



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, C-III
MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL
PNPC-CONACYT



**Proceso de desarrollo de capacidades en actividades turísticas: estudios
de casos organización comunitaria y empresa convencional**

TESIS

Que como requisito para obtener el grado de
Maestra en Desarrollo Local

Presenta:

Laura Daniela Vázquez López

Director:

Dr. Apolinar Oliva Velas

Esta tesis se inscribe en la Línea de Generación y Aplicación
del Conocimiento “Procesos de Cambio Territorial”



CONACYT

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

San Cristóbal de Las Casas Chiapas. Septiembre de 2018



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, C-III
MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL

MAESTRÍA EN
DESARROLLO
LOCAL UNACH



San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.
13 agosto del 2018.

ASUNTO: Autorización de impresión de Tesis.

C. Laura Daniela Vázquez López
P R E S E N T E.

Con base al Reglamento de Evaluación Profesional para los egresados de la **Maestría en Desarrollo Local** de la Universidad Autónoma de Chiapas, y habiéndose cumplido con las disposiciones en cuanto a la aprobación del contenido de su trabajo de Tesis Profesional: **"Proceso de desarrollo de capacidades en actividades turísticas: estudios de caso organización comunitaria y empresa convencional"**. Por parte de los integrantes del Jurado, CERTIFICO el VOTO APROBATORIO emitido por éste y autorizo la impresión de dicho trabajo para que sea sustentado en su Examen de Grado de la **Maestría en Desarrollo Local**.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo cordialmente.

A T E N T A M E N T E.
"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"


DR. ENRIQUE ANTONIO PANIAGUA MOLINA
DIRECTOR.



c.c.p. Archivo/MDL



CALLE PRESIDENTE ÁLVARO OBREGÓN, SIN NÚMERO. COL. REVOLUCIÓN MEXICANA
C.P. 29200. SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS. MÉXICO.
TEL: 01 (967) 67.85341, www.mdl@unach.mx

AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca otorgada durante el periodo agosto 2016 – julio 2018.

A la Universidad Autónoma de Chiapas, Facultad de Ciencias Sociales y a la coordinación de la Maestría en Desarrollo Local, por todo el apoyo brindado para la realización de este proyecto durante la estancia en el programa de maestría.

Al Dr. Apolinar Oliva Velas, por el acompañamiento en esta investigación, por sus observaciones, sugerencias y aporte académico que contribuyeron a mi formación profesional.

A las Dras. María Eugenia Santana Echeagaray y María Marcela Flores Morgan por formar parte de mi comité tutorial y por cada uno de los aportes académicos que hicieron a esta investigación. Así como a todos los profesores que integran el núcleo académico de la Maestría en Desarrollo Local por compartir sus conocimientos.

A la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), organización comunitaria de la Colonia Antelá en Parque Nacional Lagunas de Montebello y al Hotel Tierra Viva, por la información proporcionada y el valioso tiempo que otorgaron para hacer posible esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, permitirme cumplir una meta más y llegar a esta etapa de mi vida profesional.

A mi madre, por nunca dejarme sola, por su apoyo incondicional y acompañamiento en cada uno de mis sueños. Gracias mami.

A mi familia, por las palabras y consejos que me han dado.

A Miguel Ángel, gracias por formar parte de esta etapa importante de mi vida, por creer en mí y en mi capacidad, por tu apoyo incondicional, por tus consejos y tu confianza.

A mis amigos, gracias por los consejos y por el apoyo en este camino lleno de experiencias.

RESUMEN

El planteamiento inicial de esta investigación parte de la relación entre la actividad turística y el desarrollo local, con preocupación central en el desarrollo de capacidades de prestadores de servicios turísticos.

Se analizan dos casos de estudio: El Parque Nacional Lagunas de Montebello ubicado en el municipio de La Trinitaria, considerado como la organización comunitaria y Tierra Viva Hotel en Comitán de Domínguez, como la empresa convencional. Se toman como referentes de crecimiento turístico dado que se caracterizan por tener atributos territoriales que los posicionan en un lugar estratégico y que a la vez cuentan con elementos y posibilidades para diversificar su oferta y consolidar los servicios que ofrecen, ya que poseen una gran riqueza natural y cultural.

Los actores como oferentes de servicios turísticos, influyen en el territorio. Concebimos que sus capacidades humanas fomentan el desarrollo desde el ámbito local, por medio de la construcción de relaciones sociales y procesos que fomenten estrategias que permitan el desarrollo de nuevo conocimiento, transformación y adaptación ante las cambiantes exigencias de la sociedad.

Aunado a lo anterior, este trabajo tiene como objetivo analizar los procesos de desarrollo a partir de las capacidades que poseen los prestadores de servicios turísticos. Dado que la calidad de los servicios está determinada según las capacidades desarrolladas por parte de los actores y de la gestión misma de los recursos disponibles en la región.

Se realizaron entrevistas semi estructuradas a los prestadores de servicios y una encuesta a usuarios turísticos por medio de un muestreo exploratorio, con el fin de evaluar las actividades que desempeñan los actores en esta actividad. Se tomaron en cuenta la oferta y diversificación de servicios, la atención al cliente, la capacidad humana y la infraestructura.

Se encontraron dos modelos diferentes de desarrollo. El primero, como un modelo comunitario con utilización de recursos naturales que busca la reproducción e incorporación de la unidad familiar. El segundo, como un modelo de negocio para inversionistas locales. En ambos modelos, los prestadores de servicios logran desarrollar y fortalecer capacidades a través de capacitación, experiencia personal y práctica diaria. En este contexto los prestadores de servicios desarrollan nuevas capacidades por medio de los cambios que existen en el ámbito administrativo y operacional.

Así pues, sustentamos que el turismo es una estrategia importante para el desarrollo local, dado que fomenta crecimiento económico a territorios que disponen de recursos naturales y culturales principalmente. Así como que las capacidades son un factor fundamental para el desarrollo de la actividad turística.

Palabras clave: desarrollo de capacidades, prestadores de servicios, organización/empresa

ABSTRACT

The initial approach of this research is based in the relationship between tourism activity and local development, with a central concern in the development of the capacity of service providers.

Two case studies are analyzed: The Lagunas de Montebello National Park located in the municipality of La Trinitaria, considered as the community organization and Tierra Viva Hotel in Comitán de Domínguez, as the conventional company. They are taken as benchmarks for tourism growth since they are characterized by having territorial attributes that position them in a strategic place and that at the same time have elements and possibilities to diversify their offer and consolidate the services they offer, since they have a great natural wealth and cultural.

The actors as providers of tourism services influence the territory. We believe that their human capacities foster development from the local level, through the construction of social relationships and processes that promote strategies that allow the development of new knowledge, transformation and adaptation to the changing demands of society.

In addition to the above, this work aims to analyze the development processes based on the capacities of tourism service providers. Since the quality of the services is determined according to the capacities developed by the actors and the management of the resources available in the region.

Semi-structured interviews were carried out with service providers and a survey of tourist users through exploratory sampling, in order to evaluate the activities carried out by the actors in this activity. The offer and diversification of services, customer service, human capacity and infrastructure were taken into account.

Two different models of development were found. The first, as a community model with use of natural resources that seeks the reproduction and incorporation of the family unit. The second, as a business model for local investors. In both models, service providers manage to develop and strengthen capacities through training, personal experience and daily practice. In this context, service providers develop new capacities through the changes that exist in the administrative and operational scope.

Thus, we argue that tourism is an important strategy for local development, since it fosters economic growth in territories that have mainly natural and cultural resources. As well as that the capacities are a fundamental factor for the development of the tourist activity.

