



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Políticas y
Humanidades**

**“LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA
EN NUESTRO ESTADO”**

**TRABAJO MONOGRÁFICO DE EXPERIENCIA
LABORAL**

**Para obtener el Grado de
*Licenciado en Relaciones Internacionales***

PRESENTA

Jesús Raúl Mézquita Mayora

Director

Mtro. José Arroyo Campohermoso

Chetumal, Quintana Roo, Enero 2006

Ø49754



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría
y aprobada como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES

COMITÉ:

DIRECTOR:



MTRO. JOSÉ ARROYO CAMPOHERMOSO

ASESOR:



MTRO. BONNIE CAMPOS CAMARA

ASESOR:



MTRO. RAFAEL ROMERO MAYO



Chetumal Quintana Roo, Enero de 2006.

Agradecimientos.

A Dios por la vida, A mis padres, pero sobre todo a mi madre Celia, por ese apoyo callado e intangible que gritaba fuerte siempre durante la carrera.

A mis amigos Milton, Luís, Reina, Nancy, Temo, Rolo, Daniel, Campe, Ruth, Dalia, Bibiana por sus buenos momentos.

A los maestros Arroyo, Bonnie y Rafael Romero por su apoyo en este trabajo.

¡Muchísimas Gracias por todo!!!!

A Paloma.....Gracias también.

TRABAJO MONOGRAFICO.

DE

EXPERIENCIA LABORAL.

***“ LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA
TURÍSTICA EN NUESTRO ESTADO ”***

ÍNDICE.

Introducción 3

Capitulo I 9

La Historia de Nuestro Estado y su Vocación Turística.

Capitulo II 19

Secretaria de Turismo.

Capitulo III 43

Dirección de Capacitación Y Cultura Turística.

Capitulo IV 63

La Difusión de la Cultura Turística en Nuestro Estado.

Conclusiones..... 86

Bibliografía95

INTRODUCCIÓN.

A través del presente trabajo de experiencia profesional, procuro describir la labor que he efectuado durante los años que comprende desde el 2002 al que transcurre, dentro de la Secretaria de Turismo del estado de Quintana Roo (SEDETUR). Señalando, el desarrollo de las actividades propias de mi labor y de igual manera, las estrategias que se aplican en la Secretaria de Turismo para lograr alcanzar los objetivos establecidos para su accionar.

El motivo de seleccionar la modalidad de titulación, por Monografía de Experiencia Laboral, obedece a que representa una gran oportunidad de exponer las características propias de mi desempeño laboral en este periodo, pero de igual manera realizar un alto en este desempeño profesional y efectuar un balance de lo logrado y de lo que no ha sido posible alcanzar. Lo que se puede cambiar o mejorar y aplicar los aprendizajes de mis experiencias acumuladas en otras dependencias de la administración pública de nuestro Estado.

De igual manera, considero que es una excelente oportunidad de expresar las situaciones cotidianas de mis labores en la SEDETUR y plasmar estas vivencias profesionales y poder brindar la oportunidad a los futuros egresados de la universidad de Quintana Roo de La Licenciatura de Relaciones Internacionales, de conocer algunas situaciones que posteriormente enfrentarán en ámbito laboral y que a título personal, son ajenas al perfil de nuestra carrera; sin embargo y dada la gama de aprendizaje de ésta, nos permite desempeñarnos con esfuerzo claro está, gracias a la formación académica que da la Licenciatura.

El presente documento de experiencia Profesional, lo he organizado en cuatro capítulos:

En el primer apartado, encontraremos una descripción de nuestro Estado, desde su creación como tal y una reseña del desarrollo económico que ha presentado a lo largo de estas casi tres décadas. Señalando su vocación turística como su principal actividad.

En el segundo apartado, se describe a la Secretaria de Turismo del Estado, se plasman sus funciones, el programa de trabajo que la

sustenta en la presente administración, el organigrama que la describe y el marco jurídico que organiza a las actividades que desarrollamos.

Para el tercer apartado, expondré una visión amplia de la dirección en la cual se ubica el puesto que desempeño hasta el momento, Jefe del departamento de cultura Turística; describiendo qué es lo que realizamos, nuestro objetivo colectivo, cómo estamos integrados dentro de la estructura y nuestras funciones, responsabilidades y atribuciones.

De igual manera, se presenta un breve balance de cómo se encontraba el área de Cultura Turística, y cuales fueron las acciones que se implementaron para mejorar el rendimiento del departamento.

En el cuarto capítulo, se describe mi experiencia profesional en la Secretaria de Turismo al frente del Departamento de Cultura Turística. Presento, de igual forma, la importancia de aplicar programas cuyo objetivo es consolidar una cultura turística en nuestro estado, cuya vocación natural es el turismo, y de qué manera prepararnos para encarar dicha actividad y sobre todo, concientes de los retos que debemos afrontar.

Si bien, nuestra Licenciatura es nueva para mucha gente (hasta el día de hoy), y otros tantos argumentan su generalidad, es esta formación multidisciplinaria lo que me ha permitido laboral en

dependencias como la Procuraduría General de Justicia del Estado y la Secretaría de Desarrollo Económico.

En la actualidad, las relaciones internacionales no se limitan ni se perciben únicamente a un sector de nuestra vida y aún más si es laboral, si no esta permea todos los sectores y la Administración Pública, en el caso de la Secretaria de Turismo, por su dinamismo y actividades representan un claro ejemplo que nuestra Licenciatura sería, sino es que ya es, una de las carreras que se posicionan como las de más futuro en nuestro Estado, obedeciendo al sector que genera en estos momentos y mucho años más la demanda laboral: me refiero al Turismo.

Siendo Quintana Roo, la entidad federativa con mayor crecimiento y dinámica en la Actividad Turística, y siendo particularmente Cancún el destino turístico más importante de México, no solo por el número de turistas que recibe al año sino por su cantidad y calidad de infraestructura turística y de oferta hotelera instalada.

El concepto de Turismo como Prioridad Nacional, tiene especial importancia y significado para nuestro Estado.

Es una premisa valiosa para México y de manera muy especial, para Cancún, en donde se localizan las mas importantes inversiones y proyectos turísticos del país. Cuando hablamos de recibir mas de 7 millones de turistas al año, cerca del 30% de lo que recibe todo el país

y cuando hablamos de una oferta hotelera igual a la de toda la República Dominicana y cuando hablamos de generar el 38% de las divisas por concepto de turismo, la discusión y el debate sobre la priorización del turismo como Actividad Económica debe subir de nivel, debe tomarse con seriedad y ser analizada por los expertos.

El Caribe Mexicano, es sin duda, el destino turístico más exitoso en México. Somos el orgullo turístico de los mexicanos. Esto se debe comprender muy bien y debemos aceptarlo como una gran responsabilidad. Este éxito se debe convertir en liderazgo. El Caribe Mexicano tiene que ser, a partir de este momento, y dados los cambios acelerados en el orden mundial, un líder turístico nacional y regional. Este paso no puede esperar más. Debemos encabezar grandes alianzas con otras regiones del país y del Caribe para consolidarnos y apoyar el desarrollo de nuevos productos turísticos que permitan captar otros segmentos e incrementar los beneficios.

Por lo tanto, nuestra disciplina cumple en gran medida por su concepción misma, los rubros que deben atenderse con base a preparación se refiere en turismo y ser actores reales en desarrollo de nuestro estado. Si bien, la zona sur ha estado apartada en este desarrollo integral, los egresados de nuestra institución educativa

representan una clara visión de que podemos aportar mano de obra ya no barata, sino preparada y calificada para formar parte del desarrollo económico.

CAPITULO I.

La Historia de Nuestro Estado y su Vocación Turística.

El 12 de diciembre de 1971, Luis Echeverría, visitó Quintana Roo en su segunda gira presidencial, con el interés fundamental de comprobar los avances en su desarrollo. A raíz de ello, por acuerdo presidencial emitido el 26 de junio de 1972, el territorio integro fue declarado zona libre por los siguientes ocho años con el propósito de impulsar su crecimiento económico.

La primera condición para que Quintana Roo se convirtiera en estado era que tuviese una población mínima de 80 000 habitantes, tal como lo establecía el artículo 73º de la Constitución Federal (reformado en mes de octubre de 1974). Ello se cumplió en 1970, cuando el IX Censo General de Población y Vivienda reveló un total de 88 150 habitantes para el territorio.

La segunda condición era que tuviese las bases económicas necesarias para proveer a su existencia política. Los elementos económicos necesarios, según los establece el artículo 73º mencionando, son los

ingresos propios y suficientes para cubrir los gastos de la administración pública de la entidad, así como lograr el desarrollo económico y social de sus habitantes. De igual forma, es imprescindible la existencia de instituciones educativas, como de una infraestructura agrícola, industrial y comercial.

El 2 de septiembre de 1974, el Ejecutivo Federal envió al Congreso la iniciativa de Ley para reformar los artículos 43º y 45º constitucionales, por medio de la cual los territorios de Quintana Roo y Baja California Sur serían elevados a la categoría de estados. Después de recibir la aprobación de la legislatura estatal, Quintana Roo fue erigido en estado libre y soberano por decreto presidencial del 8 de octubre de 1974.

El I Congreso Constituyente del nuevo estado de Quintana Roo fue elegido el 10 de noviembre de 1974, integrado por los siguientes siete diputados: Pedro Joaquín Coldwell, José Flota Valdez, Mario B. Ramírez Canul, Sebastián Estrella Pool, Abraham Martínez Ross, Gilberto Pastrana Novelo y Alberto Eduardo Villanueva Sansores.

La primera Legislatura Constitucional, instalada el 26 de marzo de 1975, estuvo integrada por los siguientes siete diputados,

correspondientes a los siete distritos electorales: María Cristina Sangri Aguilar, Carlos F. Sosa Huerta, Serapio Flota Mass, Horacio de Jesús Coral Castilla, Sebastián Canúl Tamayo, Raúl Amir Rivero Briceño y Enrique Lima Zuno.

El 10 de enero de 1975, se promulgó la Constitución Política de Quintana Roo, que dividió políticamente al nuevo estado en siete municipios: Othón P. Blanco, con cabecera en la ciudad de Chetumal, capital del estado y sede oficial de los poderes estatales; Felipe Carrillo Puerto, con cabecera en el poblado del mismo nombre; José María Morelos, con cabecera en la población del mismo nombre; Cozumel, cuya cabecera se encuentra en la isla, en la población de San Miguel de Cozumel; Lázaro Cárdenas, cuya cabecera es el poblado de Kantunilkín; Benito Juárez, con la cabecera en la ciudad de Cancún; e Isla Mujeres, con cabecera en la isla y población del mismo nombre.

Se diseñó también el tercer y más reciente escudo de Quintana Roo, con los mismos elementos modernizados.

Gustavo Gutiérrez Ruiz continuó en el puesto de gobernador interino, mientras se convocaba a las primeras elecciones generales en la historia de Quintana Roo, que tuvieron lugar en marzo de 1975. El

Licenciado Jesús Martínez Ross, oriundo de la entidad, fue electo primer gobernador constitucional de Quintana Roo, el 5 de abril de 1975. La Ley Orgánica del poder ejecutivo se promulgó el 25 de mayo de 1976.

El Territorio Federal de Quintana Roo, fue durante más de medio siglo una economía forestal, y es muy reciente el que la Federación decide su transformación en Estado, cuando se dan las bases para un cambio en su estructura económica, social y poblacional.

Los cambios que se dieron en tres décadas, 1970 -2000, fueron tan profundos que alteraron toda la estructura del nuevo Estado, pasando de ser una región prácticamente desconocida a ser uno de los íconos por los cuales México es conocido a nivel mundial.

Sin embargo, esta nueva estructura también generó sus diferencias y conflictos sociales, los cuales forman parte de la nueva problemática estatal y por ende, de los retos a vencer en este nuevo siglo.

