21, en la cual el capítulo 30 menciona que el *“el comercio y la industria, incluidas las empresas transnacionales, deberían garantizar una gestión responsable y ética de los productos y procesos desde el punto de vista de la*

sanidad, la seguridad y el medio ambiente. Para conseguirlo, el comercio y la industria deberían aumentar la autorregulación, orientados por códigos, reglamentos voluntarios e iniciativas adecuados, integrados en todos los elementos de la planificación y toma de decisiones empresarial, y fomentando la apertura y el diálogo con los empleados y el público” (Fullana y Ayuso, 2002)

En su intento por mostrar su responsabilidad e interés por minimizar los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural que provocan las actividades turísticas en el entorno ambiental, sociocultural y económico, las empresas han adoptado diferentes instrumentos voluntarios como códigos de conducta, guías de buenas prácticas, ecoetiquetas, sistemas de gestión ambiental e indicadores.

a) Códigos de Conducta

Son guías y recomendaciones de actuación deseables para afrontar los problemas ocasionados. Para Donat (2002: 39) *“Se trata de redactar unas pautas que incidan en el comportamiento que deben tener los visitantes [...] [,] es importante que cada [destino] disponga de uno propio adaptado a su entorno y necesidades”*.

De acuerdo con Zamorano (2009, 53) es *“un aspecto importante de la regulación del turismo [...] [,] es hacer saber al turista cuál es la conducta adecuada en la zona y qué puede hacer para contribuir a [...] [su] conservación”*. Así mismo es importante señalar que la conducta y el comportamiento no son sinónimos, la conducta es algo visible, mientras que el comportamiento es algo invisible, un proceso interno o íntimo que no siempre un individuo externa (Freixa, 2003).

Los códigos pueden desarrollarse de forma general o estar dirigidos a un sector, lugar y sujeto específico. Asimismo los códigos que en la actualidad se siguen gestionando han sido desarrollados por organizaciones gubernamentales (relacionadas al turismo), asociaciones empresariales u ONG ecologistas.

Los códigos de conducta deben contar con objetivos específicos que se adapten a sus necesidades y entorno (Donat, 2002), por ello algunos autores (Colman, 1997; Scarpaci et al., 2003, citados en Quiros, 2007:103) consideran que: *“El objetivo del código de conducta es regular los comportamientos humanos que tienen el potencial de impactar negativamente [...], estas regulaciones pueden adjudicarse como indicadores de la presión del turismo”*.

Según el Centro de Industria y Medio Ambiente del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, los códigos suelen centrarse en cuatro temas de interés:

- Normas y prácticas sociales de la comunidad local
- Normas y prácticas de la comunidad local
- Desarrollo económico del destino
- Protección y preservación del medio ambiente.(Fullana y Ayusa, 2002:88)

En la actualidad existen distintas asociaciones de empresas turísticas que tienen estipulado en sus requisitos de ingreso a empresas potenciales, contar con un código de conducta el cual vaya dirigido a “individuos, empresas y residentes que presten servicios...”.como la Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo A.C (AMTAVE), la cual cuenta con 84 socios, de los cuales cada uno elaboró su propio código de conducta (disponible en: <http://www.amtave.org> consultado el 1 de Abril de 2013).

Sin embargo entre los códigos internacionales que cabe destacar es la llamada Carta Empresarial para el Desarrollo Sostenible, la cual ha sido distribuida y adaptada por muchas organizaciones como base para la preparación de códigos específicos para el sector de viajes y turismo, ejemplo de ello son los códigos para destinos y turistas.

b) Códigos de conducta para destinos turísticos.

Los códigos de conducta que son adoptados por los destinos turísticos, pueden ser una herramienta útil para dar una orientación a la población residente sobre las actividades que puede realizar, así como la forma en que pueden responder ante la presencia de turistas, ya que la población local desempeña un papel decisivo en el desarrollo del turismo, es por ello que se deben considerar los siguientes aspectos:

- Destacar la función de la población local en el desarrollo turístico
- Salvaguardar las culturas y tradiciones locales
- Educar a la población sobre la importancia de mantener un equilibrio entre la preservación y el desarrollo económico.
- Proveer productos y experiencias turísticas de calidad.(Fullana y Ayusa, 2002)

c) Códigos de conducta para turistas

Los códigos de conducta para turistas nacieron en el ámbito del ecoturismo, ya que el uso de las áreas naturales frágiles y el contacto con las culturas autóctonas, requieren de establecer pautas de comportamiento respetuoso por parte de los turistas.

Algunos autores identifican cinco objetivos por los cuales se gestionan los códigos de conducta, según Cole (2007: 444) tales *“objetivos se dividen por distintos propósitos, ya sea para crear conciencia turística, educar a los turistas, aumentar la confianza de los turistas, evitar conflictos entre los grupos de interés, en particular los turistas y la comunidad local, mejorar el comportamiento de los visitantes, y actuar como herramienta de gestión de visitantes para reducir los impactos negativos de visitantes”*. Al fomentar los objetivos del código se pretende animar a los turistas a que tengan un papel activo en la protección del medio ambiente y mantener un constante ambiente de respeto a la población local del destino.

Los códigos de conducta para turistas representan herramientas útiles para:

- Proporcionar a los operadores turísticos y las agencias de viaje información adicional de carácter ambiental que pueda ser comunicada a los turistas
- Destacar frente a los operadores turísticos y las agencias de viaje los aspectos que se podrían tener en cuenta para desarrollar paquetes de viaje más “verdes”
- Preparar programas de formación para guías turísticas. (Fullana y Ayuso, 2002).

De acuerdo con el Centro de Industria y Medio Ambiente del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Fullana y Ayuso, 2002) se pueden distinguir tres tipos de códigos de conducta para turistas:

1.-Guías generales de comportamiento: Generalmente se dirigen tanto a la planificación de los viajes como a cuestiones que surgen durante la propia estancia en el destino turístico:

Consejos con respecto a la planificación del viaje:

- Aprender al máximo sobre el destino
- Contratar operadores turísticos locales y comprometidos con el ambiente
- Planificar las vacaciones y visitas durante la temporada baja
- Tratar de conocer destinos menos conocidos.

Recomendaciones con referencia a la estancia:

- Respetar las culturas y tradiciones locales

- Contribuir activamente a la protección del entorno natural y apoyar la economía local mediante la compra de productos y servicios locales.

2.-Códigos para actividades turísticas especiales: Enfocados a educar al turistas con el lema de “Disfruta pero no destruyas” y generalmente son desarrollados por la autoridad encargada de regular las actividades que se llevan a cabo en el destino como: esquí, deportes acuáticos, submarinismo, montañismo etc.

Los temas más destacados en estos códigos son:

- Evitar la alteración de ecosistemas, así como mantener un respeto hacia las especies que habitan tal ecosistema.
- Depositar la basura en los contenedores
- Respetar las costumbres, prácticas y leyes de la comunidad local.

3.-Códigos para destinos específicos: Se integran de recomendaciones orientadas a la localidad de un destino específico como:

- Proteger el entorno natural y cultural
- Usar la energía de forma eficiente
- Pagar precios justos por productos y servicios adquiridos.

El punto débil de este instrumento es la falta de mecanismos para fomentar y controlar la implantación real de los compromisos adquiridos.

Para que los códigos de conducta sean efectivos deben ser diseñados con un mensaje positivo, preciso y funcional tanto para los turistas como para la comunidad receptora. A su vez su éxito dependerá del grado de difusión que se

le dé al código, ya que si no se le da una adecuada difusión los turistas podrían incluso desconocer su existencia, lo ideal sería que los códigos se les proporcionara a los turistas antes de realizar su desplazamiento al destino (Fullana y Ayusa, 2002).

d) Guías de buenas prácticas

Las guías o manuales son instrumentos utilizados para mejorar la gestión ambiental tanto en el ámbito empresarial como municipal, sea cual sea su población o problemática ambiental.

Asimismo son una herramienta flexible ya que pueden ser adaptadas a una situación o destino específico y graduadas según el ritmo de implantación deseado, y pueden ser utilizadas como primer paso para implementar los principios básicos de ecoetiquetas o de un sistema de gestión ambiental.

Las principales temáticas que contemplan las guías de buenas prácticas son:

- Ahorro de energía: Minimización del consumo energético, maximización de fuentes de energía utilizada, fomento del uso de energía renovable.
- Ahorro de agua: Fomento al ahorro de agua, reutilización de agua y cambios en el comportamiento de los turistas.
- Gestión de residuos: Reducción de residuos al mínimo y reciclaje de los mismos.
- Sustancias peligrosas: ausencia de aceites, grasas y sustancias tóxicas en desagües
- Compras: Selección de productos y servicios amables con el ambiente como alimentos, productos de limpieza, equipos de mantenimiento, cosméticos, higiene personal y material de oficina

El objetivo de las guías o manuales en un destino específico es ofrecer un conjunto de alternativas para mejorar el desarrollo de la protección ambiental que se esté realizando en el destino.

En un destino específico las buenas prácticas ambientales tienen como finalidad:

- Hacer cumplir los requisitos legales enfocados al cuidado del ambiente
- Asegurar el conocimiento de la problemática latente en el destino para llevar una evaluación, seguimiento y desarrollar estrategias para percibir mejoras.
- Difusión de la problemática ambiental y actividades que se están realizando para su minimización.
- Sensibilización y concienciación vecinal y de los visitantes.

Las principales desventajas que se pueden encontrar al utilizar esta herramienta voluntaria es que la información dada pierde actualización y generalmente no puede ofrecer ayuda más allá de soluciones simples. Asimismo, no ofrecen la posibilidad de tener una evaluación continua de los progresos alcanzados a partir de la implementación de dicha guía.

e) Ecoetiquetas

Herramienta de aplicación voluntaria cuya finalidad es otorgar un distintivo a productos y servicios que en comparación con su competencia, son menos perjudiciales para el medio ambiente.

Una de las ventajas que ofrecen las ecoetiquetas es la posibilidad de que a través de las ecoetiquetas un producto o servicio sea identificado y a partir de ello tener conocimiento de que dicho artículo cumple con rigurosas especificaciones ambientales exigidas por el organismo otorgador. Sin embargo también pueden ayudar a los empresarios los puntos críticos, para desarrollar estrategias de solución en las que se contemplen la utilización de medidas de

ahorro, tecnologías amigables con el ambiente y garantizar una fuente de información pública sobre el comportamiento responsable de la empresa.

Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Fullana y Ayusa, 2002: 56), los principales objetivos de las ecoetiquetas en el sector turístico son cuatro:

- Aumentar la concienciación ambiental de las partes interesadas en el turismo: industria, autoridades y consumidores.
- Pueden servir para implicar a las numerosas pequeñas y medianas empresas del sector en actividades ambientales.
- Pueden mejorar el comportamiento ambiental del sector turístico respecto a objetivos determinados
- Suministrar información ambiental para consumidores, y de esta manera ayudar a tomar decisiones con base en esta información.

La Organización Internacional de Normalización (ISO, International Standard Organisation) diseñó tres normas para identificar los tipos de ecoetiquetas que existen:

- ISO tipo I: Creadas por un organismo independiente que no invierte en el mercado, se rigen por la norma ISO 14024.
- ISO tipo II: Autodeclaraciones que hacen los propios fabricantes se rigen por la norma ISO 14021.
- ISO tipo III: define las ecoetiquetas como declaraciones ambientales que dan información cuantitativa muy detallada.

Las etiquetas más utilizadas en el turismo suelen ser las del tipo I o similar.

f) Sistemas de Gestión ambiental

Los sistemas de gestión ambiental son sistemas estructurados los cuales hacen uso las empresas para incorporar la variable ambiente en sus procesos de gestión y desarrollo, por ello desarrolla un plan estratégico en que de acuerdo a la política ambiental de la empresa fija metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo y se coordinan todas la áreas de la empresa, indispensables para su consecución.

Un sistema de gestión ambiental (SGA) ayuda a las empresas a identificar, evaluar y mejorar su comportamiento ambiental responsable, además de la posibilidad de difundir dicha información a los clientes, mejorar la imagen de la empresa frente a los mismos, así como a sus proveedores y lograr una racionalización del uso de recursos y la reducción de residuos.

Actualmente, las auditorías ambientales evalúan el impacto ambiental causado por alguna empresa e identificar las estrategias a seguir para minimizar su deterioro, del mismo modo el SGA inicia por una evaluación en la cual se determina el grado en el que se encuentra el ambiente en el que se desarrolla la empresa, posteriormente se utilizan auditorías periódicas para evaluar el progreso y el cumplimiento de los objetivos y metas del SGA, anteriormente determinados por la misma empresa y la adecuación a la norma de referencia, que en su caso serían dos las implicadas:

- ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad
- ISO 14001 de carácter voluntario para implantar un SGA “Sistemas de Gestión Ambiental”.

Indicadores y benchmarking

La comunicación ambiental por parte de las empresas para los stakeholders es una manera de informar sobre los objetivos, prácticas y logros ambientales, sin embargo para poder informar y proporcionar sobre el comportamiento ambiental en el cual se ve inmersa la empresa, es necesario realizar una evaluación de la evolución del comportamiento ambiental con el paso del tiempo, es por ello que

algunos reglamentos como el EMAS desarrollados por el Parlamento Europeo y del Consejo para la adhesión de organizaciones con carácter voluntario a un sistema de gestión y auditoría ambiental, ha elaborado una serie de indicadores ambientales sobre las emisiones de contaminantes, la generación de residuos, el consumo de materias primas, energía y agua el ruido y otros aspectos ambientales.

Asimismo se ha definido la norma internacional ISO 14031 “Guías para la evaluación del comportamiento medioambiental”, la cual se elaboró contemplando los conceptos básicos de la ISO 14001 “Sistemas de gestión ambiental”, misma que sugiere una clasificación de indicadores ambientales para su evaluación.

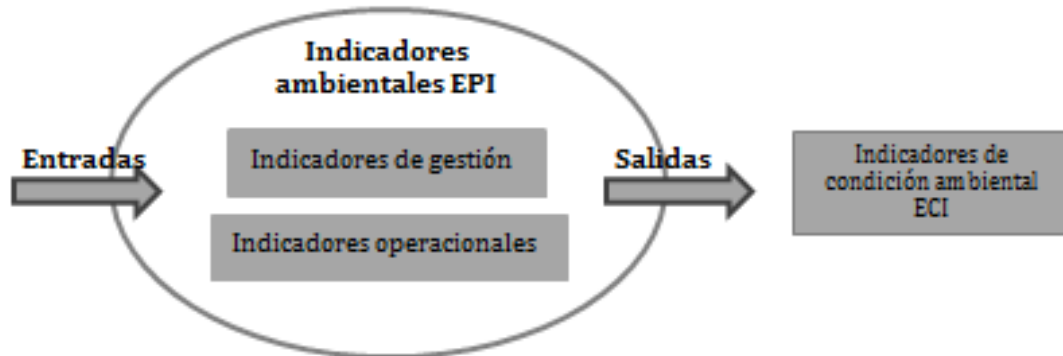
La ISO 14031 divide tanto a los indicadores de comportamiento de la organización (EPI, de environmental performance indicators) como a los indicadores de las condiciones del entorno (ECI, de environmental condition indicators).