Keywords: capacity development, service providers, organization / company

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
-------------------	---

CAPITULO I

Área de estudio y condiciones generales del turismo	8
1.1 Contexto	9
1.2 Indicadores demográficos y socio-económicos de Comitán de Domínguez y La Trinitaria	10
1.3 Principales rasgos de los municipios a estudiar	14
1.4 Características generales de las unidades de análisis	16
1.4.1 Parque Nacional Lagunas de Montebello	16
1.4.1.1 Unidades de análisis y organización	18
1.4.1.2 Colonia Antelá	19
1.4.1.3 Organización de los prestadores de servicios turísticos	21
1.4.1.4 Mapa de actores, tecnología y territorio.....	22
1.4.2 Tierra Viva Hotel (TVH)	25
1.4.2.1 Unidades de análisis y organización de los prestadores de servicios turísticos	26
1.4.2.2 Recursos materiales y tecnológicos	27

CAPITULO II

Turismo en el contexto de desarrollo local.....	29
2.1 Procesos organizacionales en empresas convencionales y organizaciones productivas comunitarias	29
2.2 Turismo: conceptos y perspectivas.....	31
2.2.1 Tipos de turismo	33
2.2.2 Alcances del turismo.....	35
2.2.3 Impacto económico del turismo.....	36
2.2.4 Impactos negativos del turismo en México	38
2.3 Gestión del recurso humano	39

2.3.1 Enfoques del desarrollo de capacidades	39
2.3.1.1 Otras posturas sobre capacidades (limitación del enfoque)	44
2.4 Desarrollo: una mirada local	48

CAPITULO III

Turismo, alternativa de desarrollo: experiencias hacia la construcción de capacidades

.....	55
3.1 Turismo en organizaciones comunitarias como elemento para el desarrollo local y sostenible	56
3.1.1 Ecoturismo, herramienta de planificación y gestión en el desarrollo socioeconómico de comunidades rurales.....	59
3.1.2 Instrumentos para el desarrollo de una estrategia turística	60
3.2 Construcción de estrategias para el desarrollo en casos diferenciados de turismo	63
3.2.1 Fomento de capacidades territoriales para el desarrollo	64
3.2.2 Ecoturismo comunitario, vía de desarrollo local sustentable.....	66
3.2.3 Capacidades, componente para el desarrollo de la actividad turística bajo el contexto del desarrollo local	68
3.3 Turismo como factor de desarrollo. Aspectos conceptuales	73
3.3.1 Turismo como base para la generación de empleos.....	74

CAPITULO IV

Desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios turísticos

.....	78
4.1 Factores centrales vinculados con la oferta y diversificación de servicios	78
4.1.1 Caso Parque Nacional Lagunas de Montebello (parte central o primer jardín).....	78
4.1.1.1 Lagunas de Tres Colores. Conformación de la actividad turística.....	81
4.1.1.2 Evaluación del desarrollo de capacidades	84
4.1.1.3 Análisis de capacidades en Parque Nacional Lagunas de Montebello	87
4.1.2 Actividades y servicios turísticos en el caso Tierra Viva Hotel (THV)	93
4.1.2.1 Análisis de capacidades en Tierra Viva Hotel	96
4.2 Comparación general entre prestadores de servicios de los casos PNLN y TVH.	101
4.2.1 Capacidades-caracterización de los casos de estudio	103

4.2.2 Diagnostico de capacidades	107
Conclusiones	110
Bibliografía	115
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales actores en los estudios de casos.....	4
Tabla 2. Nivel de urbanización de Comitán de Domínguez y La Trinitaria	10
Tabla 3. Población Económicamente Activa Ocupada	11
Tabla 4. Población Económicamente Activa por Sector	12
Tabla 5. Valor agregado en servicios relacionados al turismo en pesos corrientes.....	14
Tabla 6. Desarrollo de capacidades y formación de competencias	46
Tabla 7. Perspectivas de Desarrollo de Capacidades	47
Tabla 8. Componentes de una política turística	58
Tabla 9. Turismo en organizaciones comunitarias como elemento para desarrollo local y sostenible	62
Tabla 10. Estrategias de desarrollo en casos diferenciados de turismo	71
Tabla 11. Capacidades, componente para el desarrollo de la actividad turística	76
Tabla 12. Matriz de temas centrales para datos cualitativos y cuantitativos	85
Tabla 13. Modelo de análisis para datos cualitativos	86
Tabla 14. Factores centrales para el análisis sobre la percepción de servicios	87
Tabla 15. Evaluación de capacidades en Lagunas de Tres Colores (PNLM).....	90
Tabla 16. Evaluación de capacidades en Tierra Viva Hotel	98
Tabla 17. Origen de los usuarios turísticos en los casos de análisis.....	104
Tabla 18. Presupuesto y días de estancia de los usuarios turísticos	105
Tabla 19. Comparativo, evaluación de capacidades de prestadores de servicios.....	105
Tabla 20. Características generales de la empresa convencional y organización comunitaria	109

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1. Localización de la región de estudio	9
Mapa 2. Área Natural Protegida	17
Mapa 3. Distribución de lagunas como atractivos turísticos	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Unidades de análisis PNLM.....	18
Figura 2. Relación entre prestadores de servicios turísticos	21
Figura 3. Mapa de actores y su relación en PNLM	23
Figura 4. Dimensiones del Desarrollo	49
Figura 5. Fomento de capacidades para potenciar el sistema de capacidades locales	67
Figura 6. Relación Capacidades-turismo-desarrollo	77
Figura 7. Organigrama Tierra Viva Hotel	94
Figura 8. Modelo para el desarrollo de capacidades en la actividad turística	102

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Tierra Viva Hotel.....	25
Imagen 2. Prestadores de servicios turísticos PNLM	80
Imagen 3. Restricciones en Laguna Ensueño	82
Imagen 4. Recepción Tierra Viva Hotel	93
Imagen 5. Prestadores de servicios turísticos de TVH	95

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Porcentaje de evaluación de capacidades en Lagunas de Tres Colores	92
Gráfica 2. Porcentaje de evaluación de capacidades en TVH	100
Gráfica 3. Comparación del origen de los usuarios turísticos	104

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el turismo representa uno de los sectores más importantes en la dinámica económica. En el caso de México, esta actividad representa una alternativa laboral y una fuente de ingresos para aquellos territorios que poseen estas ventajas comparativas y competitivas, además de que puede generar vínculos sociales y culturales entre las personas.

En relación a esto, la Secretaria de Turismo (2013) menciona que hace falta elevar la calidad y la competitividad de los productos y servicios en destinos y centros turísticos con alto potencial de desarrollo, así como fomentar la sensibilidad respecto a la importancia que representa el turismo. Dado que también es un factor dinamizador del desarrollo al cual le hace falta superar una serie de problemas derivados del interés secundario o inexistente de los actores involucrados (López y Anton, 1995).

A partir de lo anterior el presente trabajo de investigación tiene como propósito reflexionar sobre el crecimiento de la actividad turística de los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria, Chiapas, planteando evaluar dos experiencias una organización comunitaria y una empresa convencional, ambas prestadoras de servicios turísticos.

Como preocupación central de la investigación se tiene el desarrollo de capacidades en prestadores de servicios turísticos en los casos: empresa convencional o capitalista se toma la experiencia del Hotel Tierra Viva ubicada en la ciudad de Comitán de Domínguez y a la organización comunitaria Parque Nacional Lagunas de Montebello, en el municipio de La Trinitaria. Asumiendo que se desarrollan procesos de desarrollo turístico en los municipios que se encuentran por los atributos territoriales con que cuentan. Además, se considera que la calidad de los servicios está determinada según las capacidades desarrolladas por parte de los actores y de la gestión misma de los recursos naturales disponibles en la región.

Por lo tanto, se tiene como objetivo analizar los procesos de desarrollo a partir de las capacidades que poseen los prestadores de servicios turísticos, ya que dentro de esta actividad, los actores influyen en el territorio, concibiendo que estas capacidades humanas fomentan el desarrollo desde el ámbito local. Dado que el desarrollo de capacidades es el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y

mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009).

Es por ello que como señala Manet (2013), es importante entender el papel que juegan los actores locales como protagonistas del desarrollo a través de sus capacidades, para poder lograr satisfacer las demandas turísticas de forma eficiente y eficaz.

Por lo tanto es importante entender el papel de estos actores locales (prestadores de servicios turísticos), ya que de acuerdo a las condiciones de los territorios las capacidades de los prestadores de servicios son diferentes y por lo tanto sus necesidades no son las mismas, ya que tienden a ser influidas por el entorno cultural en el que se encuentran. En este sentido, la empresa convencional por un lado se enfoca a la obtención de ganancias, en donde los dueños o jefes al mando no están en contacto directo con las personas, ya que no se encuentran en el nivel operacional. A la vez existe una estructura organizacional, en donde los puestos se encuentran determinados por un orden jerárquico.