Los problemas centrales en Quintana Roo, son los derivados de un hecho inédito, el éxito económico del modelo, el cual reescribió la

geografía y la sociedad estatal, dándole un cambio que ha transformado al sudeste como región y logrado posicionar a México como una de las zonas de mayor dinámica turística en el Caribe.

En la década de los años 70, el PIB del Estado estaba dominado por el Sector Primario, una combinación de explotación forestal, pesquera y agricultura, modelo que venía transformándose de dos décadas atrás, cuando la explotación chiclera comienza a disminuir por problemas de mercado mundial, la economía coprera (explotación del coco) de las costas casi desaparece por el ciclón de 1955 y, por problemas de transporte y transformación de la forma de comunicación peninsular, la pesca comienza a posicionarse como una actividad alternativa para la exportación, principalmente de langosta y camarón.

En la década de los años 80 se da el cambio de modelo y el Sector Terciario, comienza a dominar la economía estatal, aunque la agricultura, la caña de azúcar y una emergente ganadería intentaban posicionarse como actividades alternativas en el Sector Primario.

Al finalizar la década de los 80's, el Sector Turismo ya era la actividad económica más dinámica de la entidad que aportaba más del 70% al PIB estatal, mientras el Sector Primario pese a las

transformaciones que registró, no lograba consolidar un liderazgo de desarrollo regional.

En la década de los años 90, la situación se profundizó, la crisis del comercio de importaciones que venía dándose desde los años 80's, se agudiza dejando a la economía del sur sin un importante pilar de sustentación de ingresos.

La agricultura de la caña de azúcar sufre una crisis general, lo que produce su privatización en el Sector Agroindustrial, aunque ésta no genera las aportaciones esperadas y el sector se convierte más en un empleador masivo en la Zona Sur, que en un aportador activo al PIB estatal.

La asimetría Norte-Sur se consolida en esa década y, con ello una nueva geografía regional donde la zona turística es el motor del desarrollo del Estado y de la península y la Zona Sur una región con grandes deficiencias y problemas para definir su estructura económica, aunque con un importante potencial turístico derivado de la apertura del corredor turístico Costa Maya.

La Zona Maya, en el centro del Estado, sigue siendo el área marginada de mínima diversificación económica, dominada por una economía de subsistencia y condenada a ser la aportadora de fuerza de trabajo eventual y barata a la economía turística del norte.

Por otra parte, el crecimiento espectacular que tuvo el turismo en los últimos veinticinco años en Quintana Roo, se basó en la expansión del turismo de sol y playa, con una diversificación mínima a otros segmentos.

Sin embargo, de continuar esta situación, se generaría una debilidad del modelo, ya que las megatendencias mundiales han puesto su énfasis en la diversificación como el mecanismo más idóneo para prolongar la estadia, generar un incremento del índice de retorno y aumentar la derrama regional.

Pero a su vez, el turismo sustentable será para Quintana Roo, el principal motor de su desarrollo económico, estableciendo en el Estado una dinámica permanente que integre al resto de los sectores a la economía, generando oportunidades de empleo.

Quintana Roo será la puerta del Mundo Maya y consolidará el turismo multidestino entre el Caribe insular y el continental. Los retos de Quintana Roo no han concluido con la consolidación de un gran centro turístico, nuevos corredores y áreas de turismo de aventura, ecológico y otros segmentos nuevos que son posibles de desarrollar en el Estado.

Por ello, a tres décadas del comienzo de estos cambios, la reflexión sobre los retos del futuro es parte de un ejercicio que debemos realizar la sociedad y nuestros gobernantes, para enfrentar los cambiantes escenarios y los complejos problemas que presentan un mundo globalizado y un planeta alterado, sociedades asimétricas y complejos caminos para una integración.

Considero entonces, que el primer reto es consolidar el desarrollo del Estado, teniendo como eje el turismo, una difícil responsabilidad en la cual hay muchos factores a tomar en consideración, desde políticas hasta estrategias, desde definiciones hasta acciones, todas más allá de lo que se conoce como turismo.

El segundo gran problema es la diferencia entre zonas en el Estado: el norte desarrollado, el centro marginado y el sur mínimamente en vías de desarrollo. Da la impresión de que el desarrollo del norte llevó al subdesarrollo al resto del Estado, y lo peor es que las diferencias en vez de reducirse se agudizan. Reducir las diferencias entre las zonas es el mayor reto del Estado en los próximos años.

Entonces, el gran desafío de nuestro Estado es lograr la integración a un mundo globalizado, en su calidad de entidad de frontera. El gran potencial que implica estar en la cuenca del Golfo y del Caribe, junto a Centroamérica y a la vez, formar parte del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, le da a nuestra entidad una serie de ventajas, derivadas de su ubicación, que deberán ser explotadas en este nuevo siglo XXI.

Lo que se necesita ahora es una visión emprendedora que brinde una economía activa y dinámica, una economía que pasa de actividades tradicionales hacia una operación mas integrada, más avanzada tecnológicamente, de la mano de una fuerza laboral más capacitada y adecuada, y una infraestructura física moderna. Nuestro Estado requiere una visión económica que genere la integración y que sea la

base para un consenso a nivel estatal que nos permita realizar acciones estratégicas coordinadas en los sectores público y privado.

CAPITULO II

II. SECRETARÍA DE TURISMO.

En este segundo capítulo, brindo un panorama de la Secretaría de Turismo en relación con las demás dependencias que integran la Administración Pública y las diversas actividades que debe realizar en el marco de su competencia y sus atribuciones; siendo la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, la que faculta y regula su accionar.

En la Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Quintana Roo, en su capítulo único y en el apartado de las Disposiciones Generales, a través del artículo primero, describe lo siguiente: *"La presente Ley tiene por objeto establecer y regular la organización y funcionamiento de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo. Asimismo, asignar las facultades y obligaciones para la atención de los asuntos del orden administrativo entre las diferentes unidades de la Administración Pública del Estado"*¹.

¹ Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal (publicada en el periódico oficial del gobierno del estado con fecha 08 de septiembre del año 2000) y de la Constitución Política Estatal, relacionados con la administración central del poder ejecutivo (secretarías).

En el Título Segundo de la Administración Pública Central, Capítulo Primero, artículo 19, señala lo siguiente: Para el despacho, estudio y planeación de los asuntos que correspondan a los diversos ramos de la Administración Pública del Estado, auxiliarán al Titular del Poder Ejecutivo, las siguientes dependencias: Secretaría de Gobierno; Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional; Secretaría de Hacienda; Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente; Secretaría de Desarrollo Económico; Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural e Indígena; Secretaría de Educación y Cultura; Secretaría de Salud; **Secretaría de Turismo**; Secretaría de la Contraloría, Oficialía Mayor; y, Procuraduría General de Justicia del Estado.

Antes de mencionar, las diferentes atribuciones y funciones que la Secretaría de Turismo debe despachar, señalaremos que su misión es la de conducir y establecer los criterios y políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado con la participación de las diferentes instancias de gobierno y sectores privados, mediante la realización de actividades de planeación, capacitación turística, vigilancia de la operación de los servicios turísticos y protección turística.

Ahora bien, su visión se centra en fomentar la promoción y desarrollo turístico en el Estado, dentro de un marco de desarrollo ordenado y de certidumbre entre todos los agentes involucrados en la actividad turística.

Es decir, es la instancia reguladora en las actividades propias del turismo y que éstas se realicen en un ambiente óptimo y de beneficio hacia los actores.

En el artículo 39 de esta Ley, se enlistan las atribuciones que la Secretaría de Turismo debe despachar, siendo la inicial, de Establecer, conducir, supervisar y difundir, en coordinación con las autoridades competentes, la política de desarrollo y promoción de la actividad turística estatal, con base en la legislación y los criterios y normatividad que determine el Titular del Poder Ejecutivo del Estado.

De la misma forma, debe formular, instrumentar, conducir, difundir y evaluar los programas y acciones en materia de desarrollo turístico en el Estado, con base en la legislación estatal y federal aplicable y las normas y lineamientos que determine el Gobernador del Estado. Además, de elaborar los estudios y programas de

factibilidad de inversión turística; lo anterior en vinculación con el Sistema Estatal de Planeación de la Entidad.

Claro está que debe, consolidar y regular los servicios regionales del sector, procurando su vinculación con el modelo de organización y desarrollo regional del Estado bajo criterios de eficiencia, productividad y ahorro en el gasto público y mayor cercanía y calidad de servicios a la población.

También, coordina, regula y evalúa al Sistema Estatal de Desarrollo Turístico, procurando que en su instrumentación, aplicación y supervisión, participen las diferentes unidades de la Dependencia y las entidades del sector, con información y programas específicos de su competencia, que se vinculen con las metas y objetivos del programa y el sistema estatal a cargo del Sector; asimismo, fomentar que en el desarrollo del Sistema y programas a su cargo se promueva y asegure la participación ciudadana.

A su vez, ejerce las facultades de coordinación sectorial de la Dependencia, reservando a las unidades del nivel central las funciones de regulación y supervisión y transfiriendo a los órganos desconcentrados y a las entidades paraestatales del sector, la operación de los servicios a cargo del mismo. Igualmente,

proporcionarles la asistencia y apoyo técnico que requieran para el otorgamiento de los servicios.

Otras funciones de la Secretaría de Turismo son las de concertar y promover con la Federación los programas, acciones y recursos que se emprendan en el Estado para desarrollar el turismo en la Entidad e impulsar su transformación económica y social, otorgando prioridad a las zonas del Estado con mayor potencialidad turística, asegurando la preservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, así como la extensión de los beneficios a los distintos sectores de la población y las diversas regiones del Estado.

Igualmente, son sus atribuciones fomentar, junto con las autoridades competentes, las zonas de desarrollo turístico del Estado y formular coordinadamente con las dependencias federales y locales correspondientes, la declaratoria respectiva.

Ejecutar, por delegación, las atribuciones y funciones que en materia turística establezcan los convenios suscritos entre el Poder Ejecutivo del Estado y la Administración Pública Federal; así como promover, instrumentar y supervisar aquellos que se celebren con los sectores público, social y privado;

La Secretaría de Turismo, por ley realiza estudios para aprovechar racionalmente y para fines turísticos, los recursos naturales y culturales del Estado, en una perspectiva de equilibrio ecológico y desarrollo económico sustentable.

Por lo tanto, instrumenta, mantiene y actualiza la información estadística relacionada con el turismo estatal y difundirla; así como operar y optimizar el Sistema de Información Turística Estatal y realiza promoción y apoya el desarrollo de la infraestructura turística estimulando la participación de los sectores de la población involucrados; así como la formación del personal especializado que precise el desarrollo del sector, con el objetivo de elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos; además apoya y estimula la formación de asociaciones, patronatos, comités y demás organismos que auspicien el turismo social y los proyectos turísticos en el medio rural.

Es su obligación, opinar sobre los otorgamientos de permisos, concesiones, facilidades y franquicias a los prestadores de servicios turísticos de parte de las autoridades federales y locales y participar con las dependencias competentes, en la determinación de los criterios generales para el establecimiento de estímulos fiscales

necesarios para el fomento a la actividad turística; así como vigilar y evaluar sus resultados.

Además de organizar, operar, supervisar y evaluar el ejercicio de las funciones que en materia de turismo el Gobierno Federal descentraliza al Gobierno del Estado, en los términos de sus atribuciones, así como vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia.

Con base a lo anterior, colabora con las autoridades competentes en las acciones para fomentar el cuidado y conservación de zonas arqueológicas, monumentos artísticos e históricos y objetos de interés cultural, así como en aquellas relacionadas con la administración y conservación de estas áreas recreativas de descanso, parques bosques, lagos, lagunas y otros atractivos típicos o naturales y de interés para el desarrollo turístico, procurando estimular la conservación y protección del entorno natural y cultural.

