

# Teoría y Praxis

Año 9, Núm. especial, marzo 2014 • Cozumel, Quintana Roo, México • Publicación semestral • ISSN 1870-1582

DOI: 10.22403/UQROOMX/TYPNE2014



Turismo

Administración  
y Negocios



Recursos  
Naturales



Universidad de Quintana Roo  
“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Directorio

M. A. Elina Elfi Coral Castilla  
*Rectora*

Mtra. Nancy Angelina Quintal García  
*Secretaria General*

Lic. Víctor Emilio Boeta Pineda  
*Abogado General*

M. en C. Erika Leticia Alonso Flores  
*Coordinadora de la Unidad Académica Cozumel*

Dr. Alejandro Alvarado Herrera  
*Director de la División de Desarrollo Sustentable*

Dr. Alejandro Palafox Muñoz  
*Jefe de Departamento de Estudios Sociales  
y Empresariales*

Mtra. Alma Rosa Macías Ramírez  
*Secretaria Técnica de Docencia*

Dr. Alfonso González Damián  
*Secretario Técnico de Investigación y Posgrado*

Dr. Alejandro Luis Collantes Chávez-Costa  
*Jefe del Departamento de Desarrollo  
de Competencias Básicas*

Dr. Alejandro Palafox Muñoz  
*Jefe de Departamento de Estudios Sociales  
y Empresariales*

Dra. Martha Angélica Gutiérrez Aguirre  
*Jefa del Departamento de Ciencias y Humanidades*

*Teoría y Praxis / Turismo, Negocios y Recursos Naturales* es una publicación semestral patrocinada por la División de Desarrollo Sustentable de la Universidad de Quintana Roo. Año 9, núm. especial, marzo 2014. Las opiniones expresadas en esta revista son responsabilidad exclusiva de los autores, por lo que la Revista y la institución patrocinadora no asumen responsabilidad alguna por ellas. Se autoriza la reproducción parcial o total de los trabajos publicados siempre y cuando se cite la fuente o se tenga permiso de los editores.

ISSN: 1870-1582

DISTRIBUCIÓN Y CORRESPONDENCIA

Unidad Académica Cozumel de la Universidad de Quintana Roo  
Avenida Andrés Quintana Roo, esquina con 110 Sur  
Col. San Gervasio, 77642  
Cozumel, Quintana Roo, México  
Tel. / Fax +52 (987) 8 72 90 00  
E-mail: teoríaypraxis@uqroo.mx / alejandro.palafox@gmail.com

INDEXADA POR

Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina y Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina y el Caribe (Latindex) • Difusión Científica Hispánica (Dialnet) • Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (CLASE) • Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (Periódica) • Centre International de Recherches et d'Études Touristiques (CIRET) • Directory of Open Access Journal (DOAJ).

Diseño de interiores, portada y cuidado de la edición: Alfa/Zeta  
Flores 226, col. Italia, 77035, Chetumal, Q. R. E-mail: zet.alfa@gmail.com

## Comité Editorial

- Dr. Emilio Arriaga Álvarez (Universidad Autónoma del Estado de México)
- Dr. Ludger Brenner (Universidad Autónoma Metropolitana)
- Dra. Lilia Zizumbo Villarreal (Universidad Autónoma del Estado de México)
- Dra. Nora Bringas Rábago (Colegio de la Frontera Norte)
- Dra. Rosana Guevara Ramos (Universidad Autónoma Metropolitana)

## Comité Científico

- Dr. Abraham Briones Juárez (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Adrián Cervantes Martínez (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Alejandro Alvarado Herrera (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Alfonso González Damián (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Alfonso Jiménez Martínez (Universidad del Caribe)
- Dr. Edmundo Andrade Romo (Universidad de Guadalajara)
- Dr. Enrique Propín Frejomil (Universidad Nacional Autónoma de México)
- Dr. Francisco Bautista Zúñiga (Universidad Nacional Autónoma de México)
- Dr. Hugo Romero (Universidad de Chile)
- Dr. Inocencio Raúl Sánchez Machado (Universidad Central de Las Villas)
- Dr. Jobst Wurl (Universidad Autónoma de Baja California Sur)
- Dr. Juan Carlos Monterrubio Cordero (Universidad Autónoma del Estado de México)
- Dr. Luis Carlos Santander Botello (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Marcelino de Souza (Universidade Federal do Rio Grande do Sul)
- Dr. Neptalí Monterroso Salvatierra (Universidad Autónoma del Estado de México)
- Dr. Oscar Frausto Martínez (Universidad de Quintana Roo)
- Dr. Rafael Currás Pérez (Universidad de Valencia)