La organización comunitaria con fines de reproducción social en relación directa con los recursos naturales tiene una estructura organizacional diferente, ya que los prestadores de servicios son los mismos socios y trabajan de forma horizontal en donde las decisiones se toman con la participación de todos. Los cuales buscan mejorar su calidad de vida a través de esta actividad.

El planteamiento de la investigación se refiere a la relación entre turismo y desarrollo local; con la atención centrada en el desarrollo de capacidades de los dos casos de estudio señalados anteriormente.

El marco teórico que guía esta investigación se realiza desde el enfoque del desarrollo local, dado que uno de sus objetivos primordiales es el mejoramiento de la calidad de vida de los actores locales, considerando que los procesos de desarrollo ocurren en territorios concretos. De la misma manera la perspectiva de las capacidades como parte central del trabajo, se constituyó a partir de diversas corrientes teóricas que han conjugado fundamentos de carácter general para la construcción de las capacidades.

Partiendo de lo anterior, la pregunta general que guía la investigación es la siguiente

¿Cuáles son las capacidades que desarrollan los prestadores de servicios turísticos en Comitán de Domínguez y La Trinitaria, en los dos casos de estudio?, la formulación de esta pregunta se dividió en preguntas específicas para mayor claridad en la investigación las cuales se mencionan enseguida, ¿cuáles son las capacidades y habilidades que tienen desarrolladas los prestadores de servicios en cuanto a la oferta turística en la empresa convencional y la organización comunitaria, y como se pueden desarrollar nuevas habilidades?, ¿qué factores influyen en que los prestadores de servicios desarrollen o no capacidades?

Ante esta problemática, tratamos de analizar cómo se están desarrollando las capacidades de los prestadores de servicios, a partir de las actividades que realizan y sus formas de organización como elementos o factores claves determinantes de la calidad de los servicios ofrecidos.

Ante este contexto se determinan los objetivos de la investigación:

Primero como objetivo general, Identificar y analizar cuáles son las capacidades que desarrollan los prestadores de servicios turísticos en una empresa convencional y una organización comunitaria, para indagar si la evolución de esta actividad está impulsando procesos de desarrollo a partir de generación de capacidades en los actores sociales territoriales.

Segundo, como objetivos particulares: 1. Hacer una descripción de las actividades turísticas que se están ofreciendo en los casos de estudio a partir de diversos enfoques de turismo, para analizar cómo se están generando los empleos. 2. Identificar qué factores están influyendo en que los prestadores de servicios turísticos desarrollen o no nuevas capacidades en cuanto a los diversos servicios que ofrecen.

Para abordar el análisis de los procesos de construcción y desarrollo de las capacidades de los prestadores de servicios turísticos, la metodología propuesta está basada en un diseño de investigación mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas. Esta visión metodológica permite sondear la percepción de los actores acerca del fenómeno turístico y de las actividades específicas que realizan, así como los principales factores vinculados al desarrollo de su actividad, de la misma manera permite identificar los aspectos más

relevantes que se consideran claves desde el punto de vista de los prestadores de servicios para impulsar estrategias de desarrollo en las localidades, con el fin de posicionarse como oferentes turísticos.

De esta manera, se partió de considerar a los actores como agentes económicos que organizan los sistemas productivos, los cuales se desenvuelven bajo un sistema de producción organizado en torno a la prestación de servicios turísticos (Manet, 2014), en este caso la organización Parque Nacional Lagunas de Montebello en el municipio de La Trinitaria y la empresa Tierra Viva Hotel en Comitán de Domínguez, que fueron los dos casos a analizar como objetos de estudios. Dentro de los cuales las unidades de observación fueron:

Tabla 1. Principales actores en los estudios de casos

Parque Nacional Lagunas de Montebello	Tierra Viva Hotel
<p>CONANP</p> <p>Grupo organizado de:</p> <p>Encargadas de alimentos</p> <p>Artesanías</p> <p>Guías turísticos</p>	<p>Gerentes</p> <p>Administrativos</p> <p>Trabajadores: Cocinera/Chef, Limpieza, maletero y mesero.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en trabajo de campo.

De la misma manera las técnicas utilizadas para el seguimiento de la investigación fueron la observación directa, entrevistas a profundidad a los prestadores de servicios turísticos y una encuesta aplicada a los usuarios turísticos, para ambos casos.

Se realizó un muestreo exploratorio que consistió en aplicar sesenta cuestionarios a los usuarios turísticos en los dos casos, treinta para cada uno de los actores. Y ocho entrevistas a profundidad con actores específicos de la prestación de servicios realizadas en salidas de campo, estas se concretaron entre los meses de diciembre de 2017 a marzo de 2018. Las cuales se llevaron a cabo en dos fases, primero se aplicaron dos para informantes clave al mando de las organizaciones con el fin de conocer cuestiones históricas de la empresa/organización y formas de organización. En la segunda fase el resto de las entrevistas

fueron aplicadas a prestadores de servicios que desarrollan capacidades para el funcionamiento de la empresa/organización.

Se logró indagar la percepción de los actores (prestadores de servicios turísticos) acerca de su capacidad para crear estrategias que les permiten ofertar servicios turísticos y ejercer empleos con calidad, así como los procesos desarrollados relacionados con la actividad a nivel local, estableciendo su conceptualización sobre las formas de capacitación e importancia, principales cambios y principales factores para un servicio de calidad.

Aunado a esto, se logró concentrar también información a través de indicadores, la percepción de los usuarios (visitantes o turistas) sobre la capacidad adquirida de los prestadores de servicios dentro de las actividades realizadas en su vida laboral.

La investigación fue desarrollada en dos etapas. En una primera etapa se hizo revisión de información secundaria para la construcción del contexto, la cual ayudo a describir la distribución de la región, la población y características sobre la economía relaciona al sector de servicios. A la vez se elaboró la orientación teórica y la revisión de casos analizados en otros contextos para la reflexión y construcción posterior de los instrumentos de investigación. También se realizó observación directa para dar cuenta de las formas de organización de los procesos, complementada con dos entrevistas, las cuales se aplicaron a dos informantes claves de los dos estudios analizados Una vez hecha esta contextualización y recopilación de información, se diseñaron las guías de observación, los guiones de entrevista (anexo 1) y cuestionarios de encuentros (anexo 2).

La guía general de temas centrales en esta investigación se considera el instrumento más adecuado para recopilar información, debido a que presenta una serie de temáticas relativamente independientes que conducen a inducir cuestionamientos exploratorios (Manet, 2014). Las temáticas más importantes a abordar en la segunda etapa de entrevistas y aplicación de cuestionarios se sistematizaron en una matriz de temas centrales, en la cual abordamos la atención al cliente, infraestructura, oferta y diversificación de servicios y capacidad humana, así como preguntas centrales enfocadas a actividades laborales dentro de la empresa/organización. Esto nos permitió generar información puntual sobre la parte

central de la investigación: la generación de capacidades y el desarrollo de las mismas, en prestadores de servicios turísticos.

También hacemos énfasis en los procesos de las actividades realizadas en los diferentes servicios que ofrecen ambos casos de estudio, a través de la utilización de los recursos humanos, económicos, naturales y materiales. Los recursos humanos constituyen un factor decisivo en las iniciativas de gestión de los servicios turísticos, incluyen elementos como: conocimientos, imagen personal, habilidad lingüística y la potenciación de los valores (respeto, tolerancia, amabilidad, entre otros). Dentro de los recursos económicos destacan las actitudes de servicio tal como la temática, distribución de espacio e infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios. Los recursos naturales y materiales se refieren al conjunto de elementos que definen el atractivo turístico para el desarrollo local del territorio. Todo lo anterior con el fin de lograr los objetivos planteados en esta investigación.

Por otro lado, considerando las preguntas, objetivos y metodología planteada, la tesis se estructura en cuatro capítulos. El capítulo I, consiste en una descripción del área de estudio, en el que se presentan aspectos contextuales importantes de los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria, Chiapas. Así como indicadores que nos permiten entender e interpretar el comportamiento de la actividad terciaria en estos territorios, poniendo énfasis en los servicios turísticos. A la vez se mencionan aspectos históricos y las formas de organización que caracterizan a los dos casos de análisis.