Los primeros dan las causas de los posible problemas ambientales detectados, mientras que los segundos pueden aproximar mejor el efecto que producirán en el ambiente afectado. A su vez los EPI se dividen en:

- Indicadores de gestión: miden la bondad del sistema de gestión ambiental que sigue la empresa
- Indicadores operacionales: que describen el comportamiento ambiental de las operaciones de la organización.

Para una mejor visualización:

Diagrama No. 1 Evaluación del comportamiento ambiental y sus indicadores



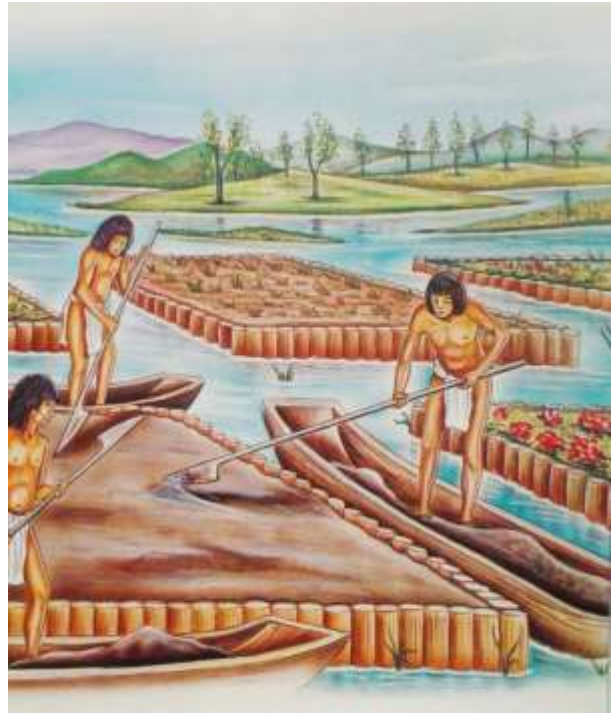
Fuente: Fullana y Ayuso (2002) Turismo Sostenible, Editorial Rubes, España.

Los indicadores no sólo sirven para comunicar el proceso logrado, sino también para comparar el comportamiento de la organización con el de sus competidores para anexar, incluir, innovar y mejorar, es decir que se hace uso del benchmarking para evaluar la comparación de productos, servicios, procesos, métodos, procedimiento y estratégicas de empresas de un sector.

2. Capítulo Marco Contextual. Xochimilco y el turismo

La historia de Xochimilco, *en el sembradío de las flores*, se remonta hasta la era Preclásica entre 2500 a.C a 200 d.C, que es cuando el área empieza a ser habitada por pequeños grupos de nómadas cazadores y recolectores, que comenzaron a dedicarse a la agricultura debido a las buenas condiciones ambientales del lugar y poco a poco la zona se fue poblando (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).

De 650 a 900 d.C con la caída de Teotihuacán, ciudad que seguramente obtenía su aprovisionamiento de alimentos y productos de Xochimilco, ésta última ciudad sufrió un proceso de crecimiento de población, por lo tanto su desarrollo político y comercial también se incrementaron. Es entonces cuando comienza la construcción y utilización intensiva de chinampas que perdura y se refuerza para el 1200 a 1521 d.C contando Xochimilco con una extensión de 12,000 hectáreas cubiertas por chinampas (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).



Para el año de 1352, los xochimilcas se mudan al islote de Titlan, en lo que es ahora el centro de Xochimilco y para los años de 1427 a 1440, Xochimilco es conquistado por los mexicas durante el gobierno de Itzcóatl de Tenochtitlan "Corazón de la Tierra y sus tierras se reparten entre la nobleza mexicana (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).

Sin embargo estas dos ciudades adquieren su potencial mediante una alianza de comercio y amistad que se remonta al reinado de Moctezuma Ilhuicamina (tlatoani azteca). Los xochimilcas contribuyeron con materiales y mano de obra

para la construcción del templo dedicado a Huitzilopochtli, logrando así una convivencia pacífica de ayuda y libre comercio (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).

Estas alianzas perduran en el tiempo mediante el apoyo de Xochimilco que recibió Tenochtitlan a la llegada de Hernán Cortés, ésta consistió en que los xochimilcas se enfrentaron contra los conquistadores. Los españoles dejaron poca cantidad de sobrevivientes, uno de ellos fue el último gobernante xochimilca APOCHQUIYAUHTZIN, quien fue bautizado con el nombre de Luís Cortés Cerón de Alvarado el 6 de junio de 1522, y se le permitió seguir gobernando a su pueblo bajo el mandato de los conquistadores (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).

No obstante para el siglo XVII, lugares como la Ciudad de México, lugar en el que se fundó la antigua ciudad de Tenochtitlan y Xochimilco eran consideradas como las principales capitales del comercio dedicados a la agricultura, a partir de entonces la historia de estas grandes ciudades se ve enlazada. (World Heritage Centre, 2014). Por su parte Xochimilco representa el único recuerdo que queda del paisaje lacustre de la capital azteca, ya que los conquistadores destruyeron los monumentos y drenaron los canales (World Heritage Centre, 2014).

Actualmente la Delegación Xochimilco se encuentra al sureste de la Ciudad de México y colinda con las delegaciones de Tlalpan, Coyoacán, Milpa Alta, Iztapalapa y Tláhuac, a su vez cuenta con una extensión territorial de 12,517.8 hectáreas, de las cuales el 20% es suelo urbano y el 80% corresponde a suelo de conservación (Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, 2013).

Imagen 2 Ubicación de Xochimilco



2.1. Principales ecosistemas

En la delegación se puede apreciar que la vegetación predominante son las hileras de árboles de “ahuejotes” (*Salix bonplandiana* Kunth) y en menor abundancia el “ahuehuete” (*Taxodium mucronatum*) por las orillas de los canales, estas hileras fueron creadas por los nativos durante la época precolombina. Asimismo cabe señalar la existencia de bosques de oyamel y encino, así como las plantas acuáticas

Fuente: Periódico el Economista del 20 de Noviembre de 2012

como los tulares (*Typha latifolia*), juncos, ciperáceas (*Lemna spp* y *Azolla spp*), lentejilla de agua, lirio de agua o huauchinango (*Eichhornia crassipes*) (Ezcurra, 1995 citado en Programa Hidrológico Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, 2013), ninfa amarilla, blanca y salmonada (Portal en la web de Xochimilco, 2014)

Otro aspecto relevante a considerar es la fauna del lugar, la cual se encuentra principalmente dentro del Área Natural Protegida (es decir el 21.3% del 80% correspondiente a suelo de conservación) y que se encuentra en peligro de extinción como: la rana (*Rana tlaloci*), tortugas palustres o casquitos (*Kinosternon hirtipes*), las musarañas (*Cryptotis parva*), el acocíl (*Cambarellus montezumae*) y el pez “charal” (*Chirostoma jordanii*). Las aves están representadas por (*Ardea herodias*), gallareta americana (*Fulica americana*), jacana norteña (*Jacana spinosa*), pato golondrino (*Anas acuta*) (Enciclopedia de Municipios y Delegaciones de México, 2013).

Imagen 3: “Ajolote”



Fuente : Extraído de folletería de los embarcaderos de Xochimilco

Cabe señalar que dentro del lugar se han introducido dos especies de peces como la tilapia y la carpa, de acuerdo con el Subdirector de Planeación Turística en la Delegación Xochimilco, (De la Torre, 2013), ésta última fue introducida para que eliminar el lirio de agua el cual no facilita la agricultura chinampera, además de no permitir la entrada de luz en ciertas regiones de los canales, lo que genera que no exista una oxigenación adecuada del agua. Sin embargo, la carpa se ha reproducido en masa y ha contribuido a que la especie endémica más amenazada además de las anteriormente mencionadas sea el ajolote (*Ambystoma mexicanum*).

Chinampas y cultura chinampera

2.2. Actividad económica

De acuerdo con el Subdirector de Planeación Turística en la Delegación Xochimilco menciona que el turismo no es la principal actividad económica de la delegación, y que aún en estos tiempos es la agricultura la que sostiene la economía de Xochimilco. Asimismo, el Programa Hidrológico Internacional de la UNESCO, resalta que una de las principales actividades económicas de la delegación es la agricultura chinampera y tanto la floricultura, turismo y comercio son actividades económicas en aumento (disponible en: <http://www.unesco.org.uy/>, 2013). Asimismo de acuerdo con la Dirección de Turismo de la delegación, existe un desarrollo regional importante en la generación de empleos ya que se le brinda la oportunidad de laborar a 1,254 canoeros, además de diferentes prestadores de servicios para satisfacer las necesidades de los turistas, que de acuerdo con el Sistema para la Consulta del Anuario Estadístico del Distrito Federal 2012, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (<http://www.inegi.org.mx/>), la delegación de Xochimilco recibió en el 2011 a 122,336 turistas, de los cuales 105,168 son nacionales y 17,168 son extranjeros.

2.3. Embarcaderos¹

La delegación de Xochimilco se encuentra integrada por 11 embarcaderos en los cuales se ofrecen recorridos por trajineras en las cuales se puede disfrutar de la observación del paisaje natural.

1. Nuevo Nativitas. Su construcción se inició el 12 de noviembre de 1958 junto con el Mercado de Artesanías
2. Zacapa. Se encuentra a un costado del Bosque de Nativitas y en Mercado de Plantas “Madreselva” que cuenta con más de 5 mil especies de plantas.
3. Las Flores. Este embarcadero tomó su nombre de las “Ninfas”, una especie de flores amarillas y blancas que abundaban cuando el agua de los canales era todavía cristalina
4. Fernando Celada. Fue construido durante el Gobierno del Presidente Gustavo Díaz Ordaz. El embarcadero se inauguró en 1967 y alcanzó su auge en 1968 y 1970. Lleva el nombre de Fernando Celada, uno de los escritores más importantes de Xochimilco y autor del poema “La caída de las hojas”
5. Caltongo. El General Lázaro Cárdenas, siendo presidente, ordenó su construcción en 1940, convirtiéndose en uno de sus sitios preferidos para descansar.
6. San Cristóbal. Llamado antiguamente “La Unión” comenzó su auge en 1935, y desde entonces se ofertan servicios de trajinera y lancha colectiva.
7. Belem. Se formó desde 1960, pero fue hasta 1982 cuando se utilizaron materiales de construcción más resistentes y de mejor calidad para brindar un mejor servicio. El embarcadero se conecta con la laguna de Xaltocan y Nativitas.

¹ Toda la información contenida en el subtema de Embarcaderos fue extraída de información localizada en folletería que proporcionó la Dirección de Turismo al investigador.

8. Belem de las Flores. Se localiza a espaldas del Exconvento de San Bernardino de Siena, lo cual resulta ser uno de los embarcaderos con más accesibilidad y mejor localización.
9. Salitre. En 1921 se utilizaba para la transportación de productos agrícolas. Su nombre se debe a que se encontraba al lado del antiguo salitral de Xochimilco. En 1992 por órdenes del Presidente Álvaro Obregón se construye el embarcadero de manera formal el cual se incorpora al sector turístico.
10. Cuemanco. Inaugurado el 5 de Junio de 1993 como parte de las acciones complementarias del Plan de Rescate Ecológico de Xochimilco. En este embarcadero se ofertan los servicios de trajineras y lanchas colectivas para conocer la Isla de Las Muñecas.
11. Puente de Urrutia. Uno de los embarcaderos que cuentan con el canal más amplio de Xochimilco (Dirección de Turismo, 2011)

2.4. Inicio del turismo en Xochimilco.

Según el periódico “La Jornada del campo” (Rudiño, 2011), con la clausura y entubamiento del canal de la Viga que fungía como comunicación fluvial entre Xochimilco y la Ciudad de México, propició el auge del turismo, ya que de acuerdo con Anáhuac González González, administradora del Archivo Histórico y Hemeroteca de Xochimilco (citada en Rudiño, 2011) “[...]En los años 40s comenzó la desecación del canal de La Viga, se acabó el turismo canelero allí y se trasladó totalmente hacia Xochimilco”[...]

Fotografía 1: “Canal de la Viga”



Durante el porfiriato aparecieron las famosas trajineras que en sus inicios transportaban a elegantes hombres, apodados catrines, quienes venían acompañados de sus amigos o con sus

enamoradas. Las empezaron a decorar con los arcos de flores que hoy han sido reemplazados por arcos de madera y zacate coloreados, así como flores de papel maché o pasta. De acuerdo con el profesor Sebastián Flores Farfán, cronista de Xochimilco "Los catrines se quejaban del sol, se adaptó un techo de manta y unas sillas medianas de madera tejidas de tule para disfrutar del bello paisaje de esa época" y se bautizaron a las trajineras por petición de los catrines con los nombres de sus enamoradas, adoptando títulos como Lupita, Pilar o María (González, 2011).

Con el paso del tiempo la delegación se fue construyendo como uno de los sitios más emblemáticos del país, hasta alcanzar el 11 de diciembre de 1987 Xochimilco la declaratoria por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, además de ser actualmente integrante de la Asociación de Ciudades Mexicanas Patrimonio Mundial, lo cual ha dado paso a que se incremente poco a poco la llegada de turistas nacionales y extranjeros (Informe de la Comisión de Transición de la Dirección de Turismo 2009-2012).