Apoya, controla y supervisa, en coordinación con las dependencias competentes y de acuerdo con las leyes, reglamentos y acuerdos en la materia, los servicios turísticos de transporte, hospedaje, alimentación y similares que se presten en el Estado.

De igual manera, colabora con las autoridades competentes en la instrumentación del registro de escuelas y centros de educación y capacitación turística y opinar sobre los estudios que imparten en la materia, así como emitir recomendaciones en programas de capacitación para guías de turistas y sancionar la valuación que se practique a los aspirantes; asimismo, participar en la elaboración de programas educativos y de capacitación; previa determinación de las necesidades en la entidad.

Debe a su vez, proporcionar información y orientación a los turistas cubriendo los centros de mayor afluencia, carreteras y terminales de transporte aéreo, terrestre y marítimo, según se requiera, así como instalar, coordinar y dirigir módulos de información. Cuando algunas de estas acciones se descentralicen a las autoridades municipales, establecer los mecanismos de coordinación, apoyo y capacitación requeridos.

No solo debe coordinar, apoyar, sino debe intervenir en las controversias entre turistas y prestadores de servicios y llevar cabo la conciliación para resolver los conflictos de intereses, canalizando hacia las autoridades competentes los asuntos que impliquen violaciones a la Ley y sus reglamentos.

Otra función principal, es que su participación abarca en acciones coordinadas con las dependencias competentes para auxiliar a los turistas en casos de emergencia o desastre. Realiza visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, así como aplicar las sanciones conforme a las causales y el procedimiento previsto en la Ley Federal de Turismo. Debe Instrumentar los mejores esquemas de beneficio turístico para la difusión de la cultura Maya.

En coordinación con las Secretarías de Planeación y Desarrollo Regional y de Desarrollo Agropecuario, Rural e Indígena, y con la participación de las etnias, implementa programas de promoción turística que propician la integración directa de los grupos marginados y de las comunidades indígenas al desarrollo del Estado, sin afectar los usos, costumbres y tradiciones de estas últimas.

También debe consolidar al Consejo Estatal de Promoción y Desarrollo Turístico del Estado de Quintana Roo, como un foro especializado para la promoción, la concertación y la difusión de programas de desarrollo turístico, con los sectores, público, social y privado; y una de las actividades más importantes, ha de promover los atractivos del Estado a través de los medios de comunicación,

así como contratar los medios que sean idóneos para tal fin, en congruencia con la política de comunicación del Estado.

De acuerdo con lo anterior, instrumenta programas, con los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros, para incrementar el flujo de turistas al Estado. A su vez, promover, con el apoyo de las autoridades competentes, o sectores involucrados, las actividades, eventos y espectáculos que fomenten las tradiciones, la cultura, el deporte y los atractivos turísticos del Estado.

También implementa los aspectos de calidad y competitividad en los programas de desarrollo turístico. Concerta, promueve y apoya la evaluación de acciones que realice el cuerpo de auxilio turístico en el Estado de Quintana Roo.

Deberá vigilar el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás ordenamientos federales y estatales, aplicables en materia de turismo.

Sumado a todas las actividades mencionadas, Administra y en su caso, concede de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los servicios comerciales y de apoyo al turista en aquellos lugares que por su importancia arqueológica, histórica,

cultural, social o ambiental se ubiquen en los principales puntos de aforo o concentración y participar en los ingresos provenientes de los mismos, con la finalidad de que se contribuya a la mejora, ampliación y modernización de esos sitios y de la infraestructura turística en Quintana Roo, todo ello con criterios de desarrollo sustentable, equilibrio ecológico y potencialidad en el uso de los recursos.

Seguidamente, mencionaremos sus funciones las cuales inician con establecer y dirigir la política de la Secretaría, así como coordinar, planear, programar y evaluar la actividad turística estatal en los términos de la legislación aplicable.

También, deberá someter a la consideración del Gobernador del Estado los asuntos encomendados a la Secretaría y a las entidades paraestatales del sector y desempeñar las comisiones especiales que se le confiera, así como intervenir en los convenios que celebre el Ejecutivo del Estado, cuando incluyan aspectos de la jurisdicción y competencia de la Secretaría.

Propondrá al titular del Ejecutivo Estatal los proyectos de iniciativa de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes sobre los asuntos de la competencia de la Secretaría y del sector respectivo,

así como refrendarlos para su validez y observancia constitucionales.

A su vez, designa a los representantes de la Secretaría ante los órganos de gobierno de las entidades del sector, estableciendo las normas y lineamientos generales para el ejercicio de dichas representaciones, así como designar a los representantes de la Secretaría ante las comisiones, congresos, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales en los que participe la misma.

Promueve la determinación de zonas de desarrollo turístico prioritario en el Estado, en coordinación con las demás dependencias competentes, oyendo la opinión de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como con la participación de los gobiernos de los municipios, a efecto de que se expidan las declaratorias de uso de suelo, en los términos de las leyes respectivas.

De la misma forma, atiende los asuntos internacionales de la competencia de la Secretaría, así como la celebración y cumplimientos de convenios bilaterales y multilaterales de cooperación turística, de igual forma concertar acciones en materia turística con otras dependencias y entidades de la Administración

Pública Federal y Estatal y celebrar acuerdos de coordinación con los Gobiernos Municipales.

Preside el Consejo Consultivo Turístico Estatal y demás Comités o Subcomités del sector turismo.

Otra de sus funciones, es la de aprobar la organización y el funcionamiento de la Secretaría, autorizando y disponiendo la publicación del Manual de Organización General, así como los demás manuales administrativos, de procedimientos y de servicios al público, y someter a la consideración del Gobernador del Estado las modificaciones a la estructura orgánica de la Secretaría.

Aprobará el proyecto de programa-presupuesto anual de la Secretaría, a efecto de que sean presentados a la Secretaría de Hacienda del Estado en los términos de la legislación aplicable.

Por su parte, deberá conocer, intervenir y resolver, en su caso, sobre los recursos administrativos que se interpongan contra actos de la Secretaria; en el ámbito de su competencia, representar al Gobernador del Estado, en los juicios constitucionales, en los términos del artículo 19 de la Ley de Amparo Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Sumado a lo anterior, establece las unidades de coordinación, asesoría y apoyo técnico que se requiera para el funcionamiento de la Secretaría, y acordar con el Gobernador del Estado el nombramiento de los titulares de la Unidades Administrativas y demás personal de la Secretaría.

En esta parte de la monografía, considero pertinente, hacer referencia del Marco Jurídico en el cual se fundamenta la labor de la Secretaria de Turismo, debido a su condición de dependencia gubernamental, en el cual se encuentran las Disposiciones Federales y Estatales.

III. MARCO JURÍDICO.

El Marco Jurídico que soporta la operación de la Secretaría de Turismo, está sustentado con la Constitución, Leyes y Decretos Federales y Estatales y sus reformas correspondientes.

Las Disposiciones Federales que sustentan la operación de la Secretaría de Turismo son la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Turismo; el Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

Las Disposiciones Estatales que sustentan la operación de la Secretaría de Turismo son la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. 11 de enero de 1975; la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. 8 de septiembre del 2000; la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo. 21 de diciembre de 1998; la Ley que establece las Normas a que se sujetarán los contratos celebrados en el Régimen de Tiempo Compartido, Turístico del Estado de Quintana Roo. 1 de julio de 1991; la Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo. 31 de diciembre de 1992; la Ley del ISSSTE; la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos; la Ley de Ingresos del Estado de Quintana Roo; el Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo. 21 de diciembre de 1998; el Reglamento de la Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y

Judicial de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo. 14 de septiembre de 1984; el Reglamento de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; el Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo; el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo de los Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.

Con la intención de plantear de forma clara el funcionamiento de la SEDETUR, se describirá la Estructura operacional que explica la manera en que se encuentra organizada para la realización de sus múltiples actividades.

ESTRUCTURA OPERACIONAL.

Para su operación la Secretaria de Turismo está organizada bajo una estructura lineal mixta conformada por unidades, diferenciadas en niveles de autoridad y relacionadas funcionalmente.

Cada unidad orgánica se aboca al desarrollo de funciones determinadas establecidas bajo el principio de la división del trabajo y cuyo cumplimiento lleva al logro de los objetivos específicos de

cada una. La conjunción de funciones de las diferentes unidades permite alcanzar los objetivos de la Secretaría.

Dentro de esta estructura de organización, la Secretaría de Turismo tiene: áreas normativas que desarrollan funciones directamente relacionadas con el objeto de la misma, es decir, aquellas que traducen la naturaleza del mismo.

Paralelamente, existen unidades que operan para dar cumplimiento a lineamientos y propósitos específicos emanados del Ejecutivo Estatal y para la atención de proyectos especiales que por su naturaleza son competencia de la Secretaría de Turismo.

Tanto estas unidades como las normativas y las de supervisión y apoyo dependen en línea directa del Titular de la Secretaría de Turismo. "Las unidades sustantivas son: la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, Dirección de Diseño e Imagen Turística, Dirección Jurídica y de Normatividad Turística, la Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico, la Dirección de Sistemas e Informática, la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, la Subsecretaría de Promoción Turística, la Dirección de Relaciones Públicas, Promoción y Gestión, la Dirección de Sistemas, Comunicaciones e Informática, la Dirección de Promoción e Información Turística y la Unidad de Contraloría Interna, que norman las actividades propias de la Secretaría. Como unidad de

apoyo existe la Dirección Administrativa para articular las acciones administrativas y técnicas de las diversas áreas para dar coherencia y viabilidad operativa a la Secretaría."²

Esta Dirección también realiza funciones auxiliares de servicios, recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos.

² Manual General de Organización de la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo., Pag. 7. 2003.

ORGANIGRAMA DE LA SECRETARIA DE TURISMO

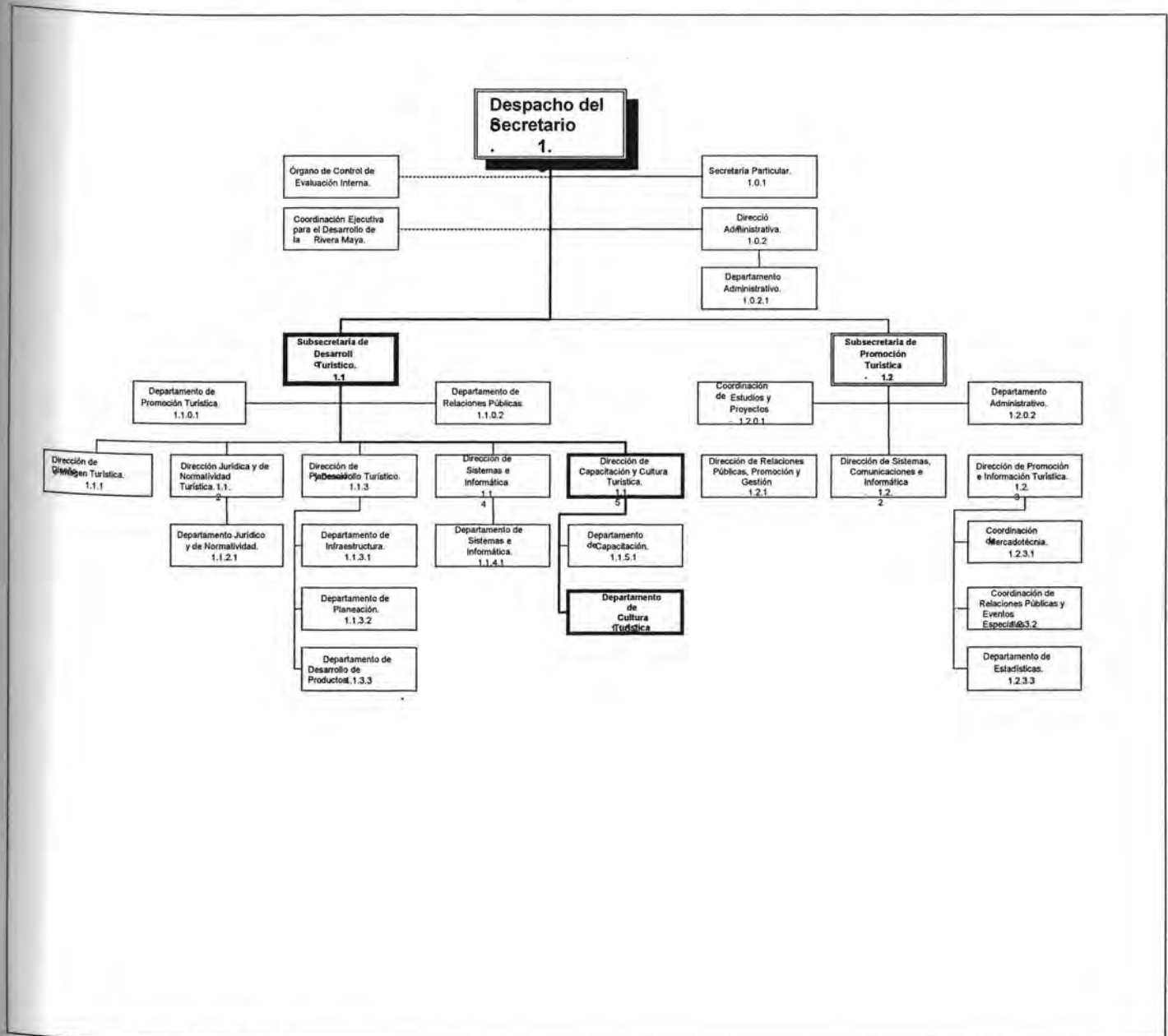


Figura No. 1.

