

## Diagnóstico de condiciones de seguridad en El Parque Ecoturístico: Bosque de las Truchas, respecto a la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018.

### Diagnosis of safety conditions in the Ecotourism Park: Bosque de las Truchas, regarding the Official Mexican Standard PROY-NOM-011-TUR-2018.

Alexia X. Alarcón-García <sup>a</sup>, Ixchel F. Hernández-Ochoa <sup>b</sup>, Miriam Castillo-Ramírez <sup>c</sup>, Myriam Coronado-Meneses <sup>d</sup>, Mayra A. Valerio-Nolasco <sup>e</sup>, Dora L. Fragoso-Manzo <sup>f</sup>

#### Abstract:

*This work, which diagnoses the safety conditions in the provision of services of the Ecotourism Park: trout forest in the Municipality of Huasca de Ocampo, Hidalgo, is constituted with a non-experimental design of transversal type, with descriptive scope and responds to recommendations of the guidelines of the Mexican Official Norm PROY-NOM-011-TUR-2018, regarding the operation of tourism services, hygiene and safety.*

*The results of the research instrument applied to the service operators indicate, with respect to the NOM, that there are regulations that should be addressed, mainly, in having an operation logbook to record the activities carried out, training the service operator personnel, providing tourists with a receipt for the services contracted, and enabling accessible service areas for people with disabilities; likewise, tourists should be strengthened in respecting the natural and cultural heritage, strengthening knowledge of safety protocols, and providing maintenance of protective equipment. According to the perception of tourists, eight out of ten are unaware of the existence of insurance policies with accident and death coverage, as well as a civil liability insurance contract.*

*Likewise, the majority of visitors perceived a lack of visualization of meeting point indications and that the protective equipment is partially in good condition.*

*It is recommended that tourists ask about and verify that the place has the necessary measures and that they are provided with the appropriate equipment and information when carrying out adventure activities. This research can be continued by conducting a SWOT and proposing additional factors to improve the operation and safety of the services provided.*

#### Keywords:

Service provider, Tourism training, Adventure tourism, NOM

#### Resumen:

El presente trabajo, que diagnóstica las condiciones de seguridad en la prestación de servicios del Parque Ecoturístico: Bosque de las Truchas del Municipio de Huasca de Ocampo, Hidalgo, se constituye con un diseño no experimental de tipo transversal, con alcance descriptivo y responde a recomendaciones de los lineamientos de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, respecto a la operación de servicios turísticos, de higiene y de seguridad.

Los resultados del instrumento de investigación aplicado a los operadores de servicios indican, respecto a la NOM, que hay reglamentos que se deben atender, principalmente, en tener una bitácora de operación para registro de las actividades realizadas, capacitar al personal operador de servicios, entregar recibo a los turistas de los servicios contratados y posibilitar área de servicios accesibles para personas con discapacidad; de igual manera, se debe fortalecer en los turistas el respeto al patrimonio natural y cultural, fortalecer conocimiento de protocolos de seguridad y brindar mantenimiento a equipo de protección. De acuerdo a la percepción de los turistas se encuentra que ocho de cada diez desconocen que existen pólizas de seguro con cobertura de accidentes y Muerte, así como de contrato de seguro de responsabilidad civil. De igual manera, la mayoría de los visitantes percibió falta de visualización de indicaciones de puntos de reunión y que el equipo de protección se encuentra parcialmente en buenas condiciones.

Se recomienda a los turistas que al realizar actividades de aventura pregunten y verifiquen que el lugar cuenta con las medidas necesarias y les brinden el equipo e información adecuados. Esta investigación puede continuar en la realización de un FODA y la propuesta adicional de factores que mejoren la operación y seguridad en la prestación de servicios.

<sup>a,b,c,d,e,f</sup> Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Tizayuca, <https://orcid.org/0009-0001-8838-3979>, Email: [al419663@ueh.edu.mx](mailto:al419663@ueh.edu.mx); <https://orcid.org/0009-0005-2334-9664>, Email: [he429732@uaeh.edu.mx](mailto:he429732@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0009-0002-2604-2260>, Email: [ca421108@uaeh.edu.mx](mailto:ca421108@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0003-1171-516X>, Email: [myriam\\_coronado3187@uaeh.edu.mx](mailto:myriam_coronado3187@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0003-2155-1250>, Email: [es413733@uaeh.edu.mx](mailto:es413733@uaeh.edu.mx); <https://orcid.org/0000-0002-6645-3219>, Email: [dora\\_fragoso7504@uaeh.edu.mx](mailto:dora_fragoso7504@uaeh.edu.mx)