2.5. Declaratoria por la UNESCO

En la actualidad existen gran variedad de instrumentos legales que salvaguardan y protegen el patrimonio cultural, estos instrumentos se verán diferenciados por las políticas de cada país. Sin embargo a nivel internacional, los miembros afiliados con la UNESCO cuentan con un "Convenio sobre Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural" cuya finalidad es fomentar la cooperación de conservación y alentar a los países miembros a asegurar la protección de su patrimonio natural y cultural. México es uno de los países que firmaron el Convenio de la UNESCO en París en 1972, es por ello que algunos lugares se rigen como sitios Patrimonio Mundial y se elaboran instrumentos legales para su conservación y salvaguarda (SECTUR, 2014)

De acuerdo con la lista de Patrimonios registrados por país en el World Heritage Centre (por sus siglas en inglés WHC) México cuenta con 32 registros, los cuales se aglomeran en diferentes clasificaciones como:

- Bienes culturales
- Bienes naturales
- Bienes mixtos
- Bienes intangibles o inmateriales

Lugares Considerados por la UNESCO como Patrimonio Mundial de México						
Bienes Culturales		Bienes Naturales		Bienes Intangibles		Bienes Mixtos
Centro histórico de México y Xochimilco	1987	Sian Ka'an	1987	Las fiestas indígenas dedicadas a los muertos	2008	Actualmente no se cuenta con Patrimonio registrado en esta clasificación.
Centro histórico de Oaxaca y zona arqueológica de Monte Albán	1987	Santuario de ballenas de El Vizcaíno	1993	Lugares de memoria y tradiciones vivas de los otomí-chichimecas de Tolimán: la Peña de Bernal, guardiana de un territorio sagrado.	2009	
Centro histórico de Puebla	1987	Islas y Áreas protegidas del Golfo de California	2005	La ceremonia ritual de los Voladores.	2009	
Ciudad prehispánica de Teotihuacán	1987	Reserva de biosfera de la mariposa monarca	2008	Los parachicos en la fiesta tradicional de enero de	2010	

				Chiapa de Corzo.	
Ciudad prehispánica y parque nacional de Palenque	1987	Reserva de biosfera El Pinacate y Gran Desierto de Altar	2013	La pirekua, canto tradicional de los p'urhépechas.	2010
Ciudad histórica de Guanajuato y minas adyacentes	1988			La tradición gastronómica de Michoacán cocina tradicional mexicana, cultura comunitaria, ancestral y viva - El paradigma de Michoacán.	2010
Ciudad prehispánica de Chichén-Itzá	1988			El Mariachi, música de cuerdas, canto y trompeta.	2011
Centro histórico de Morelia	1991				
Ciudad prehispánica de El Tajín	1992				
Centro histórico de Zacatecas	1993				
Pinturas rupestres de la Sierra de San Francisco	1993				
Primeros monasterios del siglo XVI en las laderas del Popocatepetl	1994				
Ciudad prehispánica de	1996				

Uxmal	
Zona de monumentos históricos de Querétaro	1996
Hospicio Cabañas de Guadalajara	1997
Zona arqueológica de Paquimé (Casas Grandes)	1998
Zona de monumentos históricos de Tlacotalpán	1998
Ciudad histórica fortificada de Campeche	1999
Zona de monumentos arqueológicos de Xochicalco	1999
Antigua ciudad maya de Calakmul (Campeche)	2002
Misiones franciscanas de la Sierra Gorda de Querétaro	2003
Casa-Taller de Luis Barragán	2004
Paisaje de agaves y antiguas instalaciones industriales de Tequila	2006

Campus central de la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México	2007
Villa Protectora de San Miguel el Grande y Santuario de Jesús Nazareno de Atotonilco	2008
Camino Real de Tierra Adentro	2010
Cuevas prehistóricas de Yagul y Mitla en los Valles Centrales de Oaxaca	2010

Fuente: World Heritage Centre 2014

Como pudo observarse en la tabla anterior la Delegación de Xochimilco adquiere la declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad junto con el Centro Histórico de la Ciudad de México. Su justificación se fundamenta en el sentido de que en el centro histórico “los monumentos, grupos de edificios o de los sitios ubicados en el centro de la aglomeración urbana contemporánea ilustran ampliamente los orígenes y el crecimiento de esta ciudad que ha dominado en la región durante muchos siglos”, mientras que en Xochimilco “en medio de una red de pequeños canales, en el borde del lago de Xochimilco residual, algunas chinampas o jardines flotantes todavía se pueden encontrar” (World Heritage Centre, 2014) como un paisaje medio-artificial como una reserva ecológica.

Con base en lo anterior se elaboró una solicitud a la UNESCO, acompañada de un plan que detalla la administración y la protección que se le está brindando al lugar. Como siguiente punto la candidatura fue examinada basándose en

evaluaciones técnicas, y posteriormente por las tres instancias asesoras como: ICOMOS (Centro Internacional de Conservación y Restauración de los Bienes Culturales) y la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y sus Recursos), los cuales proveen asesoría en la restauración de monumentos y organiza cursos de capacitación de cada lugar propuesto.

Asimismo para que un lugar sea elegido como un sitio de Patrimonio Mundial, éste debe cumplir con ciertos criterios de evaluación que a continuación se enlistan:

Bienes Culturales	Bienes Naturales
<ul style="list-style-type: none"> i. Representar una obra maestra del genio creador humano, o ii. Ser la manifestación de un intercambio de influencias considerable durante un determinado periodo o un área cultural específica, en el desarrollo de la arquitectura, o de la tecnología, las artes monumentales, la planificación urbana o el diseño paisajístico, o iii. Aportar un testimonio único, o por lo menos excepcional de una tradición cultural o de una civilización que sigue viva o que ha desaparecido, iv. Ser un ejemplo sobresaliente de un tipo de construcción, de un conjunto arquitectónico, tecnológico o de un paisaje que ilustre una o más etapas significativas de la historia de la humanidad, o v. Construir un ejemplo 	<ul style="list-style-type: none"> vii. Ser ejemplos eminentemente representativos de los grandes periodos de la historia de la tierra, incluido el testimonio de la vida, de procesos geológicos ligados al desarrollo de las formas terrestres, o de elementos geomórficos o fisiográficos significativos, o viii. Ser ejemplos eminentemente representativos de procesos ecológicos y biológicos de la evolución y el desarrollo de ecosistemas y comunidades de plantas y de animales terrestres, acuáticos, costeros y marítimos, ix. Representar fenómenos naturales o construir áreas de una belleza natural y una importancia estética excepcional, o x. Contener los hábitats naturales más representativos e importantes para la conservación in situ de la diversidad biológica, incluidos

<p>sobresaliente de asentamiento humano u ocupación del territorio, que sea tradicional y representativo de una o varias culturas, especialmente si se ha vuelto vulnerable por el efecto de cambios irreversibles.</p> <p>vi. Estar asociado directa o materialmente con acontecimientos o tradiciones vivas, ideas, creencias u obras artísticas o literarias de significado universal excepcional (criterio utilizado solamente en circunstancias excepcionales y aplicando conjuntamente con otros criterios)</p>	<p>aquellos que albergan especies amenazadas que posean un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o de la conservación.</p> <p>Los sitios Mixtos: Tienen al mismo tiempo un sobresaliente valor natural y cultural. Desde 1992 las interacciones significativas entre el hombre y el medio natural han sido reconocidas como paisajes culturales.</p>
---	---

Fuente: Elaborada por la Secretaría de Turismo apeándose a la información de criterios en la página web de la UNESCO. (SECTUR, 2014)

Los criterios que cumplen el Centro Histórico de México y Xochimilco para su declaración son:

Criterio (ii)

Desde el siglo XIV hasta el siglo XIX, Tenochtitlán, ahora Ciudad de México, ejerció una influencia decisiva en el desarrollo de la arquitectura, las artes monumentales y el uso del espacio, por primera vez en el reino azteca, y posteriormente en la Nueva España.

Criterio (iii)

Con sus ruinas de cinco templos erigidos en la Gran Pirámide, el enorme monolito de Coyolxauhqui, que simbolizaba el final de su cosmogonía,

Huitzilopochtli dios trivial de los aztecas, y el Templo Mayor son testigos excepcionales de una civilización extinta.

Criterio (iv)

El capital de la Nueva España con un esparcimiento regular de sus plazas y calles, y el esplendor de su arquitectura religiosa (Catedral, Santo Domingo, San Francisco, San Jerónimo, etc.) y la arquitectura de la sociedad civil (palacio de Marqués de Jaral de Berrio), son ejemplo de asentamientos españoles en el Nuevo Mundo.

Criterio (v)

Habiéndose vuelto vulnerable por el impacto de los cambios del medio ambiente, el paisaje lacustre de Xochimilco constituye el único recuerdo de un grupo de ocupación tradicional en las lagunas de la Ciudad de México antes de la conquista española.

Asimismo cumple con los conceptos de:

2.6. Integridad:

La expansión urbana de las zonas metropolitanas a la Ciudad de México ha crecido con el paso del tiempo y envolviendo por completo los restos de las chinampas de Xochimilco. Sin embargo estos cambios no han afectado la estructura general y la integridad funcional (centralización política, económica y religiosa del Centro Histórico de la Ciudad de México, así como el sistema de producción agrícola en Xochimilco), es decir que en ambos lugares el pasado y el presente se visualizan constantemente, ya que se transmite la convergencia que tuvieron numerosas culturas y las etapas de desarrollo que han sufrido a lo largo de casi siete siglos.

No obstante esta integridad del Centro Histórico y Xochimilco pueden verse vulnerables a amenazas derivadas de condiciones geológicas del lugar, así

como cambios de presión del desarrollo, uso del suelo, abandono y contaminación

2.7. Autenticidad

De acuerdo con el World Heritage Centre (2014) las condiciones de autenticidad del Centro Histórico se cumplen en gran medida. Asimismo afirma que las chinampas son un sistema agrícola excepcional, la cual combina factores ambientales y de creatividad humana y a su vez permiten ser consideradas como uno de los sistemas agrícolas más productivos y sostenibles del mundo, por lo tanto su productividad y eficiencia en sus cultivos se ve reflejada en su producción año por año. Sin embargo menciona que el sistema de chinampas es un sistema que se encuentra altamente amenazado por distintos factores como la nueva tecnología agrícola, extracción excesiva de agua subterránea en la zona, el abandono, presiones de desarrollo y contaminación; es por ello que sugiere una serie de políticas de conservación y gestión sostenible para asegurar su sustentabilidad y el sistema de chinampas no erosione aún más.

Con base en lo anterior, el gobierno de la Ciudad de México publicó un decreto el 11 de diciembre de 2012 por parte de la Jefatura de Gobierno, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, número 1499 (2014) la creación de “La Autoridad en la zona de Patrimonio Natural y Cultural de la Humanidad en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta” cuyo objetivo principal es identificar los elementos que se deben considerar como prioritarios en la gestión, conservación y regeneración de agua de los manantiales y canales, recuperación de la zona de chinampas, terrenos en zonas adyacentes a los cuerpos de agua y protección de monumentos históricos, sin dejar de lado la participación de los aspectos sociales, culturales, ecológicos y académicos (World Heritage Centre, 2014).

2.8. Situación actual²

De acuerdo con el informe de la Dirección de Turismo del periodo 2009-2012, la delegación cuenta con 17 barrios en el Centro de Xochimilco, los cuales recibieron el nombramiento de “Barrio Mágico Turístico” por parte de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal. Asimismo se han logrado una gran cantidad de logros en materia de turismo, de los cuales los más importantes son:

- Participación en reuniones con la Cámara Nacional de Comercio, esto con la finalidad de llevar a cabo una Proyección de Xochimilco a nivel Distrito Federal
- Programas de participación de acuerdo con las necesidades del mercado
- Curso de manejo de alimentos en colaboración con la Secretaría de Salud, beneficiando a un 30% de los Prestadores de servicios turísticos.
- Participación en reuniones interdelegacionales con el programa “Turismo para ti” a cargo de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal y las 16 delegaciones beneficiando a 2500 personas de los pueblos y barrios de la delegación.
- Promoción y difusión de más de 100,000 trípticos, de información tanto local como del Distrito Federal, Guerrero, Morelos y Guanajuato, así como carteles, polípticos, dípticos y entro otros.
- Promoción y mantenimiento a los 10 embarcaderos como parte de la infraestructura turística y verificación de 1,254 trajineras para garantizar un servicio de calidad y seguridad
- Firma de convenio con Grupo Travel (agencia de viajes) con la finalidad de atraer más turistas.
- Brindar capacitación a 20 prestadores de servicio para obtener certificación “Punto Limpio”.

² A partir de la situación actual del contexto hasta las problemáticas enlistadas, se cita el Informe de la Comisión de Transición de la Dirección de Turismo 2009-2012.

2.9. Programas Desarrollados en materia de Turismo

La Delegación Xochimilco ha desarrollado en el periodo de 2009-2012 una serie de programas para elevar la calidad de los servicios que se ofertan en el sector turístico, así como aprovechar las oportunidades de los recursos con los que se cuenta, y con ello incrementar la afluencia de turistas como:

1. Circuito Turístico

En este programa se diseñaron cuatro circuitos turísticos denominados:

- Xochimilco tradicional
- Cultura y Tradición
- Ecología y Cultura: Centro ecoturístico Atlipac
- Ecología y Cultura: Cihuacoatl

2. Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística

Su finalidad es capacitar a los prestadores de servicios de la delegación y al personal administrativo de la Dirección de Turismo, y con ello ofertar servicios de calidad desde el nivel administrativo, hasta el operativo y con ello demostrar la competitividad con la que cuenta la región para satisfacer las necesidades de los turistas.

3. Derecho a la Cultura y Recreación de Grupos Vulnerables. Programa visitas Guiadas Gratuitas.

Este programa fue creado por el gobierno del Distrito Federal para dar a conocer a sectores de alta vulnerabilidad socio-económica los sitios de interés turísticos de la Delegación de Xochimilco

4. Conformación de Banco de Datos Estadístico de la actividad turística de Xochimilco y de la Playa Bosque de San Luis.

El objetivo de este programa es proporcionar información de los principales sitios turísticos de la delegación en el cual se atendió y se proporcionó información a 1, 131,111 personas.

5. Promoción de atractivos turísticos en delegaciones y Estados de la República

Realización de dos programas de difusión, el primero en 19 escuelas de la demarcación, y el segundo en los 14 pueblos y 17 barrios de Xochimilco.

6. Certamen de la Fiesta de la Flor Más Bella del Ejido y Canoa Alegórica

Una de las actividades más destacadas llevada a cabo por la Dirección de Turismo, debido a que genera diversas actividades, al mismo tiempo de que genera una derrama económica relevante en la demarcación.

7. Comité Delegacional de Fomento Turístico

Como parte de la búsqueda de legislación adecuada para el Lago de Xochimilco, en dónde se realizan sesiones para obtener un mayor acercamiento con distintas instancias gubernamentales como:

- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
- Procuraduría General de Justicia del DF
- Cámara de Comercio servicios y Turismo Ciudad de México
- Secretaría de Turismo de la Ciudad de México
- Secretaría de Cultura del Distrito Federal
- Instituto Nacional de Bellas Artes
- Secretaría del Medio Ambiente
- Instituto Nacional de Antropología e Historia
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes

2.10. Problemáticas encontradas en el lugar

De acuerdo con el Informe de la Comisión de Transición de la Dirección de Turismo 2009-2012 algunas de las problemáticas encontradas en el lugar de carácter social y legal de las cuales las más destacadas son:

- En la Ley Federal de Turismo no existe un apartado especial para Xochimilco
- Diferencias sociales y políticas que existen entre los diversos grupos que laboran en el sector
- Guías no acreditados
- Cobros excesivos por parte de los prestadores de servicio a los turistas
- Contaminación del agua en los canales, debido a las descargas de drenaje y la falta de conciencia ambiental al arrojar basura y desechos a los canales por parte de los habitantes y turistas
- Necesidad de mantenimiento en algunas zonas de la demarcación.
- Poco mantenimiento e inexistente legislación del comercio dentro de los canales turísticos.