En el capítulo II, se aborda la discusión teórica, en la cual se enuncian las diferentes perspectivas y enfoques que tratan de explicar la importancia que tiene el turismo para el desarrollo local. Se concentran aspectos que dan pie al análisis de la investigación, ya que se exponen cuestiones importantes del turismo, así como diversas perspectivas sobre capacidades como la parte central de la investigación. Se incluye también la importancia de esta actividad como una nueva estrategia de desarrollo para aquellos territorios que poseen ciertos recursos (naturales o culturales).

En el capítulo III, se muestran reflexiones de una serie de experiencias relacionadas a la actividad turística que surgen como una estrategia o alternativa para fomentar el desarrollo desde lo local. Potencializando localidades específicas, en las cuales los actores se involucran en la gestión de sus recursos naturales y culturales. Las experiencias a las que hacemos referencia definen una serie de elementos relevantes, tales como los impactos que genera la actividad turística en diversos espacios y como los actores llegan a partir de sus capacidades a movilizar sus recursos territoriales con el objetivo de incursionar en la actividad turística.

Finalmente el capítulo IV, expone los hallazgos de la investigación a través de la metodología identificada, se describen las principales actividades realizadas dentro de los casos de estudio y se presenta un modelo de análisis para la interpretación de datos obtenidos.

Se analizan los indicadores obtenidos que en el trayecto de la investigación, que permiten comprender el proceso a través del cual los prestadores de servicios turísticos desarrollan sus capacidades para posicionarse en condiciones diferenciadas como oferentes turísticos que les permiten realizar actividades de mayor productividad en el ámbito del turístico.

CAPITULO I

ÁREA DE ESTUDIO Y CONDICIONES GENERALES DEL TURISMO

Se consideró pertinente tomar como referente turístico los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria, Chiapas. Donde las actividades turísticas, dada las condiciones del territorio con que cuentan están interconectadas principalmente a través de las empresas de servicios turísticos. Aunque la actividad turística ocurre en toda la región. Se considera oportuno realizar un análisis de dos experiencias, una empresa convencional y una organización comunitaria prestadoras de servicios turísticos, dada las condiciones del territorio, donde muchas familias dependen de esta actividad.

De esta manera el turismo en la actualidad representa uno de los sectores más importantes, sin duda en el inicio del siglo XXI es la actividad más trascendental del mundo. En el caso de México, este sector representa una fuente de ingreso real y potencial. Ya que el turismo provee más de 3.7 millones de empleos directos y, gracias a su capacidad de atracción de inversión y desarrollo, se calcula que genera otros 5.6 millones de empleos indirectos. Además, durante 2014 se recibió la cifra récord de 16 mil millones de dólares lo que ubica al sector como el cuarto generador de divisas más importante del país (De la Madrid, 2015).

La Secretaria de Turismo (2013) menciona que hace falta elevar la calidad y la competitividad de los productos y servicios en destinos y centros turísticos con alto potencial de desarrollo, así como fomentar la sensibilidad respecto a la importancia que representa el turismo.

Dado lo anterior se analiza el desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios en casos diferenciados de oferta turística para ver como potencializan el uso de sus recursos para la generación de empleos de calidad. A través de la actividad turística de los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria, se plantea revisar tanto una organización comunitaria y a una empresa convencional prestadoras de servicios turísticos, de esta manera se trata de evaluar el crecimiento de la actividad turística a partir de indicadores como empleo generado y valor agregado de actividades relacionadas al turismo.

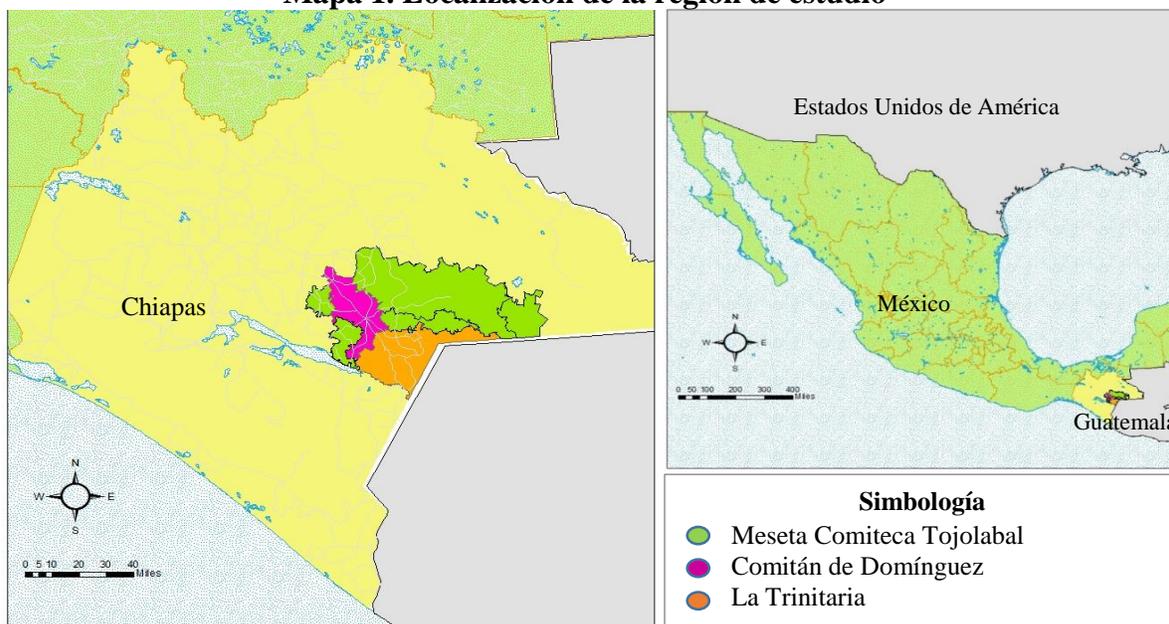
Primero, se presentan aspectos contextuales importantes de los municipios mencionados anteriormente, en los cuales se analizan, describen e identifican las principales características de estos casos por ofrecer servicios turísticos. Estos son relevantes por la importancia de su afluencia turística. Después, se describirán aspectos de los dos casos a analizar, en los que se enuncian sus principales características para comprender el contexto en el que se desenvuelven.

1.1 Contexto

El área de estudio se ubica en la región socioeconómica XV La Meseta Comiteca Tojolabal, siendo los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria, Chiapas (mapa 1). Para los casos de estudio se considera, la organización comunitaria Parque Nacional Lagunas de Montebello y la empresa convencional Tierra Viva Hotel.

Dentro de esta región socioeconómica, la cual la constituyen siete municipios, Comitán de Domínguez, La Independencia, La Trinitaria, Las Margaritas, Las Rosas, Maravilla Tenejapa y Tzimol. Comitán de Domínguez es la cabecera municipal, este cuenta con una extensión territorial de 967.41 km², de la misma manera el municipio de La Trinitaria tiene una extensión territorial de 1 605.18 km².

Mapa 1. Localización de la región de estudio



Fuente: Elaboración propia utilizando base de información de INEGI 2010

En cuanto a su población, según INEGI (2010) Comitán de Domínguez contaba con 141 013 habitantes de los cuales 67 691 eran hombres y 73 322 mujeres, para el municipio de La Trinitaria la población total era de 72 769 habitantes, siendo 35 593 hombres y 37 176 mujeres. Así también en relación a la tasa de crecimiento media anual del año 2005-2010 para ambos municipios fue: Comitán de Domínguez 3.28 por ciento y La Trinitaria 4.06 por ciento.

En el caso de ambos municipios según datos obtenidos de INEGI ambos cuentan con localidades rurales y urbanas, entre estos existe una notable diferencia, ya que Comitán de Domínguez está más urbanizado que el municipio de La Trinitaria (tabla 2). Dado que los datos indican que 69 por ciento de la población de comiteca vive en localidades urbanas y caso contrario a La Trinitaria que solamente el 25 por ciento de su población se acentúa en localidades urbanas.

Estos datos nos permiten comprender el contexto en el cual se desarrollan los actores dentro de la sociedad de ambos municipios.