Fecha de recepción: 30/09/2023, Fecha de aceptación: 03/10/2023, Fecha de publicación: 05/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.29057/est.v9iEspecial.11786>



**Palabras Clave:**

*Prestador de servicios, Capacitación turística, Turismo de aventura, NOM*

## Introducción

### Planteamiento del problema

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) del periodo anterior (2013-2018) indicaba en su objetivo 4, estrategia 4.11, que se debe de "Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico"; de igual manera, manifiesta en sus líneas de acción que se debe "Fortalecer la investigación y generación del conocimiento, así como de la calidad de los servicios y los productos turísticos" (PND, 2013). En seguimiento a estas políticas, el Programa Sectorial de Turismo actual (2020-2024) indica, en su estrategia prioritaria 2.6, que se debe "Fortalecer la política de servicios al turista para garantizar su seguridad y protección integral" al promover la seguridad y protección integral al turista en los periodos vacacionales en coordinación con las autoridades competentes (PST, 2020).

En este contexto, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018 establece los requisitos y especificaciones de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza (DOF, 2018).

Actualmente, en el Estado de Hidalgo, se han suscitado accidentes por la falta de seguridad y cumplimiento de normas y lineamientos institucionales en destinos turísticos como lo son Huasca de Ocampo, Ixmiquilpan, Mineral del Chico y Santiago de Anaya (Plan Nacional de Desarrollo de Hidalgo 2013-2018).

### Justificación

Aunado a lo anterior, esta investigación se justifica derivado de que la formación profesional del Licenciado en Turismo indica que "los egresados deben abordar problemáticas turísticas con un enfoque metodológico para atender situaciones diversas del turismo en empresas de entretenimiento turístico" (UAEH, 2015).

De igual forma queremos promover el Ecoturismo, como una forma de divertirse sana segura, y con personal capacitado que pueda brindar el servicio a los turistas.

Los deportes de aventuras son actividades recreativas que involucran fortaleza, valor y mucha diversión. Son realizados al aire libre y aumentan la producción de adrenalina y endorfinas, lo que nos hace felices. Además de sus beneficios deportivos, nos permiten conocer paisajes que hasta ahora habían pasado desapercibidos para nosotros y son perfectos para hacerlos en grupos.

### Objetivo General:

Diagnosticar las condiciones de seguridad en El Parque Ecoturístico: Bosque de las Truchas, respecto a la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018.

### Metodología

Este trabajo de investigación posee un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo y se delimita a el parque Las Truchas, del municipio de Huasca de Ocampo, lo anterior derivado de que, en la investigación documental, es el de mayor afluencia turística (Fernández, 2022) y ha presentado siniestros en su operación.

### I.Marco Conceptual

En este apartado se realiza la recopilación y definición de conceptos que permitieron delimitar los principales términos que involucra la investigación en el planteamiento del problema y en los objetivos que linean este trabajo, con ayuda de ellos podremos identificar de mejor manera el propósito y el marco en el que se desarrolla.

#### Turismo de Aventura

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo de aventura se refiere a los viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas (OMT, 2002).

#### Seguridad Turística

Grünewald (2001) señaló, en el Foro Turismo Para Todos, que la seguridad es "La protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras".

#### Responsabilidad civil

De acuerdo con Bauleras la Responsabilidad civil se refiere a hacer frente a los daños personales, materiales y consecuenciales que, involuntariamente, haya podido ocasionar a sus clientes y también a los perjuicios que se puedan derivar de ellos (Bauleras, 2019).

#### Tirolesa

Una Tirolesa es un equipamiento especializado que consiste en cables de acero tendidos en el aire utilizados como carriles de desplazamiento para transportar personas de un punto A hacia un punto B. (Ecoprojects, 2023).

#### Prestadores de servicios turísticos

Es aquel que provee la infraestructura y equipamiento para prestar el servicio de alojamiento con fines turísticos y, en su caso, alimentación y servicios complementarios demandados por el turista (SECTUR, 2020).

## II. Marco Legal

En este apartado se presentan los principales lineamientos que deben observar para tener una mejor certeza de la seguridad del turista.