Dentro de las problemáticas que anteriormente se enlistaron, cabe destacar que se sigue tomando en cuenta la Ley Federal de Turismo, la cual de acuerdo con el Registro Nacional de Turismo “la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal mexicano publicó en el Diario Oficial de la Federación de miércoles 17 de junio de 2009, la Ley General de Turismo, cuya vigencia inicia el jueves 18 de junio de 2009 y abroga la Ley Federal de Turismo publicada en el mismo órgano de difusión el 31 de diciembre de 1992, así como las reformas a la misma, publicadas en el propio órgano informativo del Gobierno Federal” (Registro Nacional de Turismo, 2014), por lo cual se considera que no deberían tomarse en cuenta la legislación encontrada en la Ley Federal de Turismo para el desarrollo del lugar. Asimismo para poder dar solución a una legislación o control dentro de la delegación y sus atractivos turísticos es necesario que los encargados de la Dirección de Turismo de la delegación tomen en consideración las herramientas voluntarias para alcanzar un control tanto del lugar, como de

los turistas, además de que pueden coadyuvar en la resolución o minimización de las otras problemáticas citadas.

Con base en lo anterior la Dirección de Turismo ha elaborado un Manual de Comportamiento del Turista en los canales de Xochimilco con la finalidad de dar a conocer al turista los puntos que enmarcan el Acuerdo de Regulación para la Prestación de Servicios Turísticos suscritos entre la Delegación de Xochimilco y los Prestadores Turísticos de los embarcaderos, la actitud que deben tener durante el recorrido en las trajineras, lo permitido y no durante el mismo, los motivos por los cuales se deberá dar por terminado el recorrido y los derechos con los que cuenta el turista.

El manual de comportamiento fue creado a partir de las quejas expresadas por residentes cercanos a los canales los cuales expresaron su incomodidad ante la llegada de turistas los cuales no respetan a los vecinos.

Sin embargo planean aplicar las sanciones correspondientes a turistas y prestadores de servicio que no cumplan con el manual de comportamiento. Las sanciones se aplicarán con la Ley de Justicia Cívica, aunque en el caso de los promotores turísticos se cotejarán el reglamento, ya que existen 400 tipos de penas las cuales se ajustarán de acuerdo con su incumplimiento (Cancillo, 2002)

Cabe señalar que se hizo la repartición de 100 mil folletos del manual para proveer una cultura turística en la zona ecológica (Cancillo, 2002). El Manual de comportamiento para turistas en los canales de Xochimilco fue realizado por la Dirección de Turismo Xochimilco y cuenta con cinco secciones:

- Acuerdo de Regulación para la Prestación de Servicios Turísticos
- De la actitud durante el recorrido
- De lo permitido y no permitido durante el recorrido
- De los motivos por los cuales los propietarios o prestadores de servicios deberán dar por terminado un recorrido turístico.
- Derechos del turista.

Los cuales se estructuran de la siguiente forma:

Manual de Comportamiento del turista en los canales de Xochimilco



Xochimilco por su acervo cultural y se belleza natural, obtiene la Declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad el 11 de Diciembre de 1987 por la UNESCO

Nota: La imagen se asemeja a la utilizada en el Manual.

Fuente: laformasbelladelejido.blogspot.com.

ESTIMADO VISITANTE PARA TU SEGURIDAD TE RECOMENDAMOS LO SIGUIENTE:

En el Acuerdo para la Prestación de Servicios Turísticos suscrito entre la Delegación Xochimilco y los Prestadores de Servicios Turísticos en los embarcaderos, de fecha 21 de diciembre del 2005, se acordó lo siguiente:

1. Las trajineras deberán estar en buen estado
2. Se respetará la capacidad de las trajineras, de acuerdo al color de su toldo. (verde 20 personas, azul 12 personas)
3. No se permitirá amarrar entre sí dos o más trajineras
4. El ingreso de vinos y licores a las trajineras para grupos mayores de 40 personas, será de dos botellas de 1 litro por trajinera, o su equivalente en cerveza (2 botellas de 355ml. por persona).
5. Queda estrictamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.
6. No se permitirá el abordaje a la trajinera a personas en evidente estado de ebriedad.

DE LA ACTITUD DURENTE EL RECORRIDO

-Preservemos la flora y la fauna de Xochimilco, evite pescar y cazar durante su recorrido.

- No tire basura en el lago, canales, chinampas o embarcaderos, deposítela en los cestos para basura que se encuentran en las trajineras o en los recolectores ubicados en los embarcaderos, ayúdenos a tener un Xochimilco limpio y florido sabiendo que la mejor campaña de limpieza es, no tirar basura.

-Por su propia seguridad, no saque las manos no los pies de las trajineras, ayúdenos a evitar accidentes.

-Le pedimos respetar las propiedades y tranquilidad de los habitantes de las riberas, solo puede bajar de las trajineras en los lugares permitidos.

-No se permite practicar deportes acuáticos por los canales en la zona turística.

-Por su seguridad, no permita que personas ajenas o al remero, aborde la trajinera durante su paseo turístico.

-Trate con educación y respeto a los demás turistas, así como a los prestadores de servicios turísticos, al personal de la Dirección de Turismo y a las demás autoridades competentes, evite injurias, intimidaciones o actos violentos.

DE LO PERMITIDO Y NO PERMITIDO DURANTE EL RECORRIDO

-Está permitido el uso de radios y grabadoras, así como aparatos reproductores de sonido dentro de las trajineras, siempre y cuando no excedan el volumen que producen los primeros y no afecten a terceros; se prohíbe la introducción de bocinas, bafles, plantas de energía y toda clase de reproductores de sonido, cuya potencia sea mayor a la de los radios y grabadoras.

DE LOS MOTIVOS POR LOS CUALES LOS PROPIETARIOS O PRESTADORES DE SERVICIO DEBERÁN DAR POR TERMINADO UN REOCRRIDO TURÍSTICO

-Durante el recorrido no invite al remero a consumir bebidas alcohólicas, de lo contrario se dará por terminado el paseo, sin reembolso.

- Cuando los turistas alteren el orden público, se encuentren en evidente estado de intoxicación alcohólica, consuman drogas, ofendan verbalmente o causen daños a terceros; los prestadores de servicios turísticos en general pueden dar por terminado el recorrido o el servicio, sin responsabilidad para ellos.

DERECHOS DEL TURISTA

-Tendrá derecho a que se exhiban en lugares visibles donde se presta el servicio y antes de que se otorgue el mismo, los precios y tarifas autorizadas por la Dirección de Turismo, informando de las características de la prestación de servicios en el momento de la contratación

-Recibir la información, atención y los servicios turísticos con diligencia y esmero sin que sea objeto de malos tratos, actos violentos, intimidación, o que se discrimine por razones de origen, sexo, condición social o física y que por ese motivo se niegue el servicio.

-Debe recibir los bienes y servicios turísticos ofrecidos en los términos convenidos. Observándose las disposiciones del presente Manual, del Acuerdo para la regulación de la Prestación de los Servicios Turísticos dentro y fuera del lago de Xochimilco, de la Ley de Turismo del D.F, así como de la Protección al Consumidor; la Ley de Justicia Cívica para el Distrito Federal y además leyes aplicables.

-Tendrán derecho a que se reembolse, bonifique o compense la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien que se le preste otro servicio de la misma calidad o equivalencia al que se hubiere incumplido, a elección del turista.

-Respetar los casos de celebración de convenios con los prestadores de servicios turísticos por los cuales se determinen precios y tarifas reducidas, así como de paquetes turísticos que hagan posible el cumplimiento de los programas del turismo social.

-Tendrá derecho a que se le informe a través de la publicidad turística, con criterios de veracidad respecto a las manifestaciones del patrimonio artístico, cultural, tradiciones y contemporáneo de Xochimilco.

-Es un derecho de los turistas que se les brinde el servicio turístico en equipos de trabajo, embarcaciones o establecimientos en buenas condiciones de servicio y que cumplan con los requisitos de seguridad, buena imagen y calidad, de no ser así podrán denunciar ante el personas de turismo dicha irregularidad, pudiendo rescindir el contrato de prestaciones de servicios turísticos.

- El turista tendrá derecho de solicitar los formatos foliados y de porte pagado en el sistema de quejas de turistas, en los términos de la norma oficial mexicana respectiva.

-El turista solicitará del personas de la Dirección de Turismo, en el momento de cometerse una infracción, avenir de sus intereses con los del prestador de servicios, mediante una conciliación, donde se propongan opciones de solución, elaboración de acta respectiva, entregando copia de la misma al turista y sin que el cumplimiento de este procedimiento exima al prestador de servicios turísticos de las sanciones establecidas legalmente.

Fuente: Dirección de Turismo Xochimilco, Delegación Xochimilco

3. Capítulo: Metodología de la investigación cualitativa.

En toda investigación científica es necesario el planteamiento de un marco teórico- conceptual y contextual, además de los objetivos que se desean alcanzar, sin embargo para lograr dichos objetivos será necesario realizar un trabajo de campo que permita (Zapata, 2005) la comprobación, ya sea para fundamentar o refutar los planteamientos anteriormente expuestos en la investigación.

Para llevar a cabo un trabajo de campo es necesario desarrollar una metodología de la investigación, la cual nos permita estructurar los pasos o procesos a seguir, sin embargo los instrumentos con los que nos apoyaremos para realizar dicho trabajo de campo serán las técnicas que se desprenden de los métodos.

3.1. Bases conceptuales

La palabra “método” tiene sus raíces griegas, y se refiere a “camino hacia algo”, es decir, el camino que se seguirá para alcanzar algo, en este sentido Ander-Egg define al método como *“el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual”* (citado en Zapata, 2005, 140). Asimismo agrega que el puro concepto de método no es suficiente, es necesaria la utilización de procedimientos y medios que permitan operativizar los métodos con las técnicas, las cuales responden a la pregunta del “cómo hacer” para alcanzar un fin o propósito, y a su vez se aplican como elementos prácticos, concretos y adaptados a un objeto de investigación.

Por su parte, Eduardo Bericat (citado en Zapata, 2005, 140) menciona que al momento de tomar en cuenta el concepto de método, también se está considerando las interrogantes a responder (objetivo de investigación) orientación teórica, técnicas de extracción y de análisis de datos que se utilizarán.

3.2. Los métodos de investigación

En las ciencias sociales existen dos ramos por los cuales se puede dirigir una investigación, ya sea cualitativa o cuantitativa, pero cualquiera que sea el caso, estas dos vertientes se encuentran en constante lucha, ya que de acuerdo con Zapata (2005), sus análisis epistemológicos se contraponen, así como el teórico y metodológico; no obstante, a partir de esta lucha constante, surge la necesidad de crear una tercer vertiente mixta, la cual combina características de ambas para su complementación y su posible generalización de resultados, sin embargo no hay que olvidar que cada una de ellas se encuentra debidamente estructurada con una serie de características que las distinguen una de la otra.

Para el caso de la investigación cualitativa, ésta requiere de las siguientes características:

- a) Observación directa y de primera mano, por lo cual este tipo de estudio siempre se inicia con una observación cercana y detallada de los hechos
- b) La observación como uno de los elementos de mayor importancia en casos concretos y conducta de los sujetos en su ambiente rutinario.
- c) La vida cotidiana de los sujetos se proyecta como marco de referencia para la identificación de problemáticas que puedan interesar al investigador.
- d) Más que describir los fenómenos sociales, importa más captar el significado de las conductas, actos, procesos y actitudes (es decir no el qué, sino el porqué).
- e) Los elementos interesantes de una cultura son los procesos y fenómenos que se presentan de forma constante en un tiempo y espacio.

Para Ruiz (2012), los análisis cualitativos estudian individuos o una situación, es decir una cantidad de individuos pequeña o de reducidas situaciones, ya que se propósito es profundizar en la investigación, aunque necesariamente esto no implique una generalización de los resultados. Mientras que en el estudio cuantitativo pretender generalizar algún aspecto, aunque esta generalización sea marginal.

3.3. Las técnicas de recolección de datos.

Al momento de elaborar una investigación ya sea cualitativa o cuantitativa se incorporan los enfoques teórico, contextual y metodológico, el cual se apoya de un elemento técnico, en el que se toman en cuenta la recopilación y análisis de documentos.

Las técnicas cualitativas son las más utilizadas en las ciencias sociales, y la mayoría de estas provienen de distintos campos multidisciplinares como la psicología, sociología y antropología.

Las técnicas más utilizadas en la investigación cualitativa según Zapata (2005) son:

- La observación
- La entrevista en profundidad

Mientras que las técnicas más utilizadas para la investigación cuantitativa son:

- La experimentación
- La encuesta
- Análisis de contenido

3.4. La observación

La observación es el proceso de percibir y captar detenidamente cómo se desarrolla un fenómeno, siguiendo siempre la regla de no manipularlo ni modificarlo, es decir dejar que el proceso se de forma natural tal como ocurriría en la vida cotidiana.

La observación puede llegar convertirse en una herramienta de recolección de datos, siempre y cuando se adecue al objetivo a alcanzar, además de estar programada y controlada con la finalidad de alcanzar una precisión y objetividad en la información.

La diferencia o distinción entre una observación espontánea y una observación científica radica en el hecho de que la investigación científica acentúa la intencionalidad, sistematización y control de la investigación.

Para que la observación adquiera su carácter científico (Zapata, 2005) será necesario:

- a) Que esté cerrada al objetivo de la investigación
- b) Que cuente con una previa programación para delimitar sus fases, procesos, situaciones, actores etc.
- c) Que permita ser interpretada por estar fundamentada en teorías
- d) Que cuente con validez, es decir cuando un instrumento mide lo que propone medir para alcanzar una validez interna (control de la investigación) y validez externa (generalización de los resultados)
- e) Que sea confiable, parecidos o iguales a los de otras investigaciones del mismo ramo o línea de investigación.

Para lograr una adecuada observación será necesario apoyarse de recursos técnicos como como: filmación, fotografía, grabación, etcétera. Por su parte, algunos autores como Rojas (2013) mencionan que cuando la situación lo permita será necesaria la utilización de cámara fotográfica o de video con la finalidad de ilustrar el trabajo de investigación. Asimismo, el autor recomienda que las observaciones deben anotarse al instante, sin que la gente se dé cuenta de ello, ya que de lo contrario se corre el riesgo de distorsionar la información o se olviden datos valiosos.

Observación Participante

El término de observación participante es utilizado en las ciencias sociales para referirse a una estrategia metodológica, cuyo significado es la interacción del investigador en sus distintas fases de participación, además del manejo de un conjunto de técnicas de obtención de información.

Según Spradley (citado en Gómez, Giulia, Grau y Jabbaz, s/f) existen 5 niveles de participación:

Tipos de participación	
Niveles	Descripción
1.- No participación	Experimentación en laboratorio (no presencial)
2.- Participación pasiva	Presenciar pero no interactuar de ninguna forma
3.- Participación moderada	Equilibrio entre confianza y distancia/miembros y extraños
4.- Participación activa	Implicarse en la actividad estudiada
5.- Participación completa	Se observa un contexto en el que el investigador forma parte de él: autoobservación.