El Departamento de Cultura Turística depende de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, y depende directamente de la Dirección de

ORGANIGRAMA DE LA SECRETARIA DE TURISMO

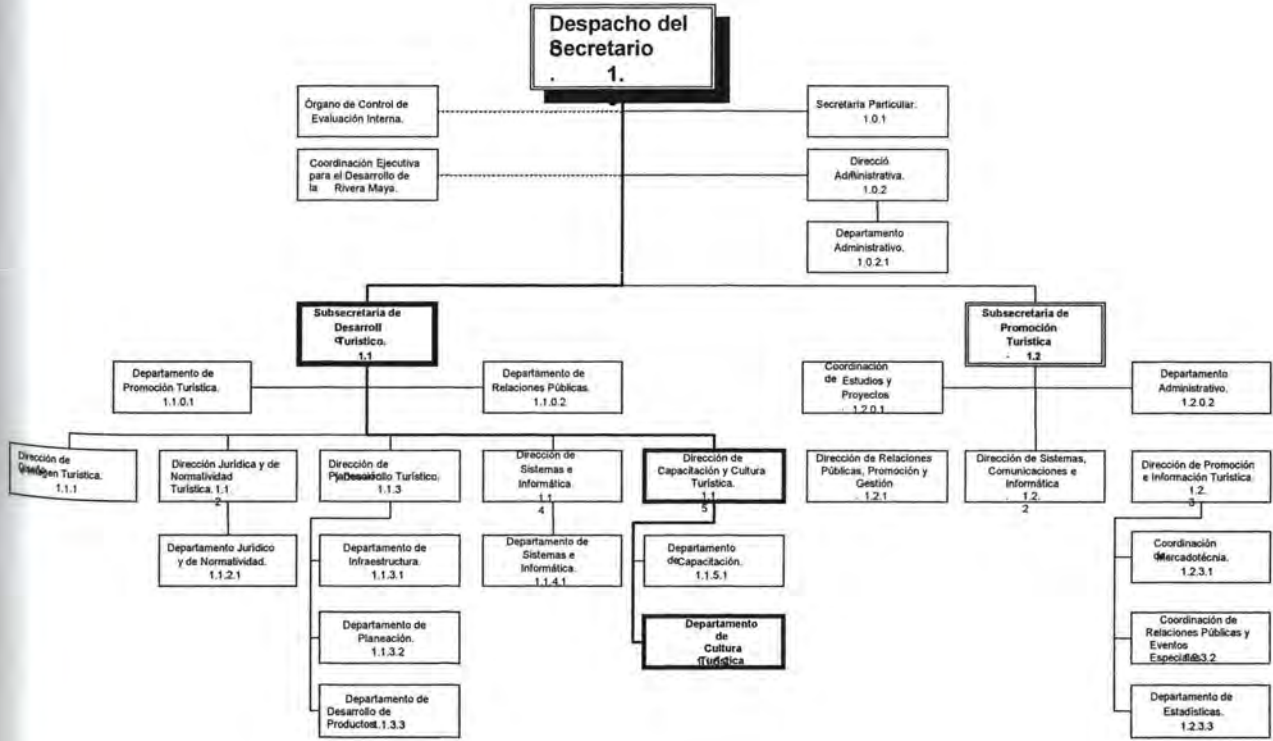


Figura No. 1.

El Departamento de Cultura Turística depende de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, y depende directamente de la Dirección de

Capacitación y Cultura Turística, la cual, se encuentra situada en la Subsecretaría de Desarrollo Turístico; que es una de las dos Subsecretarías que integran la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo.

El Departamento que dirijo, no cuenta con personal subordinado, luego entonces las actividades que requieran de logística son apoyadas con el personal de la Dirección de Capacitación.

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La Secretaría de Turismo se crea el 31 de mayo de 1976, de conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica del poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, publicada en el Periódico Oficial del Estado en la misma fecha, siendo titular del Ejecutivo el Lic. Jesús Martínez Ross.

El objetivo principal de la Secretaría de Turismo es la coordinación, impulso y desarrollo del turismo en el Estado; en especial el Mega Proyecto "Cancún", que se encontraba en etapa de formación, la consolidación del principal centro turístico del Estado en ese entonces la isla de Cozumel como destino nacional e internacional

y de igual forma Isla Mujeres; puerto de pescadores de costumbres locales.

El 28 de julio de 1981, se publica en el Periódico Oficial del Estado una nueva Ley Orgánica, siendo en ese entonces Gobernador Constitucional del Estado, el Lic. Pedro Joaquín Codwell, el cual señala a la Secretaría de Turismo como la Dependencia encargada del despacho de los asuntos relacionados con el Sector Turístico.

En este período de gobierno, se empieza a visualizar al turismo como la principal actividad económica del Estado, por lo que la Secretaría de Turismo se avoca a organizar, promover y coordinar el mejor aprovechamiento de los recursos turísticos de la Región, así como proponer al Ejecutivo del Estado la declaración de Zonas Turísticas. En este sexenio se consolida el Mega Proyecto "Cancún".

En el Sexenio del Dr. Miguel Borge Martín, Gobernador Constitucional del Estado, se crea la Dirección General del Fondo para el Desarrollo Turístico Integral del Estado Quintana Roo, como un organismo dependiente de la Secretaría de Turismo en el Estado.

Con la destrucción parcial de la Zona Hotelera de Cancún por el huracán "Gilberto" en septiembre de 1988, la administración del Dr. Miguel Borge Martín se da a la tarea a través de la Secretaría de Turismo de promocionar nuevamente ese destino turístico, juntamente con la zona norte del Estado, puesto que a nivel internacional se anunció que la infraestructura existente había desaparecido, de la misma manera a través de la Secretaría de Turismo se empieza a desarrollar como un proyecto de gran importancia el Corredor Turístico Cancún - Tulúm.

El 13 de diciembre de 1993, bajo la administración del Ing. Mario E. Villanueva Madrid se publica la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, la cual confirma a la Secretaría de Turismo como la Dependencia encargada del despacho de los asuntos relacionados con el Sector Turístico.

El 30 de marzo de 1994, se publica en el Periódico Oficial del Estado el Acuerdo de Coordinación, del Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Turismo y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en el cual se descentralizan las funciones que tenía la Secretaría Federal de Turismo, contempladas en la Ley Federal de Turismo y su Reglamento a favor del Gobierno del

Estado, en materia de planeación, programación, vigilancia de los prestadores de servicios, capacitación, protección y asistencia al turista las cuales son canalizadas a la Secretaría de Turismo.

El 17 de marzo de 1995 se publica la Ley Orgánica de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Quintana Roo, en la que se contempla a la Secretaría de Turismo con las mismas atribuciones conferidas en los ordenamientos anteriores.

El 8 de septiembre de 2000 se publica en el Periódico Oficial del Estado la nueva Ley Orgánica de la Administración Pública a cargo de la administración que encabezó el Lic. Joaquín E. Hendricks Díaz, donde le corresponde a la Secretaría de Turismo la coordinación con las dependencias del Gobierno Federal relacionadas con el Sector Turístico:

"dirigir las políticas estatales en materia turística, realizar estudios para aprovechar racionalmente y para fines turísticos los recursos naturales del Estado, proponer la declaración de zonas turísticas en el Estado, así como apoyar, controlar y supervisar la prestación de los servicios turísticos en el Estado, estableciendo los mecanismos

de información y orientación al turista y dirigir acciones de atención y protección al mismo.”³

En la actualidad, la Secretaría de Turismo desarrolla y promociona turísticamente al Estado, cuidando y conservando siempre el entorno ecológico y cultural propio de Quintana Roo, buscando la seguridad del turista y la excelencia en los variados tipos de servicios turísticos que se ofrecen. Pretendiendo como resultado un gran auge turístico del estado, que consolide los grandes proyectos de los corredores turísticos “Riviera Maya” y “Costa Maya”, que juntamente con el resto de los destinos turísticos ya consolidados en la entidad, ubiquen a Quintana Roo en el primer lugar como polo turístico del País.

³ Manual General de Organización SEDETUR, Pag. 10., 2003.

CAPITULO III.

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA.

En el desarrollo del capítulo anterior, se ha sustentado todo lo que involucra el accionar de la Secretaría de Turismo.

De igual forma, se presentó el marco de referencia correspondiente, mencionando el ámbito jurídico que sustenta sus actividades, para poder brindar al que desee consultar este trabajo, la información elemental para conocer cuales son las bases y los fundamentos en primera instancia de la dependencia como una estructura gubernamental, y las que desembocan hacia mi puesto de Jefe de Departamento de Cultura Turística.

En este tercer apartado, señalaré técnicamente cual es la descripción y funciones de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, cómo está integrado su organigrama y las acciones logradas en 2003 en el ámbito de la capacitación; y una segunda

parte, procurando explicar la importancia de la capacitación y la cultura turística.

En la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, se persigue el objetivo de "Participar en la Implementación y realización de actividades que permitan elevar la calidad de los servicios que se ofrecen a los visitantes buscando acrecentar y generar una cultura turística genuina del Estado"⁴.

Las funciones que permiten alcanzar el objetivo arriba citado de la dirección de capacitación, contenidas en los siguientes apartados:

Principalmente coordina la elaboración de programas educativos y de capacitación, también implementa programas de capacitación dirigidos a prestadores de servicios turísticos en el Estado.

Efectúa la capacitación de servidores públicos estatales y municipales, cuya labor se relacione con la actividad turística.

Realiza la coordinación en la elaboración de programas de capacitación para actualizar y formar guías de turistas a través de instituciones acreditadas mediante convenio.

⁴ Manual General de Organización de la SEDETUR. P. 53., 2003

A su vez, otorga asesoría y asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos de distintos giros para la capacitación continua de sus empleados y operarios, con orientación especial a la atención personalizada del usuario.

La Dirección de Capacitación, debe detectar las necesidades de capacitación en el estado, mediante los estudios correspondientes, opinando sobre los planes de estudio de escuelas y centros de capacitación para la formación de profesionales y técnicos en turismo en coordinación con las áreas especializadas de la Secretaría.

De igual manera, participa en los diferentes esfuerzos de capacitación que realicen las autoridades federales, Estatales y Municipales, así como los sectores social y privado. Capacita al personal de esta dependencia en temas especializados a cada puesto, para que efectúen sus labores con mayor eficacia y eficiencia y maneja los programas empresariales de financiamiento y capacitación, que puedan beneficiar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos del estado.