Tabla 2. Nivel de urbanización de Comitán de Domínguez y La Trinitaria

LOCALIDAD	MUNICIPIOS		
	Comitán de Domínguez.	La Trinitaria	Totales
Rural	43, 476	54,878	238 011
Urbana	97, 537	17,891	179 511
Población total	141, 013	72,769	417 522

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos de INEGI

1.2 Indicadores demográficos y socio-económicos de Comitán de Domínguez y La Trinitaria

De acuerdo al Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Índice de Marginación es una medida-resumen que permite diferenciar entidades y municipios del país según el impacto global de las carencias que padece la población como resultado de la falta de acceso a la educación, la residencia en viviendas inadecuadas, la percepción de ingresos monetarios insuficientes y las relacionadas con la residencia en localidades pequeñas.

Desde el año 2000, Chiapas es el segundo estado con mayor grado de marginación en el país. En lo que respecta a la Región XV, según el Censo de Población y Vivienda (2010) los municipios de nuestro análisis representan índices de marginación de grado medio con -0.039861 para Comitán de Domínguez y de grado alto con 0.56010 para La Trinitaria.

Lo que significa que el municipio de Comitán de Domínguez se encuentra menos marginado en comparación a La Trinitaria. Es decir, los habitantes de Comitán tienen una mejor calidad de vida respecto a los indicadores de escolaridad, calidad de la vivienda e ingresos. Por su lado, el municipio de La Trinitaria, tiene un índice mucho más alto, dado que estos carecen de educación, vivienda en buenas condiciones con servicios básicos, ingresos y otros aspectos sociodemográficos.

Aunado lo anterior, el Censo de Población y Vivienda 2010, señalo que la Población Económicamente Activa (PEA) en estos municipios tuvieron el siguiente comportamiento, en Comitán de Domínguez se contabilizaron de 57, 854 habitantes en edad de trabajar, compuesto por 38,916 hombres y 18,938 mujeres. Mientras que el municipio de La Trinitaria albergo un total de 24,256 habitantes tomando en cuenta que este total 21,962 eran hombres y 2,294 mujeres. Representando el total de población que se encuentra en edad productiva, con posibilidades para ejercer y desarrollar actividades que les permitan incorporarse al mundo laboral.

Del total de la población económicamente activa, según la tabla 3 que se expone a continuación, en los municipios existe un número determinado de población que es considerada económicamente activa ocupada, refiriéndonos a la población que efectivamente desempeña un trabajo remunerado. Es decir, personas con un empleo, en busca o en espera de uno.

Tabla 3. Población Económicamente Activa Ocupada

MUNICIPIO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Comitán de Domínguez	56 555	37 912	18 643
La Trinitaria	24 106	21 832	2 274

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del Censo de Población y Vivienda 2010. Tabulados Básicos y Ampliados.

En este caso, el municipio de Comitán de Domínguez del total de su población 56,555 habitantes se encuentran ocupados dentro de algún sector económico representando el 97.75 por ciento respecto a la población en edad de trabajo, lo que significa que el 2.25 por ciento de la población no se ocupa en ninguna actividad productiva. En el caso de La Trinitaria 24,106 habitantes se encuentran trabajando, representando el 99.38 por ciento del total de la PEA, es decir, que solamente 0.62 por ciento de la población activa no se encuentra ocupada.

Respecto a lo anterior, señalamos el total de habitantes ocupados dentro de los respectivos sectores económicos para ambos municipios:

Tabla 4. Población Económicamente Activa por Sector

MUNICIPIO	Sector primario		Sector Secundario		Sector Terciario		No especificado	
	Población	%	Población	%	Población	%	Población	%
Comitán de Domínguez	9 401	16.05	12 100	20.66	36 867	62.93	208	0.36
La Trinitaria	19 190	77.19	2 141	8.61	3308	15.3	223	0.90

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del Censo de Población y Vivienda 2010.

Se puede observar que para el caso de Comitán de Domínguez la mayor parte de la población económicamente activa ocupada, el 62.93 por ciento se encuentra laborando en el sector de los servicios, lo cual resulta significativo para el análisis ya que es el sector en donde se encuentran aquellas empresas convencionales prestadoras de servicios turísticos.

En el caso de La Trinitaria la mayor parte de la población, el 77.19 por ciento está en sector primario, compuesto por todas las actividades ligadas a la obtención de recursos del medio natural (agricultura, ganadería, pesca, silvicultura, etc) y una mínima parte representada por el 15.3 por ciento de la población en el sector de los servicios. Es importante tener en cuenta este dato dado que la gente que se encuentra en este rubro podría considerarse que en cuestión de servicios turísticos es la menos capacitada, ya que según la tabla podría suponerse que se encuentran especializados principalmente en el sector primario.

Es así que, en los municipios de Comitán de Domínguez y La Trinitaria se impulsa una extensa oferta turística, la cual se caracteriza por ofrecer una amplia gama de servicios turísticos.

Considerando que en la actualidad estos municipios forman parte de la Ruta Maya con zonas de desarrollo turístico como el Parque Nacional Lagunas de Montebello y las Zonas Arqueológicas de Chincultic y Tenam Puente, es fundamental aprovechar esta oportunidad para convertirlos en un referente de servicios turísticos de calidad en el estado. De esta forma, sus riquezas ambientales, productivas y culturales harán de la región en la que se encuentran (Meseta Comiteca Tojolabal) un espacio de crecimiento dinámico, acorde a los retos para lograr un desarrollo sustentable para el mejoramiento de las familias y comunidades que viven y esfuerzan por un futuro mejor (Programa Regional de Desarrollo, 2013-2018).

Se considera pues, que el turismo representa sin lugar a dudas el mayor potencial de esta región, puesto que genera empleos e ingresos a miles de familias que viven de este rubro, ya que cuenta con elementos y posibilidades para diversificar su oferta y consolidar los servicios que actualmente ofrece. De esta manera es conveniente señalar que la actividad turística representa para el Estado un total de 15,240 empleos directos y 46,720 indirectos, por lo que dependen de esta actividad un total de 61,960 chiapanecos. (Proyecto Chiapas, 2015).

Así mismo la actividad turística en estos municipios genera valor agregado en servicios relacionados a este ámbito, es decir, en este caso el valor adicional que generan servicios como el alojamiento temporal, la preparación de alimentos y bebidas, el transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija y transporte turístico, agencias de viajes y servicios de reservaciones; y museos, sitios históricos, zoológicos y similares. Que puede ser medido en unidades monetarias. Lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5. Valor agregado en servicios relacionados al turismo en pesos corrientes

Municipio	Total del valor agregado	Servicios de alojamiento temporal	Servicios de preparación de alimentos y bebidas	Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija y turístico	Agencias de viajes y servicios de reservaciones	Museos, sitios históricos, zoológicos y similares
Comitán	128, 829	16,915	86,800	22,093	2,981	40
La Trinitaria	1, 954	186	1,479	289	0	0
Total	130, 783	17,101	88,279	22, 382	2, 981	40

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del censo económico 2009.

Los datos de la tabla anterior nos muestra una notable diferencia entre el valor agregado de ambos municipios, siendo Comitán de Domínguez el que genera \$128,829 pesos en comparación a La Trinitaria que solamente genera un valor agregado de \$1,954 pesos, debido a la carencia de servicios relacionados al turismo.

Cabe señalar que según el Censo económico en 2008, el municipio de Comitán de manera general genera un valor agregado con un total de \$ 1,396,863 pesos entre todas las actividades que se realizan, es decir, que del total de las actividades realizadas en relación al turismo, este representa el 9.20 por ciento en todo el municipio. En el caso del municipio de La Trinitaria se genera un valor agregado total de \$ 37,670 pesos, representando las actividades relacionadas al turismo únicamente el 5.18 por ciento del total del valor agregado.

De la misma manera el Instituto Nacional de Antropología e Historia en enero de 2016 registró que los centros turísticos con mayor afluencia de visitantes fueron el museo Arqueológico de Comitán con 1,532 visitas, Zona Arqueológica de Bonampak con 4,250, Zona Arqueológica de Chincultic con 6,240, Zona Arqueológica Tenam Puente con 787 y Zona Arqueológica Lagartero con 4,276, todos ellos pertenecientes a estos municipios.