Otros autores como Gómez (2006) nos hablan del papel o rol que juega el observador, haciendo diferenciación de estos conceptos tomando en cuenta que el papel, se entenderá como la forma en que el observador realizará la investigación, es decir su involucramiento en la investigación; a su vez el rol que fungirá dentro del contexto, comunidad o situación en la que se encuentre realizando la observación:

Papel como evaluador – observador

Observador Participante (participa activamente en tareas o situaciones)	Observador que participa sólo parcialmente	Observador no participante (externo)
--	--	--------------------------------------

Rol ante los demás miembros del ambiente, comunidad o contexto

Abierto (los demás conocen su rol y saben que están siendo observados)	Intermedio (algunos conocen su rol, y saben que están siendo observados, y otros no)	Encubierto (nadie conoce su rol ni sabe que está siendo observado)
--	--	--

Con base en lo anterior, Gómez(2006) delimita la duración de la observación en tres etapas según el tiempo en que se realizará o se planea desarrollar.

Duración de la observación

Breve (una hora, un día)	Intermedia (algunas semanas)	Larga (meses, años)
-----------------------------	---------------------------------	------------------------

Ventajas de la observación

Algunos de los datos que se pueden obtener, derivado de la observación (Rojas, 2013) y que el investigador podría considerar como ventajas en la investigación son:

- a) Precisar distintos aspectos del planteamiento del problema y de los objetivos de investigación.
- b) Ofrecer elementos significativos con el fin de concretar el marco teórico y conceptual para que sea congruente con la realidad que se estudia.
- c) Proporcionar datos para elaborar hipótesis correspondientes.

Guía de observación

Esta se utiliza en un momento dado de la investigación cuando el investigador desea someter a prueba los indicadores de las hipótesis establecidas. Asimismo permite obtener información de un contexto específico, aclarando que puede existir más de una guía de observación según las fases de la investigación del objeto de estudio.

3.5. Las notas de campo

Las notas de campo son escritos en los que se pretende plasmar, analizar e interpretar lo observado. En estas notas (Zapata, 2005) se recomienda registrar los términos de los protagonistas, de ser posible entre comillas, por ejemplo: expresiones, modales, dichos, juega grupal etc., o mejor conocidos como términos nativos. Asimismo se recomienda proporcionar en las notas un correcto fechado el cual permita ordenar las distintas notas, para una consulta posterior de la información.

De acuerdo con Zapata (2005), los diversos investigadores hablan de tres tipos de anotaciones:

- **Notas observacionales:** Observación visual y auditiva, en la que se trata de disminuir cualquier tipo de interpretación por parte del observador.
- **Notas teóricas:** relación entre sucesos y marco teórico estructurado, en el cual el observador conjetura, interpreta e infiere.
- **Notas metodológicas:** el investigador relaciona el proceso metodológico con las técnicas a trabajar y los procesos observados, además de puntualizar críticas, problemáticas encontradas durante el proceso de observación y la superación de éstos.

3.6. La entrevista

La entrevista es una técnica para la recolección de datos, la cual necesita una conversación entre el entrevistador y una o varias personas (entrevistado) con respecto a algún problema o cuestión específica.

La entrevista puede ser tan dinámica que puede ir de la plática libre a un cuestionamiento codificado y estructurado para la recolección de información. Para dicha colecta de datos, algunos autores como Merton, Fiske y Kendall (citados en Zapata, 2005) establecieron que en un principio las personas a las cuales se les entrevistará deberán encontrarse en una situación común bien definida, que sea común a todas ellas, es decir que cada una de los

entrevistados compartan un elemento en común, el cual los diferencie del resto de la gente.

Zapata (2005) menciona que de acuerdo con los objetivos a los que se pretenden alcanzar en la investigación, la entrevista puede ser:

1. Entrevista estructurada

Entrevista la cual se conforma de un cuestionario previamente elaborado con preguntas estandarizadas que permite anotar las respuestas en forma codificada o textual. Las características del interrogatorio que se destacan de este tipo de entrevista son:

- a) Las preguntas se formulan con la misma estructura y orden.
- b) El entrevistador bebe ciertos principios y reglas para el desarrollo de la entrevista, y con ello facilitar la aplicación del cuestionario

Asimismo, el autor recomienda que el lenguaje del cuestionario sea comprensible para todos los entrevistados, sin olvidar que el entrevistador debe contar con un conocimiento previo de la información que posiblemente podría arrojar encontrarse al momento de realizar la entrevista.

2. Entrevista Semiestructurada

En este tipo de técnica (Corbetta, 2007), el entrevistador dispone de un guión, en el cual anota los temas que deberá tratar a lo largo de la entrevista y puede decidir sobre el orden en que planteará las preguntas referentes a los diversos temas. Asimismo, el entrevistador puede hacer las preguntas que considere importantes a su interés y hacerlo en los términos que le sean convenientes.

El guión del entrevistador puede ser una lista de temas a tratar, o puede elaborarse mediante el desarrollo de preguntas aunque con un carácter más general. Por lo general el entrevistador no abordará temas que no se tengan contemplados en su guión, sin embargo puede desarrollar temas que vayan surgiendo en el curso de la entrevista, aunque no las incluya en el resto de las entrevistas.

3. Entrevista no estructurada

Técnica en la cual el entrevistador tiene la oportunidad de elaborar preguntas abiertas, incluso modificar y orientar al entrevistado según sus intereses a partir del desarrollo de la conversación que se esté vislumbrando. Asimismo este tipo de entrevista presenta las siguientes características:

- a) Las personas que contestan lo hacen en sus propios términos, por ello se espera que lo hagan de forma exhaustiva.
- b) Debido a la libertad con la que cuenta el entrevistador de modificar y orientar la entrevista a sus intereses, ofrece la oportunidad de profundizar en el fenómeno que se desea analizar.

Este tipo de entrevista puede orientarse a ciertos contextos o situaciones como:

1. Entrevista clínica: utilizada en la medicina o psicoterapia para el diagnóstico de enfermedades y conocer las motivaciones de las personas.
2. Entrevista focalizada: visión, sentir y percepción de un sujeto ante un problema específico.
3. Entrevista no dirigida: Completa libertad del entrevistado, no obstante el entrevistador se limita a animarlo a que hable de temas de su interés.

Una vez que hemos definido qué es una entrevista y las diferentes técnicas de recolección de datos en las que se puede dividir, es necesario desatacar que haciendo una delimitación en los métodos utilizados en general (la entrevista) y en los utilizados en la investigación cualitativa, en ésta última el método de investigación que se utiliza ampliamente es la *entrevista a profundidad*.

3.7. Entrevista a Profundidad

La particularidad de este tipo de técnica reside en que (Zapata, 2005) sigue el modelo de una conversación entre iguales y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. El rol que funge el investigador no sólo se centrará en la recolección de información, sino de aprender qué preguntas hacer y cómo.

Un aspecto importante a destacar es la similitud que posee la entrevista a profundidad con la observación participante, debido a que las entrevistas a

profundidad son flexibles, dinámicas, no estandarizadas y abiertas. Asimismo la entrevista a profundidad implica encuentros interpersonales entre el investigador y los informantes, con la finalidad de conocer la percepción que tienen sobre experiencias o situaciones con sus propias palabras.

3.8. El muestreo

Algunos autores como Corbetta (2007) definen al muestreo como “el procedimiento por el cual, de un conjunto de unidades que forman el objeto de estudio (la población), se elige un número reducido de unidades (muestra) aplicando unos criterios tales que permitan generalizar los resultados obtenidos”.

La razón por la cual las técnicas de muestro son tan importantes se basan en que el investigador no puede investigar a toda la población del lugar en donde se sitúa su investigación, ya que los recursos económicos, y la disponibilidad de tiempo se verían reducidos. Con base en lo anterior Rojas (2013) considera obvias las ventajas que representa la investigación de una porción de la población o elementos a estudiar, sin que los resultados obtenidos de esa porción de la población signifiquen carezcan de validez.

1. Tipos de muestreo

a. Muestreo probabilístico:

La característica principal de este tipo de muestro (Rojas, 2013) es que la probabilidad de que una persona sea seleccionada como parte de la muestra siempre será la misma, ya que se seleccionan de forma aleatoria, es decir, al azar.

Algunos autores como Corbetta (2007) señalan que unos de los principales modelos del muestreo probabilístico son los siguientes:

Muestreo aleatorio simple: Se habla de muestreo aleatorio simple, cuando todas las unidades tienen la misma probabilidad de ser incluidas en la muestra, Sin embargo, para poder llevar a cabo éste tipo de muestreo será necesario que el investigador cuente con una lista de todos los integrantes de la población, de

éste modo podrá asociar del 1 al N de toda la lista. El manejo de una lista preliminar implica (Rojas, 2013) que las preferencias y deseos de cada una de las unidades no influyen en el proceso.

No obstante, a pesar de su aparente sencillez, existen algunas limitaciones en este tipo de muestreo (Corbetta, 2007), las cuales justifican la razón por la cual sea una de las menos utilizadas en la investigación social, algunas de estas limitaciones son:

1. Se deja en manos del azar y no se utiliza la información de la población que se recabó en un principio.
2. Las investigaciones a gran escala generan mayores costos
3. Con frecuencia disponer de una lista total de la población o universo no es tan sencillo o definitivamente no se encuentra disponible al público.

Sucede con frecuencia que durante el trabajo de campo el investigador maneje incorrectamente el término azar o aleatorio, ya que de acuerdo con Rojas (2013) resulta erróneo pensar que cualquier caso disponible signifique en forma aleatoria. Algunos de los métodos que pueden utilizarse para obtener la muestra son:

- Tablas de números aleatorios; generador por una computadora
- Enrollar trozos de papel con un número en cada uno de ellos (del 1 al N) y que posteriormente se extraen al azar.

Muestreo sistemático: Muestreo cuya utilidad se refleja en la realización de investigaciones con poblaciones muy grandes y es difícil elaborar una muestra, o no se disponen de suficientes páginas con números aleatorios. En este tipo de muestreo la muestra no se escoge por sorteo, sino extrayéndolos sistemáticamente uno cada cierto intervalo.

El procedimiento para calcular el intervalo es:

- a) Conocer el tamaño de la población (aunque sea aproximado) y de la muestra

- b) Dividir el tamaño de la población entre la muestra, lo que nos dará el intervalo
- c) Sortear un número dentro del intervalo que se generó como resultado de la división de la población entre la muestra.
- d) A partir del número sorteado se tomará el intervalo.

Muestreo estratificado

Para este tipo de muestreo algunos autores como Corbetta (2007) lo dividen en tres fases:

- a) Subdividir la población en subpoblaciones o estratos lo más homogéneos posible en relación con el objeto de estudio empleando como criterio una variable correlacionada con el objeto
- b) Como segundo punto se extrae una muestra de cada estrato, mediante el procedimiento aleatorio simple
- c) Por último se unen las muestras extraídas a cada uno de los estratos para obtener una muestra total.

Uno de los motivos por los cuales se realiza este tipo de muestreo (Rojas, 2013) es para observar que existan las mayores diferencias posibles entre los estratos, y dentro de los mismos la menor diferencia. Con base en lo anterior se planea que el estudio tenga representatividad, si bien no es una muestra muy grande, con la estratificación de la muestra se logra una heterogeneidad en la muestra, lo podría arrojar resultados más confiables.

Muestreo por racimos o de estadios múltiples:

Tipo de muestreo (Corbetta, 2007) que es utilizado principalmente cuando no se cuenta con una lista del total de la población de referencia o cuando se obtendría una muestra de la población distribuida en un territorio muy amplio y por lo tanto de difícil acceso. En este muestro la población se subdivide en varios niveles jerárquicos.

b. Muestreo no Probabilístico:

Algunos autores como Ruiz (2012) lo llaman muestreo intencional y enmarca que en este tipo de muestreo la selección de la muestra no se rige bajo las leyes del azar. De acuerdo con su análisis menciona que el investigador selecciona las unidades para la elaboración de la muestra, no al azar, ni siguiendo un cálculo o ley de probabilidades sino por otros métodos.

Para el caso de ésta investigación se tomarán en cuenta los siguientes:

Muestreo por cuotas: Para este tipo de muestreo se deberá de dividir la población mediante estratos definidos por algunas variables conocidas como: edad, género y escolaridad. Posteriormente se calcula del total de la población, la cantidad o “peso” que representa dichos estratos (obviamente la suma de los pesos debe ser igual a uno). Por último se multiplica la cantidad que representa cada uno por el tamaño n de la muestra para obtener la cuota o cantidad de entrevistas que deben realizarse en cada estrato. Sin embargo, el entrevistador o investigador es libre de elegir a las unidades o sujetos que va a entrevistar.

Algunas de las limitaciones de este muestreo son:

De acuerdo con Corbetta (2007), una vez delimitadas las exigencias prefijadas, se apliquen criterios de selección utilitarios, dando prioridad a los casos que resulten más fáciles de localizar por parte del investigador, éste tipo de limitaciones se presentan por la libertad con la que cuenta el investigador para la selección de su muestra.

Muestreo de “bola de nieve”: Este tipo de muestreo consiste en identificar las unidades o sujetos que se incluirán en la muestra, mediante los propios entrevistados, esto quiere decir que los mismos entrevistados podrán dar al investigador referencia de posibles sujetos que podrían incluirse en la muestra, ya sea porque comparten características de ideología política, legal, ética, o bien, porque pertenecen a algún tipo de población clandestina (Corbetta, 2007) que tienen a ocultar su identidad como inmigrantes ilegales, miembros de sectas, activistas, drogadictos etc. El muestreo parte de una pequeña cantidad

de sujetos que cumplen con los requisitos para la elaboración de la investigación, los cuales se utilizarán como informantes para localizar a otros individuos con características idénticas, de esta forma se logra que la muestra aumente.

Uno de los inconvenientes de este tipo de muestreo se refiere a que se seleccionan a los sujetos o personas más activas socialmente y visibles, *“además de que existe el riesgo de que la cadena de identificación lleve a vías demasiado específicas”* (Corbetta, 2007: 288).

Muestreo Teórico: Algunos autores como Ruiz (2012) lo describen como aquel que se utiliza para generar teorías. Mediante este tipo de muestreo el investigador colecciona, codifica y analiza los datos obtenidos y decide qué datos coleccionar en adelante y dónde encontrarlos para ir desarrollando una teoría cada vez más perfeccionada a medida que va pasando el tiempo. El autor menciona que más que preocuparse por el número correcto de muestra o de su selección al azar, este muestreo se enfoca a recoger la información más representativa para alcanzar el concepto teoría buscada.

Por último, el muestreo teórico no acaba hasta que dejan de aparecer nuevos conceptos, o información que pueda aportar a la investigación, es decir hasta que se alcanza un nivel de saturación.