Dr. Salvador Antón Clavé (Universitat Rovira i Virgili)  
Dr. Salvador Gómez Nieves (Universidad de Guadalajara)  
Dr. Tomás Cuevas Contreras (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)  
Dr. Yoram Krozer (University of Twente)  
Dra. Ana Pricila Sosa Ferreira (Universidad del Caribe)  
Dra. Aurora Irma Máynez Guadarrama (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)  
Dra. Judith Cavazos Arroyo (Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla)  
Dra. Luz Elena Cornejo (Universidad de La Serena)  
Dra. Magalí Daltabuit Godaz (Universidad Nacional Autónoma de México)  
Dra. Magaly Mendoça (Universidade Federal de Santa Catarina)  
Dra. Maribel Lozano Cortés (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Maribel Osorio García (Universidad Autónoma del Estado de México)  
Dra. Marilú Mejía López (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Martha Angélica Gutiérrez Aguirre (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Rosa María Chávez Dagostino (Universidad de Guadalajara)

Editor responsable	Alejandro Palafox Muñoz
Editor número especial	Alfonso González Damían
Editora asociada	María Eugenia Varela Carlos

# Sumario

## Presentación

7

ALEJANDRO PALAFOX MUÑOZ Y ALONSO GONZÁLEZ DAMIÁN

## Artículos



Características de la demanda de turismo de naturaleza y de aventura en Playa del Carmen

9-48

CARLOS RAYMUNDO BALDERAS ELORZA



Conflictos entre la conservación y el turismo en áreas naturales protegidas: el buen vivir como aspiración para Bahía de los Ángeles

49-73

YESSICA VICENCIO MURILLO, NORA L. BRINGAS RÁBAGO



Diseño de una metodología para establecer la vocación turística de un destino. Caso Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

75-100

CAROLINA GÓMEZ HINOJOSA, CARLOS MARIO AMAYA MOLINAR, RODOLFO MUNDO VELÁSQUEZ



Plan de Mercadotecnia para la Ruta del Cacao al Chocolate, en Tabasco, México

101-136

FABIOLA LIZAMA PÉREZ, MARÍA LYSSETTE MAZÓ QUEVEDO, AMISADAI DÍAZ MONTOYA



Dinámica relacional de la gestión turística en el pueblo mágico de Calvillo, Aguascalientes, México

137-160

ASTRID VARGAS VÁZQUEZ, ISMAEL M. RODRÍGUEZ HERRERA



**Análisis socioambiental de las playas Puerto Velero y  
Caño Dulce en Tubará, Atlántico, Colombia**

FRANKLIN TORRES BEJARANO, RUBÉN CANTERO RODELO,  
BEATRIZ DÍAZ-SOLANO, JINA MARCELA, MENDOZA LOZANO,  
YEIMI FERNANDA LÓPEZ MEJÍA

**161-179**



**Percepción acerca del servicio de las agencias de  
viajes de Playa del Carmen**

ÍRMA GUADARRAMA GÓMEZ

**181-206**

La revista *Teoría y Praxis* recibe con agrado seis trabajos que fueron presentados en el Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística A.C. (AMIT) celebrado en San Cristóbal de las Casas, Chiapas en el mes de noviembre de 2013 en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Chiapas. Asimismo, agradece la participación de los revisores de este número: Dra. Lilia Zizumbo Villarreal (UAEM), Dra. Erika Cruz Coria (UAEH), Dra. Aurora Máynez Guaderrama (UACJ), Dr. Alejandro Alvarado Herrera (UQROO), Dr. Carlos Virgen Aguilar (UDG), Dr. Gabriel Ruiz Andrade (UABC) y Mtro. Félix Jiménez Jiménez (UPCH).