1.3 Principales rasgos de los municipios a estudiar

Comitán de Domínguez y La Trinitaria son dos municipios totalmente diferentes, como se menciona anteriormente el primero esta urbanizado mientras que el otro aún está en el medio rural, es decir, se desenvuelven en contextos diferentes.

Comitán de Domínguez tiene el nombramiento de Pueblo Mágico desde el año 2012 y es considerado como una de las ciudades más importantes del estado. En esta ciudad se concentra una amplia oferta comercial, ya que existen mercados y centrales de abastos, además de que se encuentran fábricas y tiendas comerciales, plazas y lugares de ocio que visitar.

En cuestión de servicios públicos, se considera que alcanza a cubrir las necesidades básicas de sus habitantes, dado que en relación a la infraestructura tiene un hospital general y un hospital materno, una amplia oferta educativa con universidades de alto prestigio y una serie de carreteras que conectan a municipios aledaños a la región.

En relación a los servicios relacionados a la actividad turística cuenta con una extensa oferta de hoteles, transportes a muchos puntos turísticos, agencias de viajes y operadoras turísticas, así como restaurantes y cocinas de comidas típicas de la región. Además de los importantes museos de personajes reconocidos como iconos mexicanos, tales como La casa Dr. Belisario Domínguez Palencia y Museo Rosario Castellanos. Además de los museos Arqueológico y de Arte Hermila Domínguez.

Aunado a lo anterior cabe recalcar que el municipio de Comitán de Domínguez obtiene principalmente sus ingresos del sector terciario, dentro de los cuales el turismo es importante, además de que su economía se fundamenta por ser un centro comercial regional.

Por otro lado el municipio de La Trinitaria tiene un importante contraste al anterior, ya que depende de sus recursos naturales y culturales, la mayor parte de su economía está concentrada en la actividad primaria.

La ciudad como tal cuenta con pocos hoteles y lugares de esparcimiento, pero tiene importantes atractivos turísticos dentro del municipio, algunos de estos son el Parque Nacional Lagunas de Montebello (que es un área natural protegida), el Parador Museo Santa María, la zona Arqueológica de Chinkultic y los conocidos Lagos de Colon, por mencionar algunos.

Gran parte de los habitantes de este municipio se trasladan a Comitán de Domínguez para satisfacer muchas de sus necesidades humanas, en cuestiones de salud, alimentos, educación profesional, entre otros.

Por ello es importante hacer hincapié en que este municipio obtiene primordialmente sus ingresos a partir de la actividad primaria que realizan sus habitantes, pero al mismo tiempo es sustancial recalcar que también gana algo más en las actividades turísticas realizadas dentro de este territorio.

1.4 Características generales de las unidades de análisis

En este apartado se expone a continuación una breve caracterización de los estudios de caso. En el cual se especifican las unidades análisis, se mencionan los antecedentes, principales recursos y formas generales de organización.

1.4.1 Parque Nacional Lagunas de Montebello

El Parque Nacional Lagunas de Montebello es uno de los casos a analizar en este trabajo, considerando el lugar donde opera la organización comunitaria del municipio de La Trinitaria, Chiapas.

En la actualidad, la administración y manejo del Parque son responsabilidad de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) a través del órgano desconcentrado, Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) (Programa de Conservación y Manejo, 2007).

Cabe mencionar que el parque es administrado y dividido en cuestiones de acceso (cobro a entrada a lagunas) por dos partes debido a conflictos sobre el territorio, una por la CONANP y otra por la cooperativa Centro Ecoturístico Mame de Tzicao. La CONANP junto con la localidad de Antelá y otras aledañas al parque administran la actividad turística que se desarrolla en distintivos puntos del Área Natural Protegida (ANP).

Estos últimos administran la actividad turística que se realiza en las lagunas: Agua Tinta, La esmeralda, Ensueño, La Encantada y Bosque Azul. Por su lado, el Centro Ecoturístico, el conjunto de lagunas Montebello, Cinco lagos, Pojoj, Tzicao e Internacional.

La declaración de protección en la categoría de Parque Nacional para las Lagunas de Montebello se realizó a través del Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de diciembre de 1959 (PCyM, 2007).

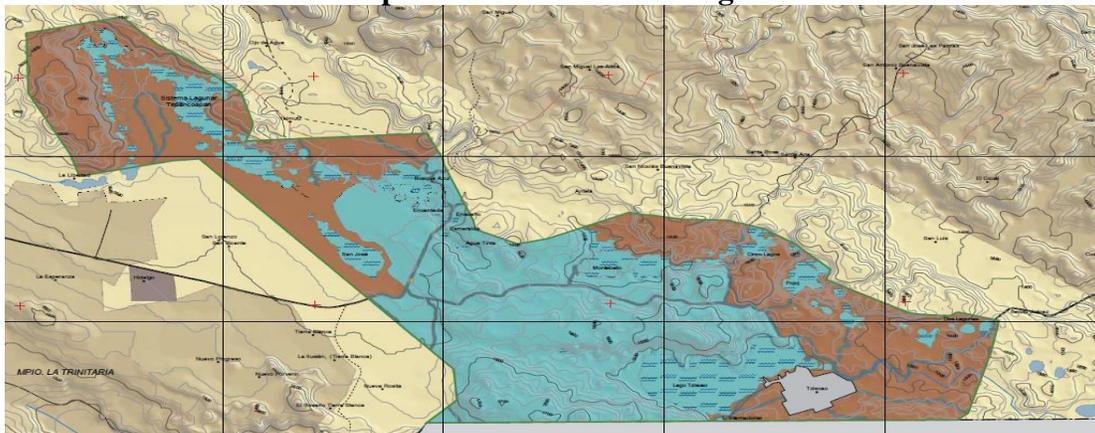
Los prestadores de servicios turísticos del área que se estudiara son parte la localidad de Antelá, que se encuentra fuera de polígono del ANP. De esta manera es necesario describir y analizar si los procesos turísticos que aquí se desenvuelven están impulsando procesos de desarrollo desde la apropiación de estrategias de gestión de recursos naturales y culturales. Siendo que el desarrollo de capacidades se basa en el principio de que las personas están en mejores condiciones para lograr su pleno potencial cuando los medios de desarrollo son sostenibles, cultivados en el hogar, a largo plazo, y generados y gestionados colectivamente por sus beneficiarios.

El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades. Si algo no lleva a un cambio que sea generado, guiado y sostenido por los beneficiarios a quienes está destinado, no puede decirse que haya mejorado las capacidades, aun cuando haya servido para un propósito válido de desarrollo (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009).

Por otro lado, este centro turístico se caracteriza por tener atributos territoriales que lo posicionan en un lugar estratégico y que a la vez cuenta con elementos y posibilidades para diversificar su oferta y consolidar los servicios que actualmente ofrece. Principalmente por el gran patrimonio y riqueza natural con que cuenta.

El Parque Nacional Lagunas de Montebello (PNLM) se encuentra ubicado en el municipio de La Trinitaria y La Independencia, Chiapas. Los cuales a la vez pertenecen a la región XV la Meseta Comiteca Tojolabal.

Mapa 2. Área Natural Protegida



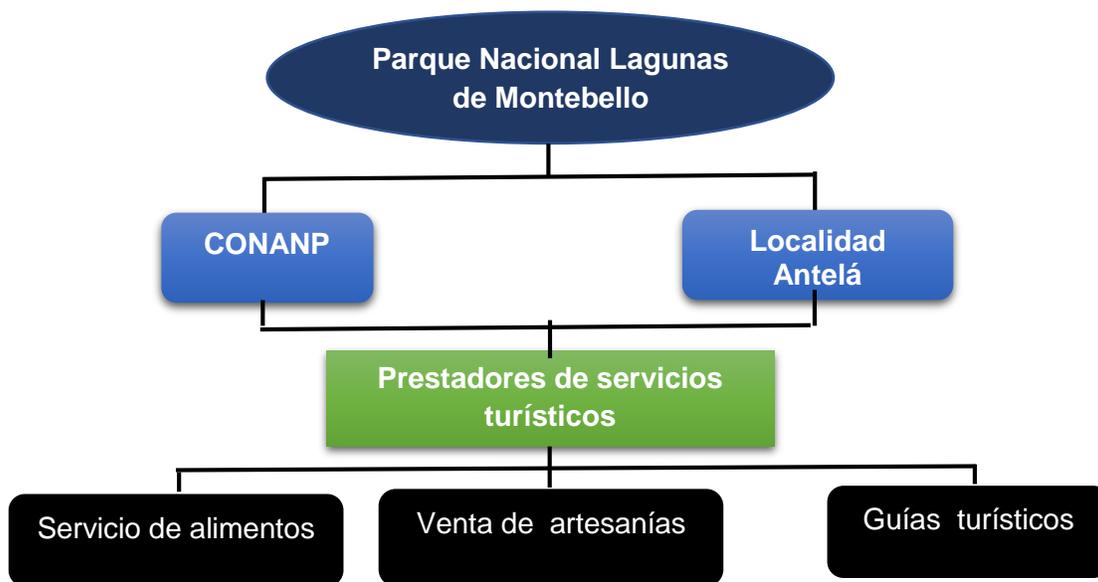
Fuente: Programa de conservación y manejo.