A su vez, Coordina las Normas Técnicas de Competencia Laboral, que se manejan en el estado, para alentar a los prestadores de

servicios a que se especialicen en cada una de sus áreas. También coordina el Programa H en todo el estado, promocionándolo entre los establecimientos de alimentos y bebidas, haciendo hincapié de su importancia para el ofrecimiento de un excelente servicio gastronómico.

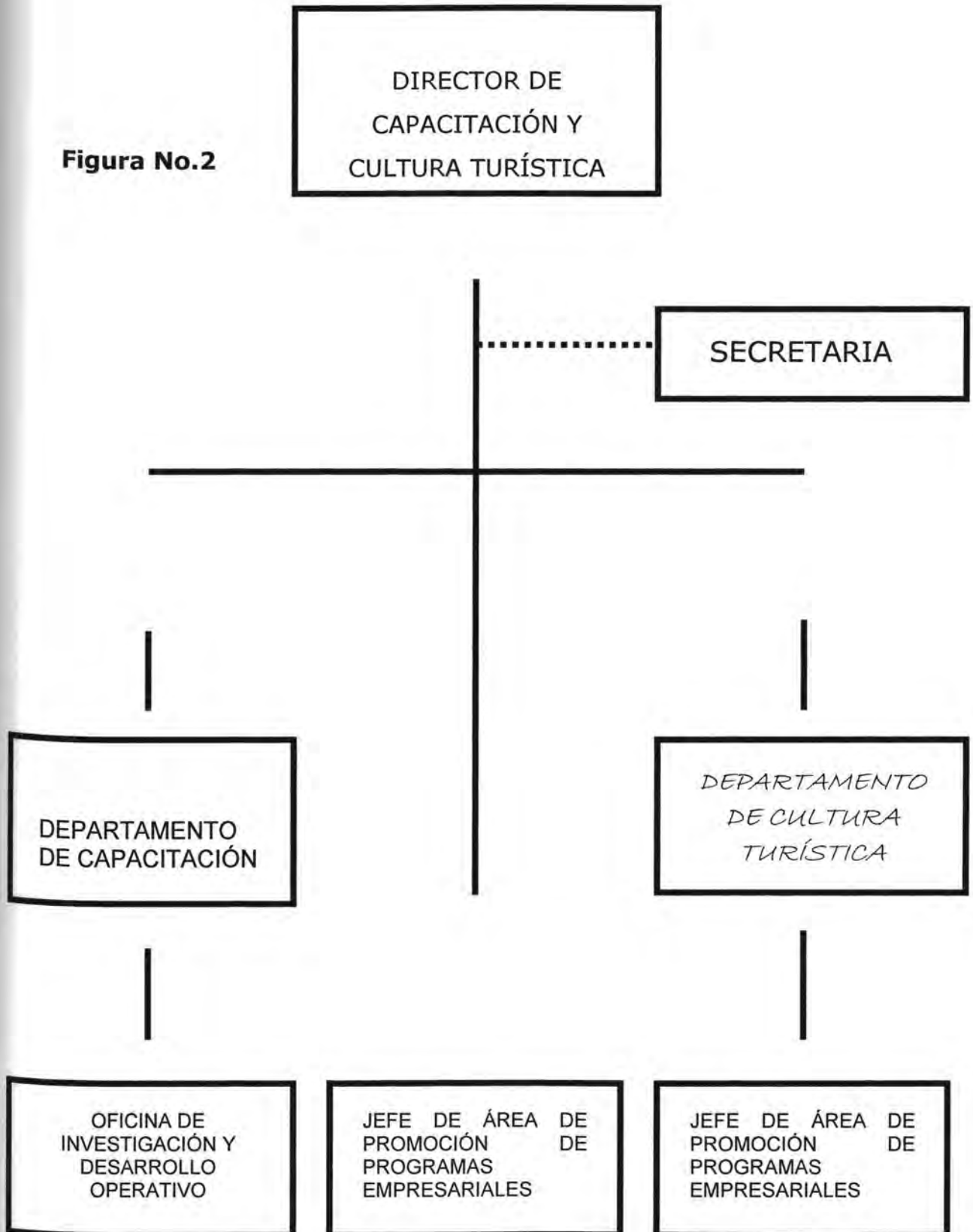
Organiza programas de Cultura Turística, que beneficien a estudiantes y a la comunidad en general, crea vínculos profesionales con las distintas Universidades del estado, realizando tareas de investigación turística que enriquezcan y beneficien el desarrollo turístico en nuestra región. De igual forma, promueve actividades estudiantiles en donde los jóvenes de nivel medio superior y superior de las escuelas con carreras turísticas en la entidad, puedan participar en eventos de desarrollo de productos turísticos emprendedores.

Apoya programas federales, estatales y municipales en donde se dé el vínculo Escuela-Empresa, aunado a motivar la capacitación a través de estrategias de incentivos a empresarios y prestadores de servicios, de tal manera que participen en las diferentes áreas de la capacitación, buscando una preparación mas eficiente y eficaz, que coadyuve a la profesionalización del recurso humano.

Dentro de la dinámica de la Dirección, se encuentra asistir y atender los reclamos y sugerencias de la comunidad visitada en los Diálogos Ciudadanos y las demás que le señalen el Subsecretario de Desarrollo Turístico y el Secretario de Turismo.

Organigrama de la dirección. (Anexo 2).

Figura No.2



En el organigrama anterior, se encuentran contemplado el recurso humano mínimo necesario que se requería para la DCCT.⁵ en la entidad, para efectuar las actividades que le competen a nuestra unidad y conllevar los retos que se generan en el sector turismo.

Ahora, explicaremos las funciones de los puestos que integran la dirección de capacitación y cultura turística para conocer las áreas que interactúan para consolidar el objetivo antes mencionado.⁶

EL Departamento de Capacitación, tiene como objetivo crear mecanismos de Competencia Laboral, a fin de que los prestadores de servicios y empresarios del ámbito turístico, obtengan las herramientas necesarias y suficientes para desempeñar su labor con calidad a fin de lograr el objetivo de todos, turistas satisfechos.

Entre las funciones que lleva a la práctica está la intervención en programas para la formación de Guías de Turistas Generales y Especializados, de manera que se pueda verificar y sancionar la evaluación que practiquen los aspirantes. Llevar acabo Capacitación a desarrolladores y funcionarios estatales y municipales dedicados a

⁵ Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

⁶ Cabe señalar, que en este apartado no describiré mis funciones, sino hasta el concerniente a mi experiencia laboral.

tareas vinculadas con el turismo, a través de cursos especializados a cada rama.

Además, debe difundir entre los prestadores de servicios turísticos de distintos giros, los cursos de capacitación especializados y de sensibilización, los cuales están dirigidos a los empleados y operarios, con orientación especial a la atención personalizada del usuario.

Implementa, también programas de capacitación para personal de esta dependencia. A su vez, la realización de reportes, estadísticas, anuarios, presupuestos y programaciones, en materia de capacitación.

Otra función es, coordinar los programas y talleres basados en Normas Técnicas de Competencia Laboral, que se apliquen en el estado, con la finalidad de orientar, especializar y profesionalizar al prestador de servicios; de igual forma, coordinar programas cuya finalidad sea la de conocer la efectividad de los servicios brindados al turista, durante su estancia en nuestro estado.

Se encarga de difundir y coordinar el Programa H entre los establecimientos turísticos que recepcionen, manipulen y distribuyen alimentos y bebidas en nuestra entidad. (El programa H es un distintivo de calidad en materia de higiene).

A su vez, deberá dar seguimiento a las necesidades de capacitación existentes en el estado y las demás que le encomiende el C. Director de Capacitación y Cultura Turística.

El Jefe de la Oficina de Investigación y Desarrollo Operativo, tiene como Objetivo primordial, desarrollar actividades que permitan el pleno avance de las tareas de capacitación y cultura turística, así como mantener sistemas de información que fortalezcan la efectividad de los planes de trabajo de la Dirección.

Sus funciones son elaborar y coordinar la implementación de sistemas de información que permitan detectar necesidades de capacitación en las instancias destinadas a la oferta de productos y servicios turísticos en la entidad. A su vez, mantener actualizado el catálogo que detalla los cursos impartidos por la Dirección, y aquellos que son proporcionados por otras instancias de capacitación pública y privada.

De igual forma, mantendrá actualizados los materiales, equipo y cursos de capacitación de la Dirección, aunado a la elaboración y mantenimiento de la base de datos de los prestadores de servicios y estudiantes participantes en las jornadas de capacitación turística.

También, debe de apoyar en la coordinación de eventos especiales, cursos y/o talleres federales o algún otro que el director disponga, en materia de Capacitación Turística, en la promoción e impartición de jornadas de capacitación dirigidos a prestadores de servicios en el estado.

Aunado a lo anterior, realizará la investigación y recopilación de material relacionado con los cursos de capacitación, así como de información base para la elaboración de nuevos cursos, y coordina los programas de servicio social en las diversas áreas de la Dirección. Vincula y analiza las investigaciones turísticas, elaboradas por las diferentes Universidades de la entidad y las que le encomiende el C. Jefe del Departamento de Capacitación y el C. Director de Capacitación y Cultura Turística.

El Jefe del Área de Promoción de Programas Empresariales, tiene como objetivo coordinar los programas empresariales que diversas Instituciones de Gobierno y privadas manejan, con el propósito de proveer de información de capacitación y de financiamientos a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos.

Esta área Promueve y desarrolla el programa denominado MODERNIZA, logrando conducir la dirección de los negocios hacia la

modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y con estándares de calidad. A su vez, Difunde las MPyMES (Micro, Pequeña y Mediana empresa) Turísticas entre los empresarios interesados en el estado, ofreciéndoles asesoramiento experto, consistente en programas de Calidad, Consultoría en General y Financiamientos a las Micro, Pequeñas y Medianas empresas turísticas.

Promueve la calidad de la oferta educativa turística y el desarrollo del factor humano, a través del Consejo Turístico de Vinculación Empresarial (COTUVE), como elemento estratégico para la competitividad. Da a conocer entre los empresarios turísticos del estado, los talleres COMPITE, los cuales ofrecen capacitación especializada con el objetivo de disminuir los costos de fabricación, agilizar el flujo de producción, eliminar desperdicios y elevar la productividad en la industria turística;

También gestiona y promueve ante la Delegación Federal de la Secretaría de Economía, los cursos denominados PROMODE, logrando asesorar a los empresarios de empresas pequeñas, sobre cómo hacer un análisis de competencia, cómo llevar la contabilidad y la administración en sus empresas y las demás que encomiende

el C. Jefe de capacitación y el C. Director de Capacitación y Cultura Turística encomiende.

El Jefe de Área de Educación Turística tiene como objetivo, apoyar en la capacitación y en los programas dirigidos a estudiantes de todos los niveles, buscando estrategias de orientación a los mismos. Sus funciones radican en investigar las especialidades que ofrecen las preparatorias y universidades del estado, para orientar a los jóvenes estudiantes, sobre las carreras turísticas con las que cuentan las escuelas del estado, a fin de no crear falsas expectativas de orientación que de lugar a una deserción.

Por lo tanto, organiza las jornadas de capacitación, dirigidas a estudiantes de todos los niveles, orientándolos hacia una Cultura Turística. También, coordinación de Foros Juveniles que logren ofrecerle a los estudiantes, espacios adecuados para el desarrollo de su creatividad y educación. También, lleva acabo seminarios, diplomados y cursos, en beneficio de docentes y estudiantes, que permitan actualizarlos en temas turísticos y las demás actividades que el C. Jefe del Departamento de Cultura Turística le encomiende, aunadas a las actividades que le encomiende el Director de capacitación y Cultura Turística. Seguidamente,

describiré de que manera llevamos acabo la capacitación en el estado y cómo se tiene distribuido por regiones a los municipios. Cabe mencionar, que este modelo lo desarrollo a partir de mi ingreso a la dirección, con la intención de llegar a las zonas importantes del rubro turístico.