### La Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018

Esta norma es emitida por el Diario Oficial de la Federación (DOF) en el año 2018 y emana de la modificación a la NOM-011-TUR-2001, la cual indica que se deben actualizar las especificaciones de información, operación, instalaciones y equipamiento que el prestador de servicios turísticos de Turismo de Aventura/Naturaleza debe proporcionar al turista o usuario, así como las condiciones de seguridad, en las que debe prestar sus servicios se hace necesaria su modificación, ya que es indispensable incentivar la existencia de prestadores formalmente constituidos que brinden certidumbre y seguridad al turista o usuario (DOF,2018).

A) Dentro de las principales disposiciones generales de la NOM para la Operadora de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza (OSTAN), se encuentran las siguientes (DOF, 2018):

1. Debe contar con su certificado de inscripción vigente en el RNT de la Secretaría de conformidad con lo establecido en la Ley y su Reglamento, para prestar sus servicios bajo la modalidad de Operador de aventura/naturaleza.
2. Los operadores turísticos deben contar con un documento que incluya los términos y condiciones en materia de información y seguridad.
  - a) Las disposiciones establecidas en dicho documento deben de ser aplicadas por los operadores de servicios y además informar y vigilar que sea cumplido por los turistas o usuarios.
  - b) Dicho documento debe estar plasmado en español, a la vista de forma física, a disposición del turista, sin obstáculos en el sitio cuya función sea de atención, información, recepción y registro de los usuarios.
3. Poseer un contrato de seguro vigente y póliza pagada que cubra por concepto de accidente: muerte, pérdida de órganos y reembolso de gastos médicos, durante la prestación del servicio, celebrado con una compañía aseguradora debidamente autorizada y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
4. Tratándose de menores de edad la carta de responsabilidad compartida debe ser llenada y firmada por alguien de los siguientes: madre, padre o responsable.
5. Los prestadores de servicios deben contar con un contrato de seguro de responsabilidad civil, cuando se preste el servicio, celebrando con una institución de seguros debidamente autorizada en territorio nacional.
6. Debe contar con los permisos que sean aplicables conforme a las actividades en las que prestan sus servicios:
  - a) Permiso y Autorización en materia de impacto ambiental;

- b) Permiso y Autorización en Áreas Naturales Protegidas
- c) Permiso o concesiones de Zona Federal Marítimo Terrestre y/o Terrenos Ganados al Mar
- d) Permiso y Autorización de protección civil;
- e) Permiso y Autorización de transporte, aplicable a cada actividad;
- f) Permiso o concesiones de agua y saneamiento.

7. Debe contar con una bitácora de operación de cada una de las actividades y recorridos realizados.
8. De la información y la prestación de servicio:
  - a) El prestador de servicios debe informar claramente a los turistas las características de los servicios ofrecidos.
  - b) El prestador debe exhibir de manera electrónica o impresa la tarifa de los servicios que ofrece, de manera legible.
  - c) El prestador debe extender de manera electrónica o impresa el recibo que garantice los servicios contratados.
  - d) En los casos en que el servicio haya sido reservado con anticipación el prestador de servicios debe respetar la tarifa pactada.
9. Cuando el operador preste o proporcione el servicio en alguna de las actividades de aventura/naturalezas enunciadas en la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, debe dar cumplimiento respecto a lo siguiente:
  - La prestación sólo la puede realizar el guía especializado que cuente con la credencial de reconocimiento vigente
  - Asegurarse que la actividad se desarrolle con el equipo técnico específico y el equipo de protección individual para cada una de las actividades en las que preste el servicio.
  - Proporcionar el servicio sólo en el nivel acreditado y por los guías especializados que conducirán las actividades.
  - Observar la proporción guía especializado-turista o usuario, especificada para la conducción de turistas o usuarios de acuerdo al nivel de dificultad establecido para el recorrido.
10. El guía especializado, antes de iniciar con la actividad debe proporcionar al usuario o turista una plática general introductoria.
11. El operador debe proporcionar sus servicios sin discriminación salvo por causas que afecten de forma justificada la seguridad de usuarios o el propio guía.