1.4.1.1 Unidades de análisis y organización

En cuanto a las unidades de análisis, según Touraine (1987) son los actores que define como los sujetos, organizaciones o instituciones que contienen una serie de valores particulares que les conceden identidad propia y, además, poseen recursos suficientes para actuar en el ámbito social en la defensa de sus intereses. De esta manera se considera la unidad de análisis, a los prestadores de servicios turísticos ubicados dentro del área que es administrada por la CONANP, pertenecientes a la localidad Antelá, estos actores son considerados claves, como unidades específicas de análisis, nos referimos a los prestadores de servicios de alimentos, encargados de ventas de artesanías, guías, entre otros (Figura 1), sin dejar a un lado ni como menos importante a los turistas o usuarios turísticos.

El análisis se da en una escala local-regional, dado que afecta directamente a la localidad y a la región en general.

Figuras 1. Unidades de análisis PNLM



Fuente: Elaboración propia con base a observación directa y entrevistas

Ahora bien, para tener mayor conocimiento de los actores involucrados en esta actividad, se señalarán a continuación las principales características de la Colonia Antelá, como contexto

que determina el comportamiento social, económico, cultural, así como valores y principios de la vida diaria de estos actores, además de la interacción social en la que se desenvuelven. De la misma manera se señala como surge la actividad turística y con qué conocimiento comenzaron a ofertar servicios turísticos.

1.4.1.2 Colonia Antelá

La colonia Antelá cuenta con una población total de 395 habitantes de los cuales 191 son hombres y 204 mujeres, esta localidad representa un alto índice de marginación y se desenvuelve en un ámbito rural. El 3,29 por ciento de los habitantes habla una lengua indígena, el Tojolabal (INEGI, 2010). Esta lengua fue adoptada por la localidad debido a pobladores provenientes del municipio de Las Margaritas, que huyeron durante el movimiento de 1994 y fueron acogidos por estos pobladores. Los primeros habitantes de esta localidad según pláticas realizadas se asentaron desde el año de 1969, periodo en el cual se decretó como ANP.

La principal actividad económica que desarrollaron desde entonces es la agricultura. Los hombres, quienes se dedican a la actividad agrícola, siembran maíz, frijol, café y algunas calabazas; esta siembra es para el autoconsumo e insumo para el servicio de alimentos que ofrecen. Además de esto los hombres perciben ingresos por trabajos realizados fuera de la localidad, es decir, se trasladan a comunidades cercanas y desempeñan trabajos de albañilería y agricultura.

La incorporación a la actividad turista de estos actores locales surge como una estrategia para el autoempleo, ante la falta de ingresos. En efecto, las primeras familias de este lugar deciden aprovechar la llegada de los primeros visitantes a las Lagunas de Tres Colores (las más cercanas a la localidad) para vender alimentos preparados, a partir de la construcción de la carretera en el Gobierno de Absalón Castellanos.

Según testimonio de Arminda Maldonado, una de las primeras vendedoras de alimentos que actualmente sigue desarrollando esta actividad, señaló que la venta de alimentos es la actividad más antigua y la primera en desarrollarse en este lugar, a la vez comenta que esta fuente de trabajo nace aproximadamente entre 1980 y 1981. En una plática realizada comentó lo siguiente:

[...]Ya llevo 37 años trabajando aquí con la venta de comida, yo y otras dos que están muertitas empezamos a vender comida, cuando llegue a Antelá ya había gente, vine de Margaritas porque me case. Lo primero que vendimos fue empanadas, lo hacíamos en la casa y ya lo traíamos a vender aquí en canastas con la gente que empezaba a venir. Lo sabíamos hacer porque nuestras mamás nos enseñaron, es nuestra herencia, como mujeres es lo que nos enseñaron, todo lo de la casa.

Ante este panorama consideramos que las primeras capacidades en las prestadoras de servicios turísticos fueron adquiridas de manera empírica, por conocimiento que ha pasado de generación en generación, y se ha dado por cuestiones culturales mediante la enseñanza a las mujeres en su papel de amas de casa. Esto relacionado a la preparación de alimentos.

Aunado a lo anterior, con el transcurso del tiempo, ante la llegada de más visitantes consideraron necesario tener una galera o jacal (establecimiento llamado así por los actores locales) para la venta de los alimentos. Mediante el apoyo de diversos administradores del parque (según entrevista realizada) les informaron que podían hacer solicitudes para insertarse con oferentes turísticos en esta área, que como único requisito era la formación de un grupo. Ante esto, se conformó un colectivo de aproximadamente 15 señoras que se dedicarían a la venta de alimentos.

La CONANP, como administrador del PNLN les otorgo el espacio (terreno) para ofrecer este servicio, haciendo del conocimiento del grupo que por posicionarse en una ANP deberían de cumplir una serie de reglas, ya que el principal objetivo de este órgano es el cuidado y preservación del medio ambiente.

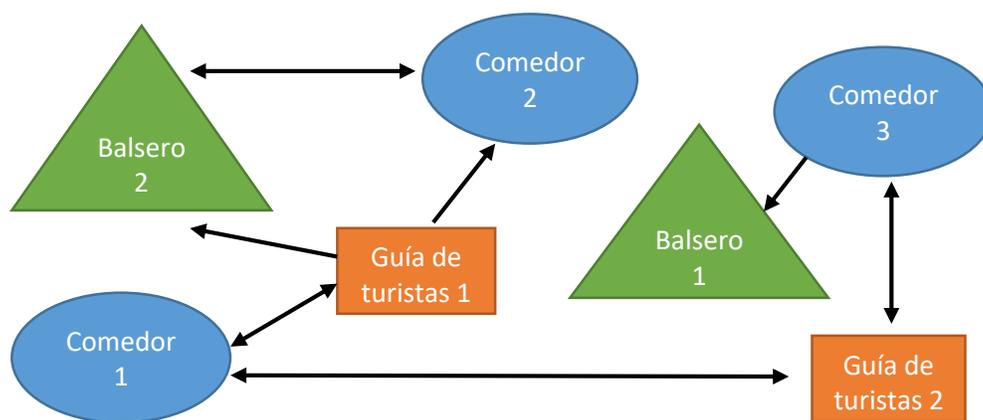
A partir de este acontecimiento se potencializó el desarrolló la actividad turística en Lagunas de Tres Colores, ofertando la venta de alimentos como, pescado frito, quesadillas de flor de calabaza y chinculguaj (comida típica de este lugar, la palabra se encuentra en tojolabal y significa tortilla de frijol), acompañados de café de olla y chocolate. A la vez comenzaron a aparecer los primeros guías, esposos o familiares de las vendedoras de alimentos, estos comenzaron a contar historias de las lagunas y a dar pequeños recorridos por senderos acondicionados para visitar las lagunas.

1.4.1.3 Organización de los prestadores de servicios turísticos

La organización de la cooperativa es un medio de participación, un instrumento de realización del derecho de participación del ciudadano en la vida económica, social, cultural, del país. La forma en que se articula la sociedad cooperativa la hace, una entidad basada en la participación personal de sus socios. (López, et al, 2007). Dado lo anterior los prestadores de servicios en este lugar toman las decisiones en las asambleas generales que realizan cada cierto periodo de tiempo, conformadas por la mesa directiva y los representantes de cada actividad, en el caso de este análisis existe un grupo organizado dentro del parque nacional Lagunas de Montebello, que ofrecen servicios y desarrollan actividad turística en el área reconocida como la parte central del Montebello.