Regionalización.

Las actividades que se llevan a cabo en la DCCT se dividieron, con la intención de las cargas de trabajo hacia el personal sean de acuerdo al rubro de la capacitación, con el objetivo de mejorar significativamente la calidad de los cursos y programas que se realizan. Por lo que en la actualidad, la Dirección opera sus actividades en dos Zonas; la Zona Sur y la Zona Norte.

La Zona Sur está conformada únicamente por el municipio de Othón P. Blanco, dada su extensión territorial y las comunidades que integran el área. Esta zona, por obvias razones se encuentra en un claro desarrollo turístico y las necesidades de capacitación son palpables.



La Zona Norte, esta comprendida por los municipios de Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres, Cozumel, Lázaro Cárdenas y José M. Morelos.

Los primeros cuatro, dentro de esta zona, son los que representan mayor actividad turística y de capacitación, resultado de su alto crecimiento demográfico, por la polaridad del desarrollo y emigración que se genera en esta región.

Por otra parte, para alcanzar que los programas y los cursos que se brindan posean calidad y generen eficiencia para los capacitandos, se desarrollaron algunos pasos para detectar y evaluar lo que se requiere.

- ***Realizar una Sensibilización.***

Para esto, se lleva al cabo una difusión de cada uno de los cursos y programas. En nuestro caso, y la situación económica que prevalece, no contamos con el material adecuado, pero procuramos visitar personalmente a las instituciones educativas y las instancias que están involucradas en la actividad turística y mediante oficios, presentado el menú de las actividades que posee la DCCT.

- ***Capacitación.***

Se realiza las convocatorias hacia el interior de la institución educativa, en el caso de niveles medio y superior, de preferencia alumnos con formación en el ámbito turístico, para un mayor aprovechamiento de los cursos. Se les capacitará basándose en las

necesidades y temas de interés de los profesores o así se decida por la parte que solicita la actividad.

- ***Ámbito de Aplicación.***

Este rubro es de mucho interés, ya que es una de las partes medulares del proceso de capacitación. Por lo que es básico llegar a todos los centros educativos e instancias que brindan servicios al turista; sin embargo y por las características propias de la administración y de la geografía estatal, es difícil lograr el acceso total a estas comunidades. Sumando al falta de suficiencia presupuestal, muchas de las actividades no logran permear en los lugares que lo necesitan.

Como puede observarse, estos tres sencillos, pero importantes pasos en la capacitación, nos permiten plantearnos las formas y normas para llevar a cabo nuestras actividades y saber si son necesarias las jornadas de capacitación y que zona es la de mayor demanda; ya que su importancia es igual.

Como hemos venido mencionando, el sector principal de la economía de servicios, el turismo, goza cada vez más de reconocimiento como fuente de desarrollo económico y social en nuestra entidad, y como instrumento eficaz en la lucha que libran los estados con esta vocación y las comunidades locales contra el desempleo, gracias a su efecto de creación directa e indirecta de puestos de trabajo.

En reflexión al lema utilizado por la Organización Mundial del Turismo, de que, "El Turismo es la fuerza impulsora de la lucha contra la pobreza, de la creación de empleo y de la armonía social", no nos queda duda que el turismo puede contribuir también significativamente al desarrollo rural, especialmente en las zonas deprimidas, afectadas por el declive de la actividad agrícola. Y es precisamente en las zonas rurales de los países en desarrollo donde vive la mayoría de los pobres.

La capacitación, tanto en los sectores sociales y económicos es en la actualidad una prioridad, incluso para los gobiernos tanto federales como estatales dentro de sus administraciones. Desgraciadamente, en el sector privado, existe todavía el lema de

que la capacitación es un gasto; cuando en realidad es una inversión.

Existen algunas estrategias comprobadas que pueden servir para incrementar los beneficios económicos, pero concentrándose a la vez en la reducción de la pobreza.

Entre ellas, cabe mencionar las opciones de atraer a segmentos del mercado con mayor poder adquisitivo, incrementar la estancia de los visitantes y sus consiguientes gastos, desarrollar productos complementarios, expandir geográficamente los beneficios del turismo, fomentar la gestión local del turismo y las asociaciones, reducir la estacionalidad del turismo e incrementar el empleo y la formación.

Sin embargo lo anterior, no sería palpable si no enfrentamos estos beneficios debidamente capacitados y preparados, no sabríamos cómo aprovechar las oportunidades y que es lo que debemos hacer para acceder a una mejoría real.

Se tiene contemplado poner énfasis en la promoción de las Normas de Competencia Laboral, que resulta ser una herramienta

importante para la certificación de la labor de nuestros prestadores de servicios y un aliciente para su desarrollo profesional.

Se espera contar con una serie de cursos federales que nos permitan abarcar algunos sectores especializados con necesidades de capacitación, como lo es el sector de turismo alternativo, potencial estratégico para el desarrollo de la zona sur en el estado.

El impresionante avance tecnológico, la globalización, la cambiante situación económica mundial y los nuevos enfoques sociales, entre otros factores, han modificado de manera sustancial los aspectos demográficos y psicográficos de los viajeros del mundo.

El nuevo mundo tecnológico ha dado lugar al surgimiento de nuevas y muy diversas tendencias en turismo. La tendencia hacia los entornos naturales y hacia el bajo impacto del medio ambiente y la cultura, está poniendo en jaque a los destinos maduros y consolidados, que repentinamente están viendo como sus visitantes dejaron de ser repetitivos y se volvieron exigentes en cuanto a su entorno y su calidad.

Es por lo anterior, de la importancia que representa mantener constantemente capacitados a los prestadores de servicios e implementar acciones de concientización hacia la comunidad, para si lograr, no sólo un destino de calidad en lo que concierne a la

infraestructura, sino una calidad de servicios que hagan la estancia del turista una experiencia única y placentera; y esto logre su pronto regreso.

CAPITULO IV.

LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA EN NUESTRO ESTADO.

A lo largo de los capítulos anteriores, se ha documentado todo lo que respecta a la Secretaría en donde realizo mis actividades laborales y de la unidad a la cual pertenezco directamente.

En éste apartado, es importante señalar que inicialmente se brindará una descripción técnica del puesto que ocupo y sus funciones generales. Posteriormente una descripción de cómo se encontraba el área que ahora está a mi cargo al momento de recibirla, así como las estrategias y acciones que emprendí para alcanzar su mejoría.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA.

Nombre del Puesto: Jefe del Departamento de Cultura Turística.

No. De Plazas: Una.

Ubicación: Física.- Oficinas de la SEDETUR.
Administrativa.- Dirección de
Capacitación y Cultura Turística.

Tipo de Contratación: De Confianza.

Ámbito de Operación: El asignado.

Jefe Inmediato: Director de Capacitación y Cultura
Turística.

Subordinados: No aplica.

Dependencia Funcional. Secretaria de Turismo del Estado.

El objetivo del puesto, es crear una verdadera Cultura Turística entre los jóvenes estudiantes, y la comunidad en general, que les permita crecer con una mentalidad mas sana, productiva y con una vocación de servicio, pero en especial, con una visión emprendedora.

Las funciones generales, son planear, programar, estudiar y evaluar toda clase de actividades de Cultura Turística dentro del Estado, realizando actividades para su fomento. De igual manera, proporcionar capacitación turística con nuestra propia organización, así como orientar y supervisar las actividades públicas ó privadas (cuando así se requiera) que se realicen con ese fin; en el ámbito de la Cultura Turística.

Aunado a las funciones generales, se presentan también otras como las de orientar, asesorar y estimular a nuestros estudiantes de nivel primaria, para que crezcan con una visión de la Cultura Turística, lográndolo a través del Programa "Tú y el Turismo en México". De igual manera, capacitar a estudiantes de nivel medio superior y superior, con la finalidad de involucrarlos con el sector empresarial.

A su vez, se Implementan programas de cultura turística, que logren generar en los estudiantes de nivel primaria, una mayor concientización de la importancia que representa mantener nuestra cultura y costumbres vivas, de generación en generación.

Por lo tanto, deberá involucrar a comunidades e instituciones educativas con vocación turística, en Programas de Cultura Turística, tendientes a sensibilizar sobre el respeto y conservación de nuestra biodiversidad. Sumando a esto, coordina programas federales de cultura turística, logrando involucrar a estudiantes de todos los niveles educativos del estado, para que en conjunto se obtengan mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, empresarial y social. Realiza seguimientos a las necesidades de capacitación que existan en materia de cultura turística en el estado, y a su vez formula el programa anual de gastos del Área con base en el programa anual de actividades y de conformidad con las normas y lineamientos establecidos por la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, y las disposiciones del titular de la Secretaria de Turismo y las demás que le encomiende el C. Director de Capacitación y Cultura Turística.

COMUNICACIÓN INTERNA.

Ascendente: Jefe inmediato superior.

Horizontal: Jefe del Departamento de Capacitación;
Jefe de Oficina de Capacitación en lengua
Inglesa; Jefe de Área de proyectos y
Promoción de Programas Empresariales.

La comunicación externa que presenta es con las diversas instituciones de educación primaria, secundaria, de nivel medio superior y superior del Estado. Así como también, con los diversos prestadores de servicios turísticos y todo aquel que requiera y/o solicite capacitación en el rubro.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.

- **Escolaridad:** Nivel Profesional.

- **Experiencia:** Mínima de 1 año en manejo de grupos y proyectos educación y similares.

- **Iniciativa:** Para crear y proponer programas y proyectos que permitan un adecuado desarrollo de las actividades de cultura turística, dentro de los diversos sectores de acción.

- **Capacidad:** Para dirigir grupos escolares, facilidad de palabra y adaptación.

Las anteriores son las características generales del puesto, que enmarcan la funciones ha desarrollar dentro de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística.

Hasta este momento podemos ver cuales son las funciones y responsabilidades que debo llevar acabo en la Secretaria de

Turismo del Estado, como Jefe del Departamento de Cultura Turística.

Ahora bien explicaré cómo se encontraba la Unidad (Dirección de Capacitación), en particular, el departamento que ocupó, antes de asumir las responsabilidades inherentes.

El Departamento de Capacitación era el que efectuaba las actividades propias de la materia, pero de una manera ambigua y paliativa; es decir, no se cubría el objetivo central de fomentar una cultura de concientización hacia las partes involucradas.

Esto debido, a la falta de personal ya que únicamente se contaba con:

- ✓ Jefe de Departamento de Capacitación;
- ✓ Instructor Especializado y
- ✓ Jefe de Oficina de Capacitación el Lengua Inglesa.

Por lo tanto, las tareas esenciales de difusión cultural, no se alcanzaban. Sumado a la falta de equipo de computo, ya que en el momento de mi ingreso, se tenía para realizar las diversas actividades de los arriba citados, un equipo y su respectiva

impresora. Esto, aunado a la falta de espacio, complicaba un adecuado desempeño.

Lo anterior, me brindó la oportunidad de establecer nuevas acciones y estrategias, por lo que me aboqué, a partir de mi nombramiento, a realizar una organización interna de mi área de Cultura Turística, así como la delimitación de responsabilidades. Sin embargo lo más importante era definir nuestra visión, misión y objetivo colectivo dentro de la unidad.

La visión que se concibió fue la de implementar actividades de capacitación, que tiendan a elevar la calidad de los servicios que se ofrecen a los turistas que visitan Quintana Roo, de la mano con el fomento y concientización de una Cultura Turística tanto para los prestadores de servicios, como para la comunidad en general; así como procurar un trato adecuado que propicie su retorno.

Para lograrlo nuestra visión, se deberá:

- Reconocer al turismo como pieza clave del desarrollo turístico de nuestro Estado.

- Diversificar los cursos de Capacitación y desarrollar una Cultura Turística integral.