B) De igual manera la NOM contempla las disposiciones específicas de la prestación del servicio para el mejoramiento en la operación y calidad de sus equipos y experiencia de los operadores turísticos (DOF, 2018):

1. Disposiciones de operación que aglutina el programa y bitácora de mantenimiento del equipo de protección individual y colectiva de cada una de las actividades que incluya:
  - a) Fecha y firma del personal de mantenimiento

- b) Someter el equipo de protección individual o colectivo utilizado a una revisión anual para asegurar las condiciones de seguridad y funcionamiento.
  - c) Programa de Capacitación y Actualización Continua para la Profesionalización Turística al personal que debe incluir: nombre, fecha, firma de personal capacitado y constancia de competencias o habilidades laborales.
  - d) Para la práctica de las actividades; tanto en zonas federales, estatales y municipales, propiedades ejidales y comunales o en áreas naturales protegidas, el prestador de servicios debe informar al turista o usuario que las actividades se deben realizar sin dañar, intervenir, alterar o extraer patrimonio cultural y natural, asimismo debe vigilar el cumplimiento de esto.
2. Disposiciones de seguridad que brindar mayor protección a los turistas o usuarios, durante la prestación del servicio que los operadores deben contar como mínimo (DOF, 2018).
- a) Persona capacitada en primeros auxilios y RCP, que cuente con un protocolo de atención en caso de emergencia.
  - b) En caso de que cuente con instalaciones operativas, se debe destinar un área para brindar atención médica.
  - c) Equipamiento y botiquín de primeros auxilios portátil, de acuerdo a la actividad.
  - d) Protocolo de comunicación en caso de emergencia donde el personal debe contar con los conocimientos e información mínima necesaria sobre medidas de seguridad, emergencia y protección civil.
  - e) Tener claramente señalizados de manera pictográfica y en su caso textual:  
Todos los accesos, veredas y/o senderos, servicios, zonas específicas de fogatas, asadores y quemadores.  
Las rutas de evacuación, salidas de emergencia, área de primeros auxilios, punto de reunión, zona de menor riesgo y puesto de vigilancia, espacios o servicios accesibles para personas con discapacidad, ubicación de equipos y sistemas contra incendio.

### III. Marco Contextual

El Estado de Hidalgo se caracteriza por ser uno de los mejores receptores de turismo de aventura debido a su amplia oferta de atractivos de ecoturismo.

De acuerdo con Hernández (2022), el estado cuenta con múltiples lugares para practicar turismo ecológico, ciclismo de montaña entre otros, donde el equipo de seguridad correspondiente y personal calificado los caracteriza.

Últimamente, se han suscitado accidentes en la tirolesa del Bosque de Las Truchas de San Miguel Regla, en donde se vieron involucrados tres niños que, al subirse a la tirolesa, se pegaron uno con otro resultando heridos; de acuerdo con Martínez (2023), derivado de ello, la SECTUR tomó cartas en el asunto y solicitó la clausura temporal de este espacio y, de igual manera, exhortó a los prestadores de estos servicios a mantener capacitación turística para evitar dichos accidentes (Quintanar, 2023).

Por otro lado, en el parque de las Grutas de Tolantongo, un hombre de aproximadamente 50 años de edad murió al caer de una tirolesa la cuerda de una de las cuatro tirolesas disponibles para el público, se rompió a pocos segundos de que el hombre se lanzará, familiares de la víctima solicitaron el apoyo de los responsables del balneario, quienes pidieron la intervención de las autoridades locales; indico la Procuraduría de Justicia Local (2018). El parque ha sido señalado en varias ocasiones por incumplir las reglas de seguridad, lo que ha provocado la preocupación de los visitantes ya que no ha sido el primer accidente; de acuerdo con Guillermo (2018).

Dicho esto, en la tirolesa de la presa el Cedral, municipio de Mineral del Chico una niña de 8 años resultó lesionada en la tirolesa que cruza por encima de la famosa presa, en la que casi al terminar su recorrido, se enredó el cable de acero de la misma, desde los tobillos hasta las rodillas, provocándole fracturas en ambas piernas, la niña permaneció colgada y atorada en la tirolesa durante largo tiempo, hasta que equipo especializado acudió para liberarla.

Los responsables como la Secretaría de Turismo y Cultura y su titular Renato Olivares Sánchez, Protección Civil Municipal de Mineral del Chico, ejidatarios y su comisionado quienes administran el parque eco-turístico no cuentan con un seguro y han omitido toda declaración al respecto; indico Sánchez (2014). (Radar Político, 2014).

### Resultados de investigación

En este apartado se presenta información primaria de instrumento de investigación aplicado a los prestadores de servicio, así como también a los turistas, respecto a la seguridad del servicio de tirolesa en El Bosque de las Truchas, del municipio de Huasca de Ocampo.