Metodología para la investigación

Una vez realizado el análisis de la investigación cualitativa, así como sus características, diversos tipos de métodos de investigación, y las técnicas que se utilizaron principalmente en la investigación cualitativa para la recolección de datos, se hace necesaria la delimitación de la metodología que se utilizó para la investigación en cuestión:

Para la investigación se utilizó la observación participante, la cual se apoyó de una guía de observación (Anexo 1) la cual varió dependiendo de las facetas o aspectos que se deseó indagar del objeto de estudio.

La observación se llevó a cabo en dos embarcaderos, “Nuevo Nativitas” y “Las Flores Nativitas”, llevando a cabo una observación con un grado de participación moderada; en cuanto al papel que jugó el observador éste fungió como observador que participa sólo parcialmente, ya que si bien estuvo involucrado con el entorno, no realizó actividades que incumplan los preceptos que se estipulan en el código de conducta para los turistas, esto con la finalidad de asegurar una veracidad y confiabilidad en la información que se obtuvo; el rol que se utilizó se basó en la clasificación de Gómez (2006) de carácter “intermedio”, es decir que algunos conocieron el rol del observador, y supieron que estaban siendo observados, sin embargo otros no tuvieron conocimiento de ello, en este sentido algunos de los remeros supieron que el observador estaba realizando algunas entrevistas, además de que algunos sabían que estaban siendo observados. Asimismo con respecto a la duración de la observación, ésta fue de acuerdo con la clasificación de Gómez (2006) “larga”, ya que la observación se llevó a cabo por un periodo que abarcó dos meses, si bien no de forma diaria, si se realizaron visitas al contexto de la investigación para recabar la información necesaria para la observación. La observación tuvo un periodo de observación que abarcó desde el 11 de octubre del 2014, al 12 de noviembre del 2014, con un total de cuatro visitas, siendo el orden de visita; 11 de octubre del 2014, 12 de octubre del 2014, 5 de noviembre del 2014 y 12 de noviembre del mismo año, en esta última fecha se llenó el indicador de la guía de observación.

La guía de observación se apoyó de fotografías y videos que servirán para respaldar la investigación y se realizaron notas de campo teóricas para plasmar, analizar e interpretar lo observado, cabe mencionar que estas notas se complementaron con las entrevistas que se realizaron a los prestadores de servicio y turistas.

Asimismo se llevaron a cabo 12 entrevistas semiestructuradas a prestadores de servicio, es decir para esta investigación se entrevistaron a los remeros, todos del género masculino, y fueron entrevistados con un muestreo intencional o no probabilístico, y cuya muestra se seleccionó mediante el muestreo teórico en el

cual se alcanzó una saturación. Las entrevistas fueron realizadas el 5 y 12 de noviembre del 2014, en los embarcaderos de Nuevo Nativitas y Las Flores Nativitas, asimismo el cuestionario que se aplicó durante la entrevista y las grabaciones que se obtuvieron derivados de la misma (Anexo 2) fueron grabadas con un equipo de sonido (aplicación Easy Voice Recorder). Cabe señalar que a los entrevistados no se les tomaron datos personales, y con ello no se sintieran comprometidos con la información que recolectó el entrevistador, esto con la finalidad de respaldar y asegurar la veracidad de la información.

Todas las grabaciones fueron previamente autorizadas por los entrevistados y la duración de ellas varía de entre un minuto con nueve segundos y doce minutos y treinta y un segundos, el promedio de duración de las entrevistas fue de tres minutos y sesenta segundos.

4. Capítulo: Xochimilco y su código de conducta

Partiendo del objetivo general de la investigación en el cual se pretende evaluar el cumplimiento de los estatutos en el “Manual de comportamiento del turista en los canales de Xochimilco” por los turistas y prestadores de servicio, se obtuvieron las siguientes respuestas que nos brindaron los prestadores de servicio en la entrevista realizada:

El cuestionario empezó preguntando si sabía que existe un manual de comportamiento para el turista en los canales de Xochimilco. La mitad de los entrevistados lo conoce y la otra no.

“No, desafortunadamente no lo tenemos, pero si tenemos indicaciones de las trajineras para que la gente se comporte para evitar accidentes, si pero manual, no contamos con un manual aún”. Prestador de servicio 6

A la pregunta ¿Hay alguna conducta de los turistas que le desagrade? e obtuvo que 8, es decir el 66.67% de los entrevistados contestaron que “Si” existía alguna conducta de los turistas que les desagradara, mientras que 4 contestaron que “No”, es decir el 33.33% había conducta alguna que les desagradara.

“Si, bastante. Hay veces que dejan su basura, no tienen cuidado de los niños y van tirando el pet o vasos de unicef hacia los canales y las autoridades, bueno... vuelvo a repetir no hacen nada por limpiar los canales que son turísticos”. Prestador de servicio 4.

Se les preguntó si los visitantes les han invitado a beber. Derivado de ésta pregunta se obtuvo que el total de los entrevistados, es decir 12 personas, contestaron que “Si” les han invitado a beber o consumir bebidas alcohólicas.

“La verdad si, para que le voy a decir que no, pero yo tengo un límite o como le puedo decir... me sé controlar, sé hasta dónde

puedo tomar y porque traigo una responsabilidad". Prestador de servicio 5.

"pues sí pero... moderadamente porque sabemos la responsabilidad que traemos con los clientes." Prestador de servicio 12.

Del mismo modo, se les pidió responder a la pregunta ¿Ha dado por terminado el recorrido por una conducta inadecuada de los turistas? Se obtuvo que 11, es decir el 91.67% \approx 92% de los entrevistados contestaron que "Sí" han dado por terminado el recorrido por una conducta inadecuada, mientras que solo 1, es decir el 8.33% \approx 8% contestó que "No".

"Hay veces que vienen a tomar y se ponen de impertinentes y cualquier otra cosa y ya con eso nosotros tenemos derecho de decir... sabes qué?... ya no te quiero dar el servicio aunque pagues el doble". Prestador de servicio 2.

"pues la gente que viene aquí a pasear viene en plan de alcoholizados, ya no respetan y uno tiene que aguantar y es que a veces no les puedo dar servicio porque se vienen haciendo del baño, y uno está viendo tonterías...". Prestador de servicio 5.

A la pregunta ¿Ha observado a menores de edad ingiriendo bebidas alcohólicas durante el recorrido 11, es decir el 91.67% \approx 92% de los entrevistados contestaron que "Sí" han observado a menores de edad ingiriendo bebidas alcohólicas, mientras que solo 1 es decir el 8.33% \approx 8% contestó que "No".

"Sí, desafortunadamente sí, aquí no tenemos un control de..., pues más bien no hay restricción de nada, la gente consume, sustancias, bebidas pero pues yo creo que eso ya es responsabilidad de cada persona, la verdad aquí no se les evita nada". Prestador de servicio 6.

“Si, chamaquitos de 12, 15 años”. Prestador de servicio 8.

“Pffff... pues si la mayoría”. Prestador de servicio 9.

A continuación se les pidió responder a la pregunta. ¿Qué clase de aparatos de sonido se permite ingresar a las trajineras? A esta pregunta respondieron los entrevistados que las bocinas como un aparato de sonido permitido para ingresar a las trajineras, sin embargo además de las bocinas, también se mencionaron otro tipo de aparatos en conjunto con las anteriores, asimismo hubo algunos que sólo mencionaron las bocinas como único aparato permitido.

Aparato	Valor	Porcentaje	Redondeo
Grabadoras	1	8.33333333	≈ 8%
Bocinas	4	33.33333333	≈ 33%
Mezcladoras	1	8.33333333	≈ 8%
Planta de Luz	1	8.33333333	≈ 8%
Amplificador	2	16.66666667	≈ 17%
Baffles	1	8.33333333	≈ 8%
De todo	2	16.66666667	≈ 17%
Total	12	100%	99%

“Al principio eran grabadoras, después ya cambió a bocinas, baffles de una capacidad de mucha potencia”. Prestador de servicio 10.

“De todo, si pueden traer su sonido, su planta de luz, y traen su sonido los muchachos”. Prestador de servicio 3.

“Pues nada más unas bocinas, pero hay eventos especiales que ellos traen su equipo, por decir dos o tres bocinas y traen su mezcladora y traen cualquier cosa, pero nada más de vez en cuando, no de siempre, no más unas bocinas chiquitas”. Prestador de servicio 2.

Asimismo, el manual establece únicamente ciertos lugares en donde los visitantes pueden descender de las trajineras. Cuando se les preguntó si sabían

cuáles eran los lugares permitidos respondieron que sí. 50% mencionó que los lugares permitidos para bajar de las trajineras son los embarcaderos, asimismo se nombró los invernaderos junto con otros lugares como el serpentarios

Lugar	Valor	Porcentaje	Redondeo
Embarcadero	6	50	≈ 50%
Embarcaderos, invernaderos y serpentario	1	8.3333	≈ 8%
Sólo Invernaderos	2	16.667	≈ 17%
Embarcaderos e invernaderos	3	25	≈ 25%
Total	12	100%	100%

“Los embarcaderos pero principalmente la gente viene a ver las plantas, las aves, patos y los invernaderos”. Prestador de servicio 8.

“Sanitarios públicos, embarcaderos, en los diferentes 8 embarcaderos que hay aquí, cerca del centro de Xochimilco, en unos serpentarios, invernaderos de plantas...” Prestador de servicio 4.

Además de las entrevistas realizadas a prestadores de servicio se realizó observación. Ésta se hizo con el objetivo de verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos entre las autoridades de la Delegación Xochimilco y los prestadores turísticos. El primer compromiso fue mantener las trajineras en buen estado. Como puede observarse algunas trajineras se encuentran en mal estado o en deterioro, incluso a algunas de ellas se les mete el agua.

Foto 1: Trajineras en mal estado



Foto: Paulina Rentería Ramírez

Como puede observarse no se respeta la capacidad de las trajineras, de acuerdo con color de su toldo. (verde 20 personas, azul 12 personas). En la imagen ésta ya sobrepasó la capacidad máxima permitida.

Foto 2 Trajinera con más personas de las permitida



Foto Paulina Rentería Ramírez

Según el manual no se permite amarrar entre sí dos o más trajineras, tal y como se observa en la imagen no se respeta dicha norma.

Foto 3 Trajineras amarradas



Foto Paulina Rentería Ramírez

El ingreso de vinos y licores a las trajineras para grupos mayores de 40 personas, está estipulado debe ser de dos botellas de 1 litro por trajinera, o su equivalente en cerveza (2 botellas de 355 ml. por persona).

Foto 4: Exceso de bebidas alcohólicas



Foto 5: Exceso de bebidas alcohólicas



Foto Paulina Rentería Ramírez

El total de botellas que se estaba consumiendo en esta trajinera era tres, más un cartón de cervezas, y en donde claramente no había más de 40 personas consumiendo bebidas alcohólicas.

No se observó el abordaje de personas en evidente estado de ebriedad a las trajineras.

Desafortunadamente, si bien durante las visitas no se observó que los turistas arrojaran basura a los canales, chinampas o embarcaderos, si pudo visualizarse en algunas partes de los canales basura dejada en las orillas, además de que en algunas trajineras se observó basura en su interior, a pesar de que comentan los remeros que ellos están al pendiente de recoger la basura de los canales

Foto 6: Basura en los canales



Foto Paulina Rentería Ramírez

Foto 7: Basura en las trajineras



Foto: Paulina Rentería Ramírez

Debido a la posibilidad de accidentes, se pide a los visitantes que no saquen las manos de la trajinera, sin embargo, se observó que sí lo hacen.

Foto 8 Turistas sacando las manos de la trajinera



Foto: Paulina Rentería Ramírez

Durante las visitas no se observó la práctica de deportes acuáticos en los canales. Y se constató que los remeros proporcionan un trato amable a los visitantes.

Foto 9 Amabilidad durante el paseo



Foto: Paulina Rentería Ramírez

Otro ordenamiento solicita que las tarifas se encuentren exhibidas a todo el público. Como se observa en la fotografía se encuentran exhibidas las tarifas de las trajineras, así como de servicios, la segunda fotografía muestra las tarifas en el interior de la trajinera.

Foto 10: Tarifas expuestas al público



Foto: Paulina Rentería Ramírez

Foto 11: Tarifas expuestas en trajineras



Foto: Paulina Rentería Ramírez

5. CONCLUSIONES

Ya que el objetivo general de la investigación se centra en la evaluación del cumplimiento de los estatutos en el “Manual de comportamiento del turista en los canales de Xochimilco”, a partir de lo observado y la información recolectada en los resultados que arrojó la entrevista a los prestadores de servicio, se llega a la conclusión que si bien el manual de comportamiento es un instrumento voluntario implementado con el propósito de conservar un orden y control de los turistas, cuidado y limpieza de los canales éste no ha tenido una correcta difusión y distribución, ya que ni los mismos remeros están enterados de su existencia, que son éstos los que están en constante contacto con los turistas y, por obvias razones, deberían conocerlo.

Asimismo los turistas ignoran su existencia, por lo tanto los puntos que se mencionan en el manual no se llevan a cabo en su totalidad, lo cual no permite ni a las autoridades delegacionales, ni a los remeros llevar un orden durante los paseos en las trajineras. Cabe mencionar que en ninguno de los puestos de trabajo del organigrama los cuales integran la Dirección de Turismo de la delegación se menciona como función realizar una evaluación periódica o regulación, ya que si bien en la Subdirección de Turismo en el apartado uno se menciona que se deben verificar que se cumplan las normas, esta verificación no hace alusión del control y cotejo del manual de comportamiento. Sin embargo, por obviedad si el turista no tiene conocimiento de la existencia de una Manual de comportamiento que señala lo permitido y prohibido, éste no sabrá la forma en que debe comportarse durante su estancia y recorrido por los canales. Esta problemática afecta también a los prestadores de servicio, ya que si bien los turistas no están informados, por lo menos los remeros deberían estar conscientes de la existencia y de los puntos que se subrayan en dicho manual ya que en el manual también se incluyen reglas que deben cumplir los prestadores de servicio para brindar una mejor calidad en los servicios.

Anteriormente se menciona que uno de los errores que se encontraron en el lugar es la falta de información o de preparación de las autoridades de la Dirección de Turismo, ya que no cuentan o no se tiene la atención de buscar información más actualizada en materia del turismo, esto se debe a que dentro de las problemáticas que anteriormente se enlistaron, cabe destacar que se sigue tomando en cuenta la Ley Federal de Turismo, la cual de acuerdo con el Registro Nacional de Turismo *“la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal mexicano publicó en el Diario Oficial de la Federación de miércoles 17 de junio de 2009, la Ley General de Turismo, cuya vigencia inicia el jueves 18 de junio de 2009 y abroga la Ley Federal de Turismo publicada en el mismo órgano de difusión el 31 de diciembre de 1992, así como las reformas a la misma, publicadas en el propio órgano informativo del Gobierno Federal”* (Registro Nacional de Turismo, 2014), por lo cual se considera que no hay una actualización para que se ajuste a la nueva Ley.