- Impulsar a la Micro, Pequeña y Mediana empresa turística a ser competitivas a través de una capacitación y Asesoría especializada.

- Promover el desarrollo del turismo, respetando los entornos naturales, culturales y sociales.

Como podemos ver, para concebir la visión, misión de nuestra unidad y la descripción de mi puesto, afirmaré que en el Departamento de Cultura Turística descansa la responsabilidad de impulsar e inculcar una Cultura Turística, que permita a todos los que participamos directa e indirectamente en la actividad turística, prepararnos de manera óptima y ser parte activa de esta dinámica, obteniendo los beneficios de acuerdo a nuestra capacitación y disposición.

Fortaleciendo de esta forma, nuestro turismo estatal y la misión de la Secretaría de Turismo: "Consolidar y desarrollar el Sector

Turismo del Estado promoviendo los principales destinos turísticos de la entidad en forma integral, de acuerdo a la normatividad Turística vigente, coordinando la participación de todos los sectores involucrados a la actividad turística”⁶.

Para lograr los anteriores propósitos, se requiere de una estructura bien definida y el personal con las características idóneas.

Desafortunadamente, no se cuenta con el personal suficiente y los dos departamentos que integran la Dirección de Capacitación y Cultura Turística, son abordados por el titular únicamente y si se requiere apoyo, se da por los integrantes de la unidad. Esto, desde mi experiencia, no permite alcanzar los objetivos trazados y abarcar a todas las instancias que están involucradas en la capacitación y de igual manera, a todo aquel que lo solicite.

Desde mi ingreso, planteé la delimitación de funciones y poder atender los sectores que más importancia representan en el ámbito turístico y lograr una concientización de la cultura turística, esto obedeciendo a la falta de personal y equipo de cómputo; pero que,

⁶ PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INTEGRAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO 2000-2025. Sector Turismo.

sin embargo, a los rubros que se atiendan, sean de una forma eficiente y constante.

Hasta estos momentos hemos visto las funciones que le competen a mi departamento. Ahora bien, describiré las actividades que he desarrollado a lo largo de dos años en mi área, explicando su ejercicio, tanto para los programas y cursos que imparto.

El programa "*Ciudades Turísticas Limpias*" tiene la función de involucrar a comunidades e instituciones educativas con vocación turística, en programas de Cultura Turística, tendientes a sensibilizar sobre el respeto y conservación de nuestra biodiversidad. En este programa, el titular del Departamento de Capacitación, en coordinación con mi departamento realizamos un proyecto el cual, se presenta a los directores de escuelas primarias y preparatorias, explicando las actividades que se realizarán en él, para que nos apoyen en el programa.

El proyecto continúa, siempre y cuando el número de escuelas sea adecuado, para el apoyo del mismo.

Los directores de las escuelas elegidas, pueden aceptar o no la propuesta, así que puede continuar el programa, cuando el número de participantes sea el adecuado para el desfile y la limpieza de la ciudad.

Posteriormente, se solicita a la dirección administrativa, los requerimientos para llevar a cabo el programa, los que serán entregados en tiempo y forma. Cuando se considere que el programa es lo suficientemente grande, se pide a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito, el permiso para la realización de un desfile por la Avenida de los Héroes, en la que participarían estudiantes de primaria y preparatoria.

El objetivo de este programa es Lograr involucrar a las comunidades y estudiantes, en programas de cultura turística, para que nuestra región crezca de manera ordenada y sustentable, procurando mantener una imagen ecológica de nuestro destino.

Dentro del programa "*Playas Limpias*" se presenta la función de involucrar a comunidades e instituciones educativas con vocación turística, en programas de Cultura Turística, tendientes a sensibilizar sobre el respeto y conservación de nuestra biodiversidad. Su objetivo es el de lograr involucrar a las

comunidades y estudiantes, en programas de cultura turística, para que nuestra región crezca de manera ordenada y sustentable, procurando mantener una imagen ecológica de nuestro destino.

El Jefe del Departamento de Cultura Turística, propone las escuelas que participarán en este programa y coordina toda la actividad, en una fecha ya pactada con el Director del área.

La fecha para la realización de la actividad, depende de las actividades que tenga en su agenda el Subsecretario de Desarrollo turístico, ya que es la persona que decide la fecha final.

Las escuelas propuestas para los programas, participarán siempre y cuando no afecte el programa de trabajo interno, y no haya actividades importantes ya calendarizadas para esa fecha.

Los requerimientos para la realización del programa, solicitados a la dirección administrativa, serán entregados en tiempo y forma. Se le entrega un reporte de las actividades realizadas al Subsecretario de Desarrollo Turístico, para su análisis.

Ahora bien, el programa "*Nuestras Raíces*", contiene en su función implementar programas de cultura turística, que logren generar en los estudiantes de nivel primaria, una mayor concientización de la importancia que representa mantener nuestra cultura y costumbres vivas, de generación en generación.

El programa se realiza, siempre y cuando la escuela elegida acepte el recorrido y si en la fecha programada no tienen actividades ya previstas.

Se le solicita a la dirección administrativa, los requerimientos para la realización del programa. La actividad se lleva a cabo siempre y cuando se logre obtener el recurso para las compras correspondientes.

Se lleva acabo una solicitud de permiso de acceso al INAH del estado. los relatos y los mejores se incluyen en un concentrado anual.

El Objetivo es el de acercar a los niños desde temprana edad, a las raíces mayas, buscando generar un orgullo, que se haga extensivo en el turista o visitante, que tenga contacto con ellos.

También, realizo la difusión del video curso "*Tú y el Turismo en México*" siendo su función la de orientar, asesorar y estimular a

nuestros estudiantes de nivel primaria, para que crezcan con una visión de la Cultura Turística, lográndolo a través del programa "Tú y el Turismo en México". Su objetivo contiene la concientización y la creación de una verdadera cultura turística, en niños desde temprana edad, a fin de formar excelentes prestadores de servicios.

Se le solicita a la Secretaría de Educación y Cultura, el permiso para poder acceder a las escuelas primaria, para impartir el curso "Tú y el turismo en México, a estudiantes de 6º de primaria.

Las visitas se realizan siempre y cuando, la Secretaría de Educación y Cultura, acepte la presentación del programa en las escuelas primarias. El Departamento de Cultura Turística, visita las escuelas primarias, presentando el video curso "Tú y el Turismo en México"; posteriormente, realizamos una explicación de la interacción que se genera con la comunidad y cómo ellos a pesar de no participar directamente en la actividad, pueden aportar una buena imagen de su comunidad y de los beneficios que representa conservar en un estado óptimo la actividad turística. Los estudiantes entregan el cuadernillo de trabajo, el cual lo llenaron en grupos de trabajo.

Se recopilan los trabajos de los estudiantes y se entregan al Director del área de la SEDETUR, para su revisión. Sumando lo

anterior, realizo la impartición y coordinación de "*Cursos de Capacitación para Estudiantes*" siendo su función la de capacitar a estudiantes de nivel medio superior y superior, con la finalidad de involucrarlos con el sector empresarial.

El objetivo que se persigue es el de elevar los conocimientos en materia turística que obtienen los estudiantes de nivel medio superior y superior en el estado. En esta actividad, se envía a las escuelas del estado, la relación de cursos con los que cuenta la Dirección de Capacitación, para que sean impartidos a los estudiantes y al personal docente de las Instituciones.

El programa continúa cuando los directores solicitan los cursos de capacitación. De igual manera, se imparten en las escuelas educativas del resto del estado.

Realizo la coordinación de diversos "*Programas Federales de Cultura Turística*", conteniendo su función, la coordinación de programas federales de cultura turística, logrando involucrar a estudiantes de todos los niveles educativos del estado, para que en conjunto se obtengan mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, empresarial y social. El afán del objetivo es

involucrar a la comunidad en general y principalmente a estudiantes, para que con su apoyo, se pueda generar una mayor conciencia turística en el estado.

Se recibe toda la información del programa que se pretende implementar en el estado, en materia de cultura turística. El director de capacitación recibe la información y la canaliza a mi departamento para que se analice, de manera que pueda ser aplicable en el estado. Si el programa tiene algún cambio, se realiza de manera que pueda ser viable en el estado. Se solicitan los apoyos a las áreas respectivas, para poder llevar a cabo las actividades.

Se da continuidad a las "*Necesidades de Capacitación*" y su función es la de dar seguimiento a las necesidades de capacitación que existan en materia de cultura turística, en el estado. Su objetivo es ofrecer a los estudiantes y docentes del ramo turístico, cursos especializados que satisfagan las necesidades de capacitación existentes. Para la ejecución de esta actividad, se recibe la información del área encargada, con relación a las necesidades de capacitación que existan en las escuelas turísticas del estado.

Con dicha información de las necesidades, se revisa el catálogo de cursos existente, y se relacionan los cursos que pueden cubrir las necesidades planteadas en la solicitud.

Posteriormente, se les envía esta información a la escuela o área respectiva, con los datos de los cursos y quienes los imparten, así como los costos, en caso de que los tengan. Los interesados, reciben la información y en caso de que cubra sus necesidades, alguno de los cursos, a través de este departamento se tramitan para su ejecución en cualquier parte del Estado. En caso de que los o alguno de los cursos que se requieran, la Secretaría de turismo lo imparta, se asiste para su realización y se hacen las constancias respectivas.

Hasta este punto, quisiera hacer un paréntesis, para explicar un poco la propuesta de la Cultura Turística y cómo este concepto se ha desarrollado desde su nacimiento, el cual, es reciente y de qué forma se podría abordar y aplicar en nuestra entidad.

Primeramente, la aparición del término Cultura Turística en el marco del desarrollo turístico de México es relativamente nuevo; y por ende en nuestro estado, aún más. Es en 1992 cuando se

realizan los primeros análisis sobre la necesidad de incorporar nuevos elementos a los esfuerzos de concientización realizados por varias décadas.

La Cultura Turística tiene su fundamento en la perspectiva del desarrollo sustentable, concebido como la adecuada administración de los recursos (naturales, materiales, financieros y humanos), de manera que se logre la mayor satisfacción del visitante y el mayor beneficio para la comunidad receptora.

Con esta base, la Cultura Turística incorpora las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas del turismo, orientándose hacia los beneficios comunitarios, pretendiendo resaltar la participación de las comunidades según sus propias características locales.

El objetivo primordial radica entonces, en enfocar el modelo turístico a una reflexión en donde los resultados y el éxito en la recepción y atención del turista sea reflejo del desarrollo sustentable del turismo, basado en el continuo mejoramiento de la calidad de vida de la población que participa. Desgraciadamente, en el Estado no permean los beneficios obtenidos por el turismo.

El término Cultura Turística se compone de dos palabras: Cultura y Turismo.

La Cultura se integra por un conjunto de imaginarios colectivos y estructuras simbólicas de pensamiento (criterios, conocimientos, valores), los cuales se traducen en manifestaciones o expresiones (actitudes, costumbres, estilos de vida) que cohesionan a los miembros de una sociedad determinada y que la hacen diferente de las demás.

Por otra parte, el Turismo es una actividad humana, cuya esencia son el ocio y el tiempo libre, y que además de involucrar desplazamientos y la recepción de quienes se trasladan, se sustenta en el uso de recursos y en la prestación de servicios, generando repercusiones diversas.

Al unir estos dos términos y formar el concepto Cultura Turística, se puede entender que dentro de la cultura íntegra de la sociedad, existe una parte orientada al conocimiento y valoración de la actividad turística, que busca la satisfacción del visitante y la obtención de mayor beneficio para las comunidades receptoras.

En este análisis conviene hacer una aclaración: el concepto TURISMO CULTURAL, también se compone de las palabras CULTURA y TURISMO, sólo que invirtiendo los términos.

Sin embargo, derivado de lo ya expuesto, debe entenderse que mientras el turismo cultural es una forma de hacer turismo, la Cultura Turística tiene un significado distinto.