En primer lugar, se describen datos sociodemográficos de los turistas encuestados:

Respecto al lugar de procedencia el 24.5% provienen del Estado de México y de la Ciudad de México, respectivamente; 13.4% d los turistas residen en el Estado de Hidalgo, 15.5% del Estado de Puebla y el resto proviene de San Luis Potosí y de Querétaro.

El 35.5% de los encuestados viajaron en compañía de su pareja, con amigos el 24.5%, el 35.5% con su familia y el resto solos.

En segundo lugar, se realizó entrevista estructurada a prestadores de servicio del parque respecto al cumplimiento de los lineamientos que señala el PROY-NOM-011-TUR-2018, en la operación de los servicios. Derivado de lo anterior se exhiben los siguientes resultados:

#### A) Respecto a la operación

En la Figura 1 se observa que, del total de encuestados, 33.3% dijeron que cuentan con una bitácora de operación

para registrar actividades y recorridos y el resto 66.7% no contaban con una.

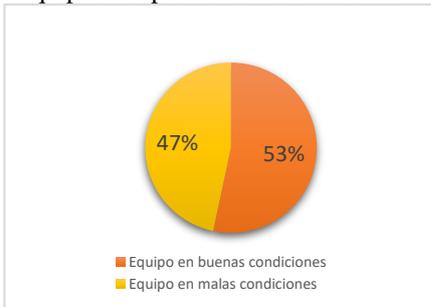
Figura 1. Registro en bitácora de operación



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la Figura 2 se analiza que, de las personas encuestadas, un 53.3% dijeron que el equipo si se encontraba en buenas condiciones y el 46.6% comentaron que ya estaba deteriorado.

Figura 2. Equipo de Operación de la Tirolesa.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

La Figura 3 nos muestra que, respecto a experiencia laboral, el 66.6% de los prestadores de servicio poseen una experiencia de 1 a 2 años, el 22.3% ostenta experiencia de 3 a 4 años y solo 11.1% contaba con experiencia de más de 4 años.

Figura 3. Experiencia laboral de los prestadores de servicio del Bosque de las truchas.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación

La Figura 4 exhibe que sólo el 33.3% de los prestadores cuentan con certificado de capacitaciones, mientras que el 66.7% no posee certificaciones

Figura 4. Certificación de capacitaciones del prestador de servicios

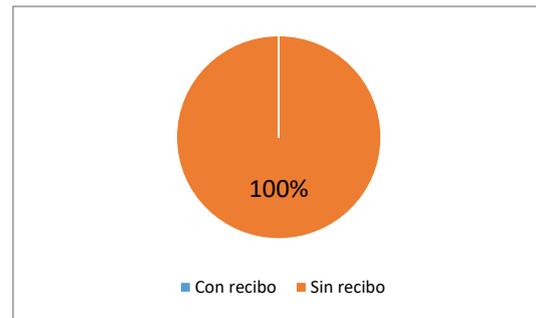


Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación

Respecto a la información de seguridad de los servicios del parque en el cumplimiento de los lineamientos que señala el PROY-NOM-011-TUR-2018

La Figura 5 indica que el 100% de los turistas encuestados comentó que no se les proporciono ningún recibo impreso del servicio contratado.

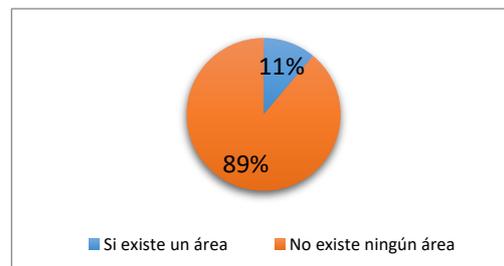
Figura 5. Le proporcionaron recibo de servicios contratados.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la Figura 6 se muestra que el 11.1% de los visitantes encuestados, informaron que si existe un área de servicios accesibles para personas con discapacidad y el 88.8% comentaron que no.

Figura 6. Existencia de área de servicios accesibles para personas con discapacidad.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la Figura 7 se exhibe que el 25.7% de los turistas comentaron que sí está a la vista un reglamento oficial, pero por otro lado un 82.2% no lo observó.