Por otra parte, si bien el manual es un instrumento voluntario, es decir, no obligatorio, se deben emprender campañas para la sensibilización y el convencimiento de la pertinencia de las normas, que tanto turistas como prestadores de servicios sepan los daños y los peligros que se generan de no atender a las recomendaciones, sólo así este instrumento de gestión sería efectivo.

A partir del análisis de la información se considera que el “manual” fue creado y elaborado principalmente para calmar a la gente que en su momento exigió un orden y cuidado, debido a los acontecimientos de inseguridad que se presentaban durante los recorridos, además de que también se considera que fue realizado para respetar la normatividad y objeto de estudio de la UNESCO como uno de los motivos para su declaración como Patrimonio Cultural de la Humanidad, es decir como mero requisito o trámite, ya que anteriormente se menciona que México es uno de los países que firman en 1972 el “Convenio sobre Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural” cuya finalidad es fomentar la cooperación de conservación y alentar a los países miembros a

asegurar la protección de su patrimonio natural y cultural, además de tener que elaboran instrumentos legales para su conservación y salvaguarda.

Otro asunto que es importante destacar y que sin duda es necesario resaltar es que realmente el Manual de comportamiento no es un “Manual”, es un código de conducta para turistas, ya que un manual o guía se utiliza en el ámbito empresarial, municipal o para un lugar y se enfocan en ofrecer un conjunto de alternativas para mejorar el desarrollo de la protección ambiental como el ahorro de energía, agua, luz, gestión de residuos, sustancias peligrosas, compras etc.

Si se deseara seguir con una investigación más profunda en el tema, podría llevarse a cabo la realización de otro código de conducta para turistas, el cual se complemente de una estrategia de difusión y publicidad, además de la asignación de un porcentaje de recurso a partir del presupuesto que se designa a la Dirección de Turismo, es decir, la elaboración de un proyecto de difusión y estrategias para crear conciencia sobre la necesidad de su cumplimiento.

A partir del análisis de la información recolectada en la investigación se recomienda a las autoridades de Xochimilco y, en especial a la Dirección de Turismo y Subdirección, que actualicen su acervo bibliográfico, para poder brindar a la ciudadanía información actualizada y fidedigna, y a vez puedan emprenderse proyectos turísticos con un mayor aporte y relevancia a la delegación. Así mismo se recomienda preparen y capaciten a los remeros y se ofrezcan certificaciones como guías acreditados ante la SECTUR, y puedan brindar además de un trato más cordial y de profesionalismo a los guías, una información más fiable.

Otro punto preocupante es escaso interés por parte de las autoridades por hacer limpieza en los canales, ya que si bien si se realizan, estos no se hacen con regularidad, y son los remeros quienes realizan dicha labor cada tercer día por las mañanas antes de iniciar su jornada laboral. Además de elaborar una legislación y regulación del comercio dentro de los canales turísticos, ya que no existe control alguno.

6. FUENTES DE CONSULTA:

- Alcocer, Filiberto (s/f) Desarrollo sustentable, *Revista del Instituto de Investigaciones Legislativas del Senado de la República "Belisario Domínguez"*: México. P. 22-28.
- Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo A.C (2013) Disponible en : <http://www.amtave.org> consultado el 1 de Abril de 2013).
- Ayuso, Silvia (2003) Gestión Sostenible en la Industria Turística Retórica y práctica en el sector hotelero español, (Tesis doctoral), Universitat Autònoma de Barcelona Departament de Geografia, España.
- Barros, Leticia (2013) Impactos del turismo de sol y playa en el litoral sur de Sergipe, Brasil, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22, 526-545.
- Brida, Juan; Pereyra, Juan; Such, María; Zapata, Sandra (2008) La contribución del Turismo al Crecimiento Económico, *Cuadernos de Turismo*, 22, 35-46.
- Brunt, Paul; Courtney, Paul (1999) Host perceptions of Sociocultural impacts, *Annals of Tourism Research*, 26, 493-515.
- Cancillo, Fabiola (2002) "Promoverán cultura turística en Xochimilco; habrá castigo" *Periódico el Universal*, disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/42159.html> consultado el 12 de Junio de 2014.
- Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C. (CICEANA) (s/f) Saber más... Desarrollo sustentable, disponible en <http://www.ciceana.org.mx/recursos/Desarrollo%20sustentable.pdf>, consultado el 13 de Marzo de 2014.
- Cole, Stroma (2007) Implementing and evaluating a code of conduct for visitors, *Tourism Management*, 28, 443-451.

Corbetta, Piergiorgio (2007) "Metodología y técnicas de Investigación social" Ed. Mc Graw Hill. España, 272, 288.

De la Torre (2013) Comunicación personal. "Plática sobre el Manual de comportamiento para turistas, servicios que se ofertan, problemática, falta de conocimientos de sustentabilidad y turismo".

Donat, Pilar. M (2002) Herramientas para la gestión del turismo sostenible en humedales. Serie Cuadernillos Técnicos, Ministerio de Medio Ambiente.

Enciclopedia de los Municipio y Delegaciones de México, disponible en: www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/EMM09DF/delegaciones/09013a.html consultado el 29 de Abril de 2013.

Freixa I, E., (2003) ¿Qué es conducta?, International Journal of Clinical and Health Psychology, 3 (3), 595-613.

Fullana. Pere; Ayuso, Silvia (2002) Turismo Sostenible, Editorial Rubes, España.

Gaceta Oficial del Distrito Federal Decima séptima época, 11 de Diciembre de 2012, No.1499, disponible en: http://www.finanzas.df.gob.mx/transparencia/docs/art14/fraccl/resolucion_r_educ_inst_asist_priv.pdf consultado el 20 de Mayo de 2014.

Gómez, Domingo (2003) Evaluación de Impacto Ambiental, Ediciones Mundi-Prensa, Madrid España.

Gómez, Javier; Giulia, Ana; Grau, Arantxa; Jabbaz, Marcela (s/f) Técnicas cualitativas de investigación social. Presentación para obtener el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Universidad de Valencia, disponible en: http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_7_observacion.pdf , consultado el 6 de Agosto de 2014.

Gómez, Marcelo (2006) "Introducción a la metodología de la investigación científica" Ed. Brujas, Argentina, disponible en: <http://books.google.com.mx/>, consultado el 8 de Agosto de 2014.

González, Fernanda (2011) "Xochimilco Traveler", National Geographic en Español disponible en: www.ngenespanol.com/traveler/ayer-y-hoy/266716/xochimilco/, consultado el 10 de Junio de 2013.

Informe de la Comisión de Transición de la Dirección de Turismo Xochimilco 2009-2012, material impreso.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, disponible en: www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/ae12/estatal/df/default.htm consultado el 12 de Mayo de 2013.

Jiménez Alfonso de Jesús (2007) La Legislación mexicana en torno a la actividad turística, *Teoría y Praxis*, 4, 99-111.

Lickorish, Leonard; Jenkins, Carson (2000) Una introducción al turismo, Síntesis Editorial.

Márquez, Antonio; Sánchez, Álvaro (2007) Turismo y ambiente: la percepción de los turistas nacionales en Bahía de Banderas, Nayarit, México; Investigaciones Geográficas, *Boletín del Instituto de Geografía*, UNAM, 64, 134-152.

Mendoza, Martha; Leal, Silvia (2010) Turismo en Playa del Carmen – México. Impactos Socioculturales en la Colonia Colosio, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19, 850-865.

Monterrubio, Juan C., (2013) Turismo no Convencional. Impactos socioculturales, Editorial Trillas, México.

Otero, Adriana, Rivas, Humberto (1995) Estándares para la Sustentabilidad ambiental del sector turismo, *Ambiente y Desarrollo*, 11, 14-18.

Pastor, María (2003) Turismo, cultura y medio ambiente, *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS*, 1, 145-153.

Pérez, Carlos; Zizumbo, Lilia; González, Miguel (2009) Impacto ambiental del turismo en áreas naturales protegidas; procedimiento metodológico para el análisis en el Parque Estatal El Ocotil, México, *El Periplo Sustentable*, 16, 25-56.

Portal en la web de Xochimilco (2014) “Flora y Fauna” disponible en: www.xochimilco.df.gob.mx/flora-y-fauna.html, consultado el 16 de Abril de 2014.

Programa Hidrológico Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura “México - Pueblo Xochimilcas”, disponible en: www.unesco.org/uy/phi/aguaycultura/es/paises/mexico/pueblo-xochimilcas.html consultado el 30 de Abril de 2013.

Quiros, Angela. L (2007) Tourist compliance to a Code of Conduct and the resulting effects on whale shark (*Rhincodon typus*) behavior in Donsol, Philippines, *Fisheries Research*, 84, 102-108.

Registro Nacional de Turismo “Nueva Ley General de Turismo en México” disponible en: www.valorjuridicoagregado.com/ver_articulo.php?id=79, consultado el 16 de Abril de 2014.

Rojas Soriano, Raúl (2013) “Guía para realizar investigaciones sociales”, Ed. Plaza y Valdés, Distrito Federal, México, 208.

Rudiño, Lourdes. E (2011) “La visita a las chinampas” *Periódico la Jornada del campo*, 50, disponible en: www.jornada.unam.mx/2011/11/19/cam-chinampas.html consultado el 30 de Abril de 2013.

Ruíz, José I. (2012) “Metodología de la Investigación Cualitativa” Serie Ciencias Sociales, Universidad de Deusto, vol. 15. Disponible en: <http://books.google.com.mx/> consultado el 4 de Agosto de 2014.

Sánchez, Saúl (2004) “Canales del vicio” *Noticieros Televisa*, disponible en: <http://www.esmas.com/noticierostelevisa/losreporteros/290104.html> consultado el 13 de Junio de 2014.

Secretaría de Turismo SECTUR (2014) “Marco Normativo y Legal para la salvaguarda del Patrimonio Cultural de México y el Mundo” disponible en: www.sectur.gob.mx/work/models/secturing/./3normatividad.pdf consultado el 22 de Mayo de 2014.

Tinoco, Oscar (2003) Los Impactos de Turismo en el Perú, *Industrial Data*, 6, 47-60.

World Heritage Centre (2014) Centro Histórico de la Ciudad de México disponible en: <http://whc.unesco.org/en/list/412/> , consultado el 20 de Mayo de 2014.

Zamorano, Francisco. M (2009) Turismo Alternativo, servicios turísticos diferenciados. Editorial Trillas, México.

Zapata, Oscar (2005) “Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas” Ed. Pax México, 145, 153.

7. ANEXO 1



Universidad Autónoma del Estado de México

Guía de Observación

Lugar a evaluar	
Nombre del evaluador	

Indicadores	Si	No	Observaciones
¿Las trajineras se encuentran en buen estado?			
¿Se respeta la capacidad de las trajineras de acuerdo al color de su toldo?			
¿Se ha detectado el amarre las trajineras?			
¿Se respeta la cantidad de ingreso de vinos y licores a las trajineras?			
¿Se observa el abordaje de personas en evidente estado de ebriedad a las trajineras?			
¿Los turistas tiran basura a los canales, chinampas y embarcaderos?			
¿Se observa que los turistas sacan las manos de las trajineras?			
¿Se observa la práctica de deportes acuáticos en los canales de la zona turística?			
¿Se observa el abordaje de personas ajenas a los turistas y al remero?			
¿Se les brinda un trato amable a los turistas?			
¿Qué tipo de aparatos reproductores de música se observan?			
¿Las tarifas se encuentran exhibidas a todo el público?			



Universidad Autónoma del Estado de México

8. Cuestionario

Prestadores de servicio

Indicadores	
Pregunta 1	¿Sabe de la existencia de un manual de comportamiento para el turista en los canales de Xochimilco?
Pregunta 2	¿Hay alguna conducta de los turistas que le desagrada?
Pregunta 3	¿Le han invitado a beber?
Pregunta 4	¿Ha dado por terminado el recorrido por una conducta inadecuada de los turistas?
Pregunta 5	¿Ha observado a menores de edad ingiriendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?
Pregunta 6	¿Qué clase de aparatos de sonido se permite ingresar a las trajineras?
Pregunta 7	¿Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

Turista

Pregunta 1	Sabe de la existencia de un manual de comportamiento para el turista en los canales de Xochimilco?
------------	--

9. ANEXO 2

Prestador de servicio #1:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-si, si existe uno

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

-Pues cuando están en estado de ebriedad

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- Si

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-Si, si se cancela el recorrido

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-Si

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

-grabadoras o bocinas

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- En los embarcaderos

Prestador de servicio #2

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

- No, no

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

- En algunos turistas si, como por decir, quieren que vaya uno más rápido en el paseo o por que hay unos que chocan en las canoas, van chocando y chocando y luego nos reclaman a nosotros , la culpa no es de nosotros, sino que hay muchas trajineras más que nada

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

-Si, bueno a mi si, pero no, yo no tomo... hay compañeros que si toman y si les agarran , siguen tomando con los turistas más que nada....

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-Hay veces que vienen a tomar y se ponen de impertinentes y cualquier otra cosa y ya con eso nosotros tenemos derecho de decir... sabes que?... ya no te quiero dar el servicio aunque pagues el doble.

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

- pues si la mayor parte que viene pues si son chavos que vienen de posición de estudiantes, o de los mismos familiares que vienen acá a pasear, luego les invitan una cerveza o igual luego hay chavos que vienen a pasear por ellos mismos, si toman, también

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

-pues nada más unas bocinas, pero hay eventos especiales que ellos traen su equipo, por decir dos o tres bocinas y traen su mezcladora y traen cualquier cosa, pero nada más de vez en cuando, no de siempre, no más unas bocinas chiquitas.

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- es que hay varios pero si desean bajar de las trajineras pueden bajar y no pues el puro recorrido donde bajan más son en los baños, hay una fauna de aquí de Xochimilco o hay invernaderos, también pueden bajar a los invernaderos también.

Prestador de servicio #3:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-No

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

-Pues luego yo creo que el mal servicio que da el remero que vienen a disposición del turista y no hacen lo que el turista está pagando un servicio que.. en ese momento somos ora si que sus empleados de ellos.

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- si

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-si, muchas veces cuando ellos ya vienen en estado de ebriedad y se portan groseros, ya hay que retirarlos, se pide el apoyo a ... los de.... Como se llama?... a los de la policía marina y ya...con ellos se hace la retirada de los muchachos

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-si

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- De todo, si pueden traer su sonido, su planta de luz, y traen su sonido los muchachos...

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- pues los embarcaderos.. hay 7 embarcaderos y ahí son los lugares don de está permitido bajar... si

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

-Si, Si, ellos están aquí lo que es de lunes a lunes

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-Ellos vienen, de hecho ahorita debería estar la ribereña de aquel lado... o luego son dos, por ejemplo ahorita que son viernes.. que hay evento de las zonas del nahual y todo eso, están hasta la una de la mañana

Prestador de servicio #4:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

- si eso se hizo desde que en una ocasión hubo un accidente con 7 trajineras y hubo un documento donde vienen varias.. . como puedo decir... hay un papel donde dice de la suspensión de servicios la cantidad de bebidas de alcohol que deben traer los jóvenes , y el horario de servicio de las trajineras, pero aquí lo que pasa es que siempre ha existido el problema de las autoridades , son incompetentes, no se llevan a cabo todo ese tipo de reglamentos y bueno pues aquí pues la verdad sigue siendo muy liberal, Xochimilcol.