En esta edición Balderas Elorza trabaja en la determinación del segmento de turismo de naturaleza y aventura de Playa del Carmen, Quintana Roo, para establecer la dimensión de la demanda y contribuir a la diversificación del destino. Se trata de un estudio cuantitativo que tuvo como resultado el perfil demográfico y sus actividades de viaje durante su estancia; finalmente reconoce que 17% de la demanda que arriba al destino turístico se vincula directamente al turismo de naturaleza aunque su principal motivación está relacionada al turismo de sol y playa.

Los conflictos entre la conservación y el turismo en áreas naturales protegidas (ANP) es tema de análisis para Yesica Vicencio Murillo y Nora Bringas Rábago quienes enfocan su trabajo en Bahía de los Ángeles, planteando que las ANP son consideradas espacios idóneos para el fomento de proyectos turísticos en dos vías: *a)* mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras y *b)* promover la conservación del entorno natural. Bajo la premisa del buen vivir se busca generar un modelo de desarrollo que permita la integrar la conservación y el turismo.

En el marco de las propuestas metodológicas, Carolina Gómez Hinojosa, Carlos Mario Amaya Molinar y Rodolfo Mundo Velásquez elaboran un método que permita determinar la vocación turística de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Se adaptó el concepto de vocación para aplicarlo al campo del turismo para diferenciarlo entre la disposición de los recursos y atractivos del territorio, y la disposición para desarrollar la actividad turística. El trabajo empírico les permitió distinguir las diferencias entre recursos y atractivos, así como las percepciones con respecto al potencial y la vocación turística.

Asimismo en el sureste de México, la Ruta del Chocolate y del Cacao son programas importantes para el desarrollo del turismo rural del estado de Tabasco. En este sentido, las profesoras investigadoras Fabiola Lizama Pérez, María Lyssette Mazó Quevedo y Amisadai Díaz Montoya unieron esfuerzos para elaborar un plan de mercadotecnia para esta ruta, con la finalidad de evaluar el patrimonio natural y cultural del área, por

medio del inventario de recursos y su jerarquización como atractivos turísticos. El plan está sustentado en la vocación e identidad turística de la zona, con ello se seleccionaron los medios publicitarios y se determinó potenciar la demanda turística a través de medios electrónicos de información.

Playa del Carmen es una de las localidades turísticas más importantes del estado de Quintana Roo, un amplio porcentaje de visitantes utiliza los servicios de las agencias de viajes. Por esta razón, Irma Guadarrama Gómez realiza un estudio sobre la percepción del turista acerca de la calidad del servicio de las agencias de viajes del destino, mediante la utilización del modelo Servqual para calcular las brechas de insatisfacción e identificar el grado de calidad en el servicio que ofrecen las agencias de viajes. El resultado fue la insatisfacción de los clientes y la necesidad tanto del diseño de estrategias que eleven la calidad del servicio como de la profesionalización del personal.

El programa federal Pueblos Mágicos es el sujeto de estudio del trabajo de Astrid Vargas Martínez e Ismael Rodríguez Herrera. A partir de la dinámica relacional se presenta el análisis de redes que permita identificar si los actores de una comunidad establecen colaboración entre los involucrados. Se plantea el supuesto de que los actores sociales de Calvillo, Aguascalientes, no están interesados en colaborar en el desarrollo turístico; aun cuando se presenta una red, su grado de cohesión es mínimo, los representantes gubernamentales figuran como elementos de legitimidad y poder, y al no existir colaboración entre la sociedad civil y el sector público-privado, el destino tiene un futuro poco promisorio.

Finalmente, el trabajo colaborativo entre la Universidad de la Costa y la Universidad Autónoma del Caribe, ambas de Colombia, presentan un análisis socioambiental de las playas del municipio de Tubará. Se presentan resultados de los indicadores sociales y ambientales que impactan en la calidad del agua de las playas. A través de monitoreos de los servicios domiciliarios; tenencia de la propiedad; ocupación de los visitantes; pH; oxígeno disuelto; conductividad; entre otros, para establecer que la calidad del agua de las playas presenta niveles aceptables, sólo en casos aislados se superan los niveles permitidos por la normativa del país.

Alejandro Palafox Muñoz  
*Editores responsable*

Alfonso González Damián  
*Editores del número especial*