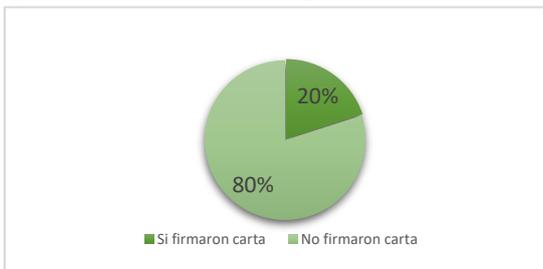
Figura 7. Reglamento oficial visible



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la Figura 8, el 20.0% de los visitantes manifestaron que sí se les proporcionó una carta responsiva y el 80.0% comentaron que no se les brindó.

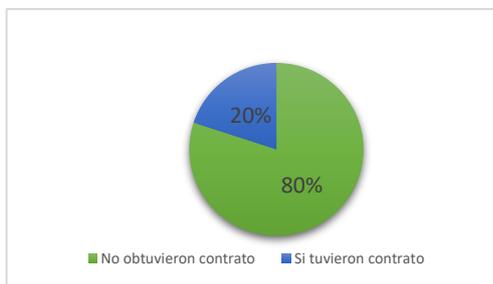
Figura 8. Recibieron carta responsiva.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación

En la Figura 9 se observa que un 80.0% de los turistas encuestados expresaron que no tienen conocimiento de ningún contrato de seguro de responsabilidad civil y solo el 20.0% manifestó que si tienen conocimiento del mismo.

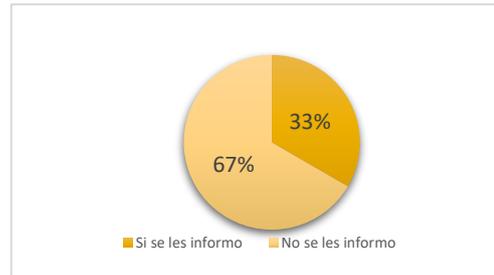
Figura 9. Conocimiento de contrato de seguro de responsabilidad civil.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

La Figura 10 exhibe que el 33.4% de los turistas si se les informó sobre el contrato de seguro vigente y póliza pagada en caso de accidentes, pero por otro lado el 66.6% comentaron que no.

Figura 10. Información sobre pólizas de seguro con cobertura de muerte.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

B) En el siguiente apartado se muestran los resultados respecto a las instalaciones de los servicios del parque respecto al cumplimiento de los lineamientos que señala el PROY-NOM-011-TUR-2018

La Figura 11. exhibe que el 40.0% de los usuarios entrevistados se les informó que durante la actividad no deben dañar el patrimonio natural/cultural y el 60% no tenía conocimiento.

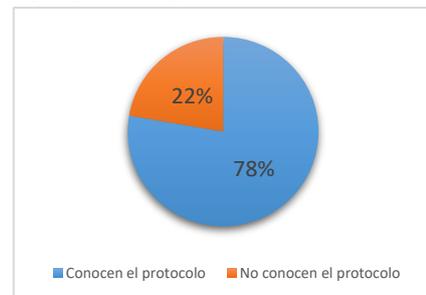
Figura 11. Aviso del cuidado al patrimonio natural y cultural.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

En la Figura 12 se observa que el 77.7% de los prestadores conocen el protocolo de seguridad y comunicación y el 22.3% no tienen conocimiento alguno.

Figura 12. Conocimiento de protocolo de seguridad y comunicación por parte del prestador de servicios



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación

La Figura 13 se exhibe que el 66.6% de los prestadores de servicio afirmaron que cuentan con una bitácora y programa de mantenimiento del equipo de protección, y el 33.4% no contaban con ello.

Figura 13. Poseen bitácora y programa de mantenimiento del equipo de protección.



Fuente: Elaboración propia con base a instrumento de investigación.

## Conclusiones

Esta investigación que tiene por objetivo diagnosticar las condiciones de seguridad en El Parque Ecoturístico: Bosque de las Truchas, respecto a la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2018, se realizó mediante una investigación no experimental, de tipo transversal con alcance descriptivo.

Los resultados del instrumento de investigación aplicado conducen a las siguientes conclusiones.

- A) Dentro de las disposiciones generales de la NOM para la operación de servicios turísticos de turismo de Aventura/Naturaleza se encuentra que:

Por parte de los prestadores de servicio:

- 7 de cada 10 prestadores reportaron no tener una bitácora de operación para llevar un control y registro de las actividades realizadas.
- Únicamente 3 de cada 10 prestadores cuentan con certificados de capacitaciones en el área.
- No existe entrega de recibo impreso del servicio contratado.
- 6 de cada 7 prestadores poseen una experiencia laboral de 1 a 2 años y el resto posee más de 2 años
- No existe área de servicios accesibles para personas con discapacidad.