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrada?

- si, bastante hay veces que dejan su basura, no tienen cuidado de los niños y van tirando el pet o vasos de unigel hacia los canales y las autoridades,

bueno... vuelvo a repetir no hacen nada por limpiar los canales que son turísticos que son 6 kilómetros aproximadamente

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- si, aquí los turistas... bueno siempre, bueno nosotros como remeros nos ofrecen desde una bebida o un taco, hay muchas personas que son muy amables con nosotros

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

- si muchas veces , cuando les voy diciendo que no se acerquen enfrente de las trajineras a veces vienen muy ebrios , y bueno, hay veces que tienden a caerse o resbalarse y puede pasar algún accidente y pues no me hacen caso y para evitar algún accidente pues les he suspendido su paseo.

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

- No, no eso si es lo que no he visto de hecho la policía ribereña, me imagino que ella es la que está encargada de ver todo ese tipo de problemática que hay de los menores porque si eh visto que les han suspendido sus paseos

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- De diferentes, de todo tipo

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- sanitarios públicos, embarcaderos, en los diferentes 8 embarcaderos que hay aquí , cerca del centro de Xochimilco, en unos serpentarios, invernaderos de plantas

8.- La policía ribereña se encuentra constantemente vigilando?

- No son muchísimos canales, pienso que necesitan más lanchas y más personal porque son aproximadamente 180kilómetros de canales y 1200 canales que hay aproximadamente y no abarca, los pocos policías no abarcan esa extensión de canales y chinampas que hay dentro de Xochimilco.

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

- aquí hay veces que hay dos lancha que están permanentes. pero son solo dos personas que hay veces que les hemos nosotros ayudado con los Juniors porque a veces se hacen los trancazos y pues ellos no se pueden meter un nosotros nos tenemos que ayudar a la policía ribereña en lo que viene el apoyo de la policía pero pues si tarda.

Prestador de servicio #5:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

- bueno pues hay policías pero pues la gente que viene aquí a pasear viene en plan de alcoholizados, ya no respetan y uno tiene que aguantar y es que a veces no les puedo dar servicio porque se vienen haciendo del baño, y uno esta viendo tonterías,

- Pero hay algún documento para los turistas que les diga como deben de comportarse dentro de las trajineras?

- si, si y hay veces que se molestan porque uno les diga y a veces no entienden o uno ... no todos tenemos el mismo pensamiento o la misma capacidad de tener una cultura de respeto.

- Y usted sabe de algún reglamento o código?

- Si hay pero no lo respetan

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

- Pues la mayoría vienen en su despapaye o su desmadre con la botella y todo eso

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- La verdad si, para que le voy a decir que no, pero yo tengo un límite o como le puedo decir... me sé controlar, sé hasta dónde puedo tomar y porque traigo una responsabilidad

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

Alguna vez ... por lo mismo que le digo que vienen haciendo del baño

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-si

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- Pues bocinas para disfrutar el paseo y pues es el gusto de la gente que viene a pasear

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- más que nada nosotros como trabajadores al servicio del turista hay que ayudarlos a bajar porque pues es un respeto y para que la gente venga a conocer lo hagan con mas seguridad y confianza

8.- La policía ribereña se encuentra constantemente vigilando?

-Pues aquí abajo en los canales, si pero de todas maneras se requiere... los domingos viene mucho ratero y ha habido robos en el estacionamiento, la gente viene a apreciar y ellos nada más están viendo que... los vigilan.

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-pues si se Hay un módulo para hacer el llamado

Prestador de servicio #6:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-no, desafortunadamente no lo tenemos, pero si tenemos indicaciones de las trajineras para que la gente se comporte para evitar accidentes , si pero manual , no contamos con un manual aún.

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrada?

-ehhh si pues aquí se encuentra de todo, la persona más noble hasta la más arrogante no?... pero como es parte del trabajo, pues uno tiene que darle su lugar al turismo

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- Si, si si , de hecho este trabajo pues desafortunadamente se da para los prestadores de servicio, principalmente a los remeros, la gente luego a veces les da de tomar, pero pues también les da de comer no?... pero hay muchos, la mayoría si ofrece de tomar y más que nada pues nosotros como prestadores evitamos o más bien les prohibimos a los remeros que tomen, porque están en horas de trabajo y tienen una responsabilidad , eso precisamente para evitar accidentes no?

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-si, si se les cancel a el recorrido

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-si, desafortunadamente si, aquí no tenemos un control de , pues más bien no hay restricción de nada, la gente consume , sustancias, bebidas pero pues yo creo que eso ya es responsabilidad de cada persona, la verdad aquí no se les evita nada , pero tenemos supuestamente la delegación y el área de turismo nos dieron la policía ribereña para que haya un control , pero pues desafortunadamente no se lleva a cabo.

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- bueno pues la gente trae sus aparatos muy conocidos como bocinas o sus amplicitos pequeños, pues hay unos de mucha potencia, otros de menos potencia pero pues eso ya depende del cliente, ya también la renta y ya ahora si que va desde la más pequeña hasta la más grande según el cliente lo pida...

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- para desembarcar, todos los embarcaderos, es entrada y salida, aquí no tenemos una zona exclusiva ni de entrada ni salida , aquí por el mismo lado.. por la misma entrada, es la salida, o sea no hay un control.

8.- La policía ribereña se encuentra constantemente vigilando?

-está vigilando constantemente.... Si , realmente así problemas de vandalismo pues no los tenemos, muchas veces los problemas son por causa del alcohol y entre los universitarios, principalmente, se llegan a pelear entre ellos mismos.

9.- En cualquier momento que lo necesitan la policía los apoya?

Acude si, y también tenemos una ambulancia, una lanchita de motor para que nos apoye en caso de que haya un accidente y también contamos con un módulo de... médico para cualquier cosa, en ese aspecto si tenemos un control.

Prestador de servicio #7:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-No

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

-Pues no hasta ahorita no ha habido una conducta desagradable aunque a veces no toman en cuenta el trabajo que uno realiza, que creen que es fácil agarrar el remo y ya salir y eso es lo que no toman en cuenta

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- si

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-No, nunca

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-si

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- bocinas, cualquier tipo de sonido

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- en los baños, las tiendas que hay, y en las plantas ... bueno y aquí en el embarcadero

8.- La policía ribereña se encuentra constantemente vigilando?

-no, solamente cuando viene azteca 7, jajajaja

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-si, si por lo general que es cuando vienen los chavos, ya llegan ya cuando están todos aquí... la bola, pero aquí que esté una vigilancia... No.

Prestador de servicio #8:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-si

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrada?

-Pues algunos, y algunos no, pues algunos te invitan a comer... pues hay agradables y desagradables, muchas veces ...(no se entiende)pero la mayoría son buenos te reconocen, muchas veces te dicen yo vengo de Ecuador, de Francia de Italia, y hay que ser limpios

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- Los paseantes, si nos invitan pero yo como no tomo casi, nunca fue mi vicio me tomo una pieza y no mas no para andar tomando seguido y menos con el turista porque queda uno mal en el trabajo.. luego le invitan a uno pues porque les cae uno bien, pero al menos uno aquí adentro del trabajo no debemos tomar.

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-si,.... Algunos se ponen de impertinentes y sabe que señor, terminamos de dar servicio porque usted está...casi no eh la mayoría de los que vienen, vienen a pasear con los amigos o con lo que sea y a divertirse sanamente... lo que es no?, y con los gringos.. muy poco pero si ha habido veces en que oiga werita.....

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-si, chamaquitos de 12, 15 años ...

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- los bafles y todo eso, pero aparatos que tengan más potencia no

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

-los embarcaderos pero principalmente la gente viene a ver las plantas, las aves patos y los invernaderos.

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

-Pues anteriormente dos, tres años venia casi diario, pero últimamente ya no, nada más sábado y domingo y a veces ya ni sábado ni domingo, ya ni vienen, les pagan o no les pagan... no me interesa

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-Pues no casi no, necesitamos, si se portan bien pues no necesitamos de granaderos ni policías.

Prestador de servicio #9:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-A los junior si, a los jóvenes como ustedes si, pero a familiares y a nosotros no más a los niños, que no vayan sacando las manos, o x cosa, que no se empinen mucho, si ese se le va diciendo

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrada?

-no

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- si te invitan, alguna cerveza, vino

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-pues de que se van portando mal, se van agarrando a golpes, ya los regresamos y ya no les damos el servicio.

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-Pffff... pues si la mayoría,

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- bocinas, hay grupos en el canal, mariachis...todo

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- para bajar... a las plantas, sanitarios... todo, los clientes no?... que hay lugares que quieren bajar ps si.. a esos lugares.

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

-Diario, diario, diario, todo el día y toda la noche

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-Si hay vigilancia, cualquier accidente pues ya ellos o cualquiera.. los golpes pues ya ellos.

Prestador de servicio #10:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-Ehhh, realmente no, hay cursos una vez al año pero..., son cursos por parte de la delegación, y es voluntaria la asistencia... así que no todos van porque se van a la escuela temprano, otros trabajan en la tarde o sea que ... prácticamente para la mayoría no está disponible.

-¿Pero existe un manual de comportamiento para los turistas?

-No... no

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

-

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

-

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-Si, nosotros les decimos.. los Juniors , son chavos del Tec, de escuelas de paga que vienen acá a desahogarse del estudio de toda la semana, si prácticamente si se ha cancelado el servicio

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-Si, si , si

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- Al principio eran grabadoras, después ya cambio a bocinas, bafles de una capacidad de mucha potencia

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- Los puros embarcaderos, hay escalas, pero en sanitarios, invernaderos pero para poder des embarcar solo los embarcaderos

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

-En las puras noches, y más los viernes y sábado cuando hay mucho chavo, entre semana pues no está muy tranquilo el día

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-Ahí está el módulo de información, ella puede mandar a traer el apoyo... pero en lo que llega... noo, pues tarda mucho, aquí lo que más hay son los golpes son entre ellos (lancheros), los mismos compañeros, ya tomados, pues ya hay golpes... de ahí en fuera no.

Prestador de servicio #11:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

- Bueno... eh.... Aquí lo único que les damos es seguridad a nuestros clientes, tenemos unos buenos muchachos que también les recomendamos que se porten lo mejor posible,

-pero usted no conoce de algún manual que tenga Xochimilco para los turistas?, algun papel que les...

- Pues solamente que lo soliciten, por ejemplo alguna duda que ellos lleven de acá, que les cobren un poquito mas fuera de lo que son las tarifas oficiales, solamente asi les damos una constancia de quien les dio un servicio y a donde les sorprendieron con su dinero....

Pero hay algún tipo de reglamento?

-Si tenemos reglamentos, aquí hay vigilancia día y noche para los turistas nacionales e internacionales, aquí todos tienen unas garantías para poder ir a....

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrade?

-pues no al contrario, todos se van muy contentos con uno, como prestador de servicio, se van diciendo cosas buenas de nuestros remeros, que les cobramos lo que es justo con tarifas oficiales, siempre con....

- Hay alguna conducta de ellos que a usted le desagrade?

- No, no ninguna, al contrario, pues si

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- Los clientes si, no se lo puedo negar porque se sienten a gusto y le llaman al dueño de la lancha, yo voy a hablar con él porque voy a venir y en esa posición nos tomamos un "refresquito" con ellos

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-bueno... especialmente a los muchachos que les llamamos los Juniors, cuando se comportan mal, regresamos la canoa y ya no se les devuelve ni un quinto, porque asi se los decimos cuando van a pasear, y eso es lo que les

recomendamos.. portarse bien porque han sucedido cosas que no quisiéramos ni siquiera mencionarlas... si porque luego se llegan a aventar al agua y se nos han ahogado, eso es lo que les recomendamos y turismo, nos recomienda eso, que hablemos con ellos antes de salir para que no pasen esas cosas.

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-Si, aquí si se ve de todo, viernes y sábados, son los días más frecuentes que que vienen a desahogarse los muchachos

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- la bocina, porque otras ya no lo permitimos por el ruido, pero eso si está permitido

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- especialmente en las plantas y en los sanitarios, nada más de ahí en fuera no, no pueden bajar

¿Qué plantas?

- Bueno, hay plantas de ornato, como ahorita está la nochebuena, es la temporada de la nochebuena y de ahí en fuera bueno también hay plantas del año, lo que son dalias, buganvillas, clavel.. en fin muchas plantas

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

- está haciendo sus rondines, por el canal principal, donde se les solicita se acercan para poder remediar lo que...ven mal

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-Exactamente hablamos a la poli luego luego, para que venga el apoyo y si nos lo dan.

Prestador de servicio #12:

1.-Hola muy buenos días, disculpe sabe de la existencia de un manual de comportamiento para turistas en los canales?

-Turismo tiene reglamentos, donde.... El turista tiene cosas que puede hacer en la trajinera y cosas que no puede hacer, reglamento que por decir no puede brincar...que no puede sacar la cabeza cuando vayamos circulando.. o las manos o no aventarse al agua también está prohibido Está este.... Que más , beber bebidas alcohólicas en demasía, nada más.

2.-Hay alguna conducta de los turistas que te desagrada?

-pues sí, cuando se ponen un poco altaneros y provocativos, nada más

3.-Alguna vez te han invitado a beber?

- pues sí pero... moderadamente porque sabemos la responsabilidad que traemos con los clientes

4.-Has dado por terminado el recorrido de la trajinera por alguna conducta inadecuada de los turistas?

-Por lo mismo de que no se comportan los muchacho, por decir si se llegan a hacer del baño en el lago... esa es una cosa que también está super prohibida y al momento de que hagan eso, regresamos al embarcadero y se da por terminado su recorrido.

5.-Has observado que haya menor de edad consumiendo bebidas alcohólicas durante el recorrido?

-pues si... pero no mucho, no mucho

6.-Qué clase de aparatos de sonido se permiten ingresar a las trajineras?

- bocinas normales que se les adapta el teléfono, el usb, pero ya el ruido.... Pues no es demasiado pero un elevado para que más o menos lo disfruten plenamente.

7.-Cuáles son los lugares permitidos para bajar de las trajineras?

- para bajar pues hay muchos embarcaderos como es los principales que es el Nativitas Las Flores, Xaltongo, son 11 embarcaderos en total, y pueden recorrer todos los canales de acá de Xochimilco, los turísticos y los ecológicos.

8.- La policía marina se encuentra constantemente vigilando?

-Si para que la gente se sienta más segura en el agua

9.- En cualquier momento que necesitan apoyo?

-La misma policía ribereña trae sus radios que los llaman para asistir a lo que es las orillas de los embarcaderos.