Así a cultura integral de una sociedad tiene elementos que la definen en su propio contexto, a su vez la Cultura Turística contará con ciertos elementos principales:

CONOCIMIENTOS.- referidos a las experiencias asimiladas que constituyen la preparación de quienes participan en el turismo (comunidad receptora o anfitriones) para brindar servicios con calidad, y éstos pueden ser:

- ✓ Históricos, Geográficos y de Idiomas,
- ✓ Sobre los recursos, factores y repercusiones del turismo,
- ✓ Sobre las características de la nación, región o localidad en la cual se vive,
- ✓ Técnicas y métodos de administración y operación de los servicios turísticos.

VALORES.- aquellos elementos emotivos compartidos, basados en ciertos principios éticos y que motivarán a brindar servicios con calidez:

- Compromiso
- Orgullo
- Constancia
- Respeto
- Disciplina
- Responsabilidad
- Honradez
- Vocación de servicio.

Como resultado de la asimilación personal y colectiva de conocimientos y valores, existirán ACTITUDES que le den sentido en la práctica a la Cultura Turística:

- Amabilidad.- *reflejada en el trato afectuoso y cordial;*
- Cortesía.- *que evidencia demostraciones de respeto;*
- Eficiencia.- *la facultad para prestar servicios en tiempo y forma al contar con las habilidades y destrezas necesarias;*

- Disposición.- *el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia de la labor de cada quién;*
- Profesionalismo.- *el factor humano aplicando su experiencia y emotividad en el marco de sus labores.*

El ambiente turístico de una localidad, derivado de la formación y la participación individual y social de los individuos, estará sustentado en un clima especial de cordial hospitalidad, calidad y competitividad, y se orientará a tener turistas totalmente satisfechos.

Para poder lograr este efecto deseable en las comunidades receptoras de nuestro estado que son susceptibles de ser visitadas, antes habrá que partir de los individuos, promoviendo no un cambio o transformación radical en sus hábitos, sino más bien, estimulando la comprensión y asimilación de la Cultura Turística como herramienta fundamental para encarar la actividad turística y ser partícipes directos de los beneficios.

CONCLUSIONES.

Mi experiencia, me ha permitido entender que el concepto de cultura esta estrechamente ligado a la identidad de cada estado por cuanto cualquier actividad que promueva el desarrollo y la conservación cultural está fortaleciendo los cimientos de nuestra identidad, siendo una de las actividades con mayor relevancia en el fortalecimiento de nuestra identidad cultural; el Turismo. Ya que el turismo, favorece la conservación de nuestro patrimonio cultural y natural, para su uso presente y el de futuras generaciones, claro está, haciendo una practica racional de los recursos naturales y arqueológicos.

He percibido también, que el turismo correctamente desarrollado, sería un instrumento eficaz y de mejoras significativas en la calidad de vida de las comunidades locales, favoreciendo el enriquecimiento cultural, producto del intercambio de experiencias humanas. De igual forma, da valor la diversidad cultural y territorial de nuestro Estado. Realizando buenas coberturas de la cultura turística, se fomentaría el conocimiento reciproco de nuestra diversidad cultural, lo que nos permitiría proyectar una identidad

cultural como estado en un zona (por la actividad turística) cada vez más globalizado.

Indiscutiblemente la cultura turística, deberá crear programas que faciliten el acceso a los sitios turísticos, a los diferentes grupos sociales de la entidad, en colaboración con los diversos niveles de gobierno, así como con el apoyo de los prestadores de servicios turísticos.

El estar laborando en el marco de la implementación de una cultura en el rubro turístico, me ha llevado a entender que la motivación hacia la participación de los prestadores de servicios turísticos, en la proyección de una oferta de bajo costo, con la finalidad de incrementar la corriente turística entre la población del estado, también es motivo de derramas económicas. Siendo un nicho, hasta el momento, poco aprovechado.

Lo anterior, en colaboración con los prestadores de servicios, y aprovechar la temporada baja de los sitios turísticos, a fin de crear programas de utilización de las instalaciones mediante esquemas de bajo costo, dirigidos a grupos específicos, particularmente para

escolares

y

trabajadores.

Hoy en día, la Calidad se ha convertido en un factor determinante con el que debe comprometerse prácticamente cualquier actividad que busque incidir de forma significativa en el mercado. El turismo no escapa a esta situación al tener en el turista, un demandante permanente de satisfactores que observen y cumplan con esa condición.

Si bien es cierto, el desarrollo de productos y la promoción de los mismos son tareas determinantes en la conformación de una oferta efectiva, resulta igualmente importante la aportación que a este propósito debe hacer una planta productiva altamente competitiva y un capital humano cuyo desempeño observe condiciones de profesionalismo y una absoluta disposición hacia la cultura del servicio y de la atención.

Igualmente, se debe revalorar y reposicionar al turismo ante los sectores público, privado y fundamentalmente, el social; a fin de mejorar la percepción y la actitud de la sociedad en su conjunto y crear conciencia del turismo no sólo por los beneficios económicos que aquél genera, sino por la oportunidad que representa aprovechar el vasto patrimonio cultural y natural con que contamos mediante su incorporación al turismo y mostrándolo a

propios y extraños desarrollando esquemas profesionales de prestación de servicios.

Para todo ello, se requiere del desarrollo de una Cultura Turística que permita correlacionar adecuadamente a los turistas con las comunidades receptoras y con nuestro entorno natural y cultural.

Por lo tanto, La Cultura Turística en Quintana Roo, debe ser presentada entonces como una necesidad, orientada a que las comunidades (incluyendo a niños y jóvenes), participen en un proceso de aprendizaje que les permita estar mejor preparadas para comprender, implicarse y participar exitosamente en la actividad turística de nuestra entidad, que los prestadores de servicios turísticos se interesen por la capacitación y la certificación de sus competencias para operar y prestar servicios turísticos de calidad para beneficio de todos los actores.

Los empresarios (incluyendo los micro, pequeños y medianos) establezcan procesos y sistemas de calidad (por ejemplo, en manejo higiénico de los alimentos) que garanticen la seguridad y competitividad de sus servicios y de esta forma asegurar una

calidad de su servicio. (este punto ya se aplica en nuestra dirección de capacitación).

La gran tarea es la de relacionar a los diferentes sectores de la sociedad, organismos no gubernamentales, sector académico, iniciativa privada, gobierno federal, gobierno estatal y municipal, para que se constituyan como promotores de la Cultura Turística.

Con base en lo anterior, y la experiencia obtenida podría considerarse nuevas líneas de acción encaminadas a dicho propósito, atendiendo actividades relacionadas con los procesos de vinculación y coordinación con los sectores privado y público respectivamente. La divulgación de la importancia del turismo y de la necesidad de ofrecer un trato justo a nuestros visitantes. La promoción de la cultura del turismo, con el fin de desarrollar habilidades a través de la capacitación basada en estándares y modelos internacionales y fomentar actitudes entre diversos públicos para garantizar la prestación eficiente de los servicios. El impulso de la participación de la micro, pequeña y mediana empresa en acciones que conlleven la incorporación de los procesos

de operación de las mismas a esquemas de calidad y de modernización y a la certificación del servicio que prestan.

La globalización ha alcanzado a los sistemas de educación turística en el mundo y esta exige capacidad para enfrentar una mayor competencia que represente más alternativas para un consumidor cada vez más exigente que encuentra en la calidad su principal referente de satisfacción a sus expectativas.

Hoy en día, las Instituciones Educativas que pretendan mantenerse o alcanzar prestigio en la educación y estar a la vanguardia, están obligadas a tener calidad en sus instalaciones, en métodos de enseñanza, en planta docente, en esquemas de vinculación que considere la situación en otros contextos sociales, políticos y culturales, todo esto redundará en una educación de calidad.

La educación que se imparta en un contexto de globalización, además de ser de calidad, debe estar orientada a la formación de líderes.

El sector empresarial sugiere reforzar la educación turística infantil, en sentido, de que se tenga conocimiento desde temprana edad de la importancia que tiene la actividad turística para nuestra entidad.

La Dirección de Capacitación y Cultura Turística, a través de mi departamento, sabiendo de la importancia que esto representa para el sector, ha trabajado con niños de nivel primaria, esto con la finalidad de acrecentar una verdadera cultura turística en nuestros jóvenes estudiantes buscando en ellos implantar valores tales como la identidad como mexicanos, el respeto a sus raíces, costumbres y tradiciones, así como orgullo por su cultura y finalmente por la ciudad y el estado en el que viven, es por eso, que se ha implementado en este contexto los programas **"Tu y el Turismo en México"**, **"Nuestras Raíces"**, **"Cultura Turística... Un Buen Comienzo"**, entre otros.

Ciertamente la tarea de la capacitación no es fácil, sin embargo se buscan nuevas estrategias para la profesionalización no solo del prestador de servicios que ya se encuentran en el ámbito laboral, sino también en la formación cultural turística que se da en el aula de los futuros prestadores, puliendo y complementando la enseñanza que las Instituciones les brinden.

Otro factor muy difícil de desarrollar en la cultura turística, es el trabajo con niños de primaria buscando precisamente que se de desde esas edades tempranas esta cultura que es la de proteger a la principal actividad económica como lo es la del turismo.

Con el espacio destinado al área de cultura turística es muy necesario la vinculación entre sectores académico, empresarial, gubernamental y social para la formación práctica, acceso a experiencia y fuentes de financiamiento.

No podemos dejar de citar el elevado nivel de competidores que un destino turístico tiene que enfrentar en la actualidad, por esa razón nuestra principal búsqueda es la de tener clientes totalmente satisfechos, en esto se basa la importancia de profesionalizar a prestadores de servicios turísticos y más importante aún, es el de lograr que estos estén certificados bajo las normas técnicas de competencia laboral, que dará como resultado el repunte de la calidad en nuestros servicios, que es el objetivo principal de este sector.

Dada su ubicación geográfica, clima y bellezas naturales, nuestro Estado tiene una clara vocación turística. El turismo representa una actividad clave para el desarrollo de la entidad, pues genera un alto porcentaje de los recursos presupuestales del gobierno que son necesarios para financiar el desarrollo y un número considerable de empleos en la economía.

Por ello, debemos de multiplicar las acciones para contribuir al aumento de su competitividad frente a otros destinos turísticos del país y del extranjero. La consolidación del turismo y el fomento de una mayor vinculación entre esta actividad y otras de los sectores primario y secundario permitirán la diversificación y ampliación de la base productiva de la economía estatal; y una herramienta como hemos manifestado en este trabajo, es la consolidación de nuestra Cultura Turística.

Bibliografía.

- 1.- Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal (publicada en el periódico oficial del gobierno del estado con fecha 08 de septiembre del año 2000) y de la Constitución Política Estatal, relacionados con la administración central del poder ejecutivo (secretarías), incluyendo a la Secretaría de Turismo.

- 2.- Manual General de Organización de la Secretaria de Turismo del estado de Quintana Roo., Pag. 289. 2003.

- 3.- Plan Estratégico de Desarrollo Integral del Estado de Quintana Roo 2000-2025. Sector Turismo.

- 4.- Anuario Estadístico de la Dirección de Capacitación y Cultura Turística. Pag. 63. 2003.

- 5.- Plan Básico de Gobierno 1999 - 2005. Pag. 116. 1999.

- 6.- Quinto Informe de Gobierno, Lic. Joaquín Ernesto Hendricks Díaz. Pag. 66, 2004.

7.- Programa de Desarrollo de Educación, Cultura y Deporte, 1999 - 2005. Pag. 78. 1999.

8.- Manual de Conceptos Básicos del Ecoturismo. (Fascículo 5, serie Turismo Alternativo). Pag. 229. 2002.

9.- Patrimonio Cultural y Turismo.(Cuadernos). Congreso sobre Patrimonio Gastronómico Cultural en América Latina, memorias. Tomo 1. CONACULTA. Pag. 381. 2002.