Por parte de los turistas:

- 5 de cada 10 detectaron que el equipo de operación que utilizaron ya no se encontraba en óptimas condiciones para su uso.
- 8 de cada 10 no tenían conocimiento de ningún contrato de seguro de responsabilidad civil el cual es verdaderamente necesario en actividades que se realizan en áreas naturales.

- Respecto a los menores de edad, únicamente 2 de cada 10 padres recibieron la carta responsiva de lineamientos de los menores a 18 años.
- 7 de cada 10 turistas desconocen que existe pólizas de seguro con cobertura de muerte.

En el apartado de disposiciones específicas de la prestación del servicio.

- Solo 4 de cada 10 entrevistados tenían conocimiento que no deben dañar el patrimonio natural/cultural.
- El 80% de los prestadores de servicios conocen el protocolo de seguridad.
- El 67% no cuenta con una bitácora de mantenimiento al equipo de protección.

Dicho lo anterior, es prioritario que en el Bosque de las Truchas y cualquier otro sitio que cuente con este servicio de turismo de aventura/naturaleza se sigan los lineamientos legales de la Norma Mexicana con el propósito de brindar mayor seguridad y calidad en sus servicios para con sus consumidores turísticos y para mantener un control en la práctica de dicha actividad.

## Referencias

- [1] Baulenasaulet.com. (S/f) Recuperado de: <https://www.baulenasaulet.com/es/autonomosprofesionales/responsabilidadcivil/acontecimientos#:~:text=El%20objetivo%20de%20los%20seguros,se%20puedan%20derivar%20de%20ellos>.
- [2] De Profesionalización Y Competitividad Turística, D. G. (2023). Acuerdo por la Capacitación Turística de México (ACTURMEX). Gobierno de México. <https://www.gob.mx/dgpyct/es/articulos/acuerdo-por-la-capacitacion-turistica-acturmex>
- [3] Facebook. (S/f.). Obtenido de: [https://www.facebook.com/RadarPoliticoHgo/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/RadarPoliticoHgo/?locale=es_LA)
- [4] Hernández. (2022). Conoce la oferta ecoturística de Hidalgo y entra en contacto con la naturaleza. Grupo Milenio. Recuperado de: <https://www.milenio.com/politica/organismos/oferta-ecoturistica-en-hidalgo>
- [5] Martínez. (S/f.). Noticias Locales, Policiacas, sobre México, Hidalgo y el Mundo. El accidente en la tirolesa en Huasca es un llamado de atención para otros centros turísticos. El Sol de Hidalgo. Obtenido de: <https://www.elsoldehidalgo.com.mx/local/el-accidente-en-la-tirolesa-en-huasca-es-un-llamado-de-atencion-para-otros-centros-turisticos-10502669.html>

[6] | OMT. (S/f.). Ecoturismo y Áreas Protegidas. UNWTO

Recuperado de:

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

[7] Parques de Aventura: Diseño y Construcción. (2017).

Ecoprojects; Ecoproparks. Obtenido de:

<https://www.ecoproparks.com/>

[8] PROY-NOM-011-TUR-2018: Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana Nom-011-Tur-2001 (2018). Requisitos de Seguridad, Información y Operación que Deben Cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos de Turismo de Aventura para quedar como Proyecto de Norma Oficial Mexicana. Diario Oficial de Federación  
Recuperado de:

[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5521669&fecha=04/05/2018#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5521669&fecha=04/05/2018#gsc.tab=0)

[9] Que es la Seguridad Turística. (S/f). Gestion del riesgo.com.

Recuperado de:

[https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm)

[10] Sánchez, J. (29 de Abril de 2014). Tragedia en el cedral, grave advertencia. Radar Politico.

Recuperado de:

<https://joelsan.wordpress.com/2014/04/29/tragedia-en-el-cedral-grave-advertencia/>

[11] Moreno, J. (5 de Julio de 2019). Biblioteca digital. Obtenido

de:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/4176>

[12] Secretaría de Turismo. (S/f) : Gobierno del Estado de México.

Recuperado de: <https://www.gob.mx/sectur>

[13] Todd. (2018). Muere turista al caer de tirolesa en las Grutas de Tolantongo .Obtenido de:

<https://noticieros.televisa.com/historia/muere-turista-caer-tirolesa-grutas-tolantongo/>