Es importante señalar que la capacidad organizativa, contribuye a crear ámbitos de interacción donde pueden irse configurando las innovaciones (Salgado, et al, 2012). En este caso la interacción de los prestadores de servicios se basa en los lazos de confianza o de parentesco que tengan entre los trabajadores o demás prestadores de servicios de otras áreas turísticas, conforme a los acuerdos que tienen entre ellos. De manera general dentro de los espacios que impulsan la actividad turística, la relación entre prestadores de servicios turísticos se da tal y como se observa en la figura 2:

Figura 2. Relación entre prestadores de servicios turísticos



Fuente: Elaboración propia con base a observación directa y entrevistas

Lo cual representa que entre prestadores de servicios existen relaciones unilaterales y bilaterales, estas se forman comúnmente por los lazos de amistad y parentesco que existen entre las diversas áreas de servicios. Por ejemplo, los guías de turistas frecuentemente trabajan en alianza con las cocinas, llevando a los grupos de turistas a comer a esos lugares y viceversa. O bien en los comedores recomiendan a los guías turísticos.

De la misma manera la organización de los prestadores de servicios turísticos en el parque Montebello con los actores gubernamentales mantienen una relación lineal, cada actor tiene bien definidas las actividades que debe realizar, como por ejemplo, el acceso en cuestiones económicas la CONANP es que realiza los cobros para ingresar al Parque Nacional y los prestadores de servicios administran sus respectivos negocios en las áreas que se concentran para desarrollar actividades turísticas, a la vez entre ellos se organizan para designar las actividades a las que se dedicaran cada uno.

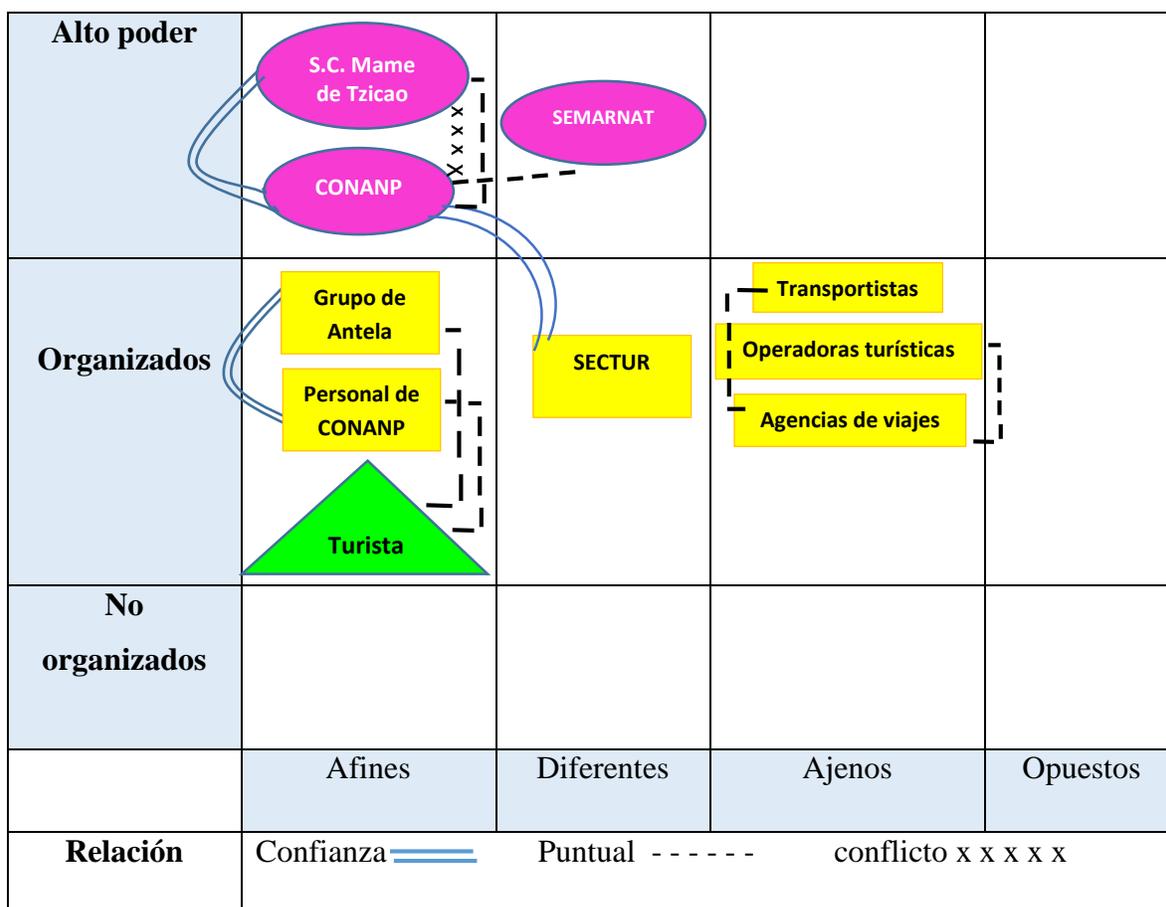
1.4.1.4 Mapa de actores, tecnología y territorio

Ahora bien, las relaciones sociales que se dan dentro de este espacio, considerando a este como el lugar en cual se dan las interrelaciones sociales se consideran fundamentales para llegar a una buena organización. Debido a que se enfrentan a diversas problemáticas asociadas a la relación que se establece entre la administración y los habitantes locales. En donde los actores sociales desempeñan un papel relevante.

De esta manera el Análisis de Redes Sociales según Martínez (2015) tiene la capacidad de aportar información relevante sobre la gobernanza en las Áreas Naturales Protegidas. Así como la relación para determinar quién ejerza o quien funge como la máxima autoridad del lugar. Ya que mediante una red social se puede ver el conjunto de interacciones que establecen los actores que intervienen en un determinado espacio de gestión (Martínez, 2015).

De esta manera en la siguiente figura (3) se puede observar el mapeo de actores sociales que intervienen en la toma de decisiones del Parque Nacional Lagunas de Montebello y la relación que tienen, determinado a partir de los primeros acercamientos.

Figura 3. Mapa de actores y su relación en PNLM.



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo

La figura representa de manera general la relación que tienen los diferentes grupos sociales y actores gubernamentales en PNLM, se puede observar que existen relaciones de confianza, puntuales y de conflicto entre estos actores, a la vez se encuentran aquellos que indican de manera directa como indirecta en el proceso de la actividad turística en esta ANP.

Consideremos como los de más incidencia los afines al parque, como los son la cooperativa de Tzicao y la CONANP que tiene al mismo tiempo una relación de confianza y conflicto, a la vez se encuentra el grupo organizado de Antelá que mantiene una relación de confianza con personal de la CONANP, con esto nos referimos a que trabajan forma armónica buscando el beneficio de ambos, es decir, para el grupo organizado con el fin de obtener ingresos por ofertar servicios, para el actor descentralizado con el propósito de lograr la conservación y cuidado del medio ambiente.

Ahora bien, desde el enfoque sistémico en el cual la tecnología es la parte de una unidad compleja constituida por materiales, artefactos, energía, así como por los agentes que la transforman. El factor de desarrollo tecnológico viéndolo como la innovación social y cultural que involucra referencias de mercado, aspectos organizativos, actores sociales y la dinámica del propio sistema, es algo que se está trabajando poco a poco con los integrantes del grupo organizado.

Dado que es un área protegida no se permite la inserción de tecnología sofisticada, por ejemplo, lanchas de motor, En cuestión de servicios si han implementado nuevos atractivos de recreación para los turistas, lo cual es una forma de innovación que ha quedado así por el momento.

Por otro lado en el caso de territorio es de suma importancia para la actividad turística, dado que se considera que más allá de ser una delimitación geográfica, es un espacio que se construye por las relaciones o procesos sociales en interacción con el medio biofísico y es una construcción social que involucra las acciones (comportamientos) y relaciones sociales (Calvillio, 2012).

Según Berrios (2012) el espacio es dominado y aprendido; así la ubicación y la orientación suponen un dominio de este, que se manifiesta por la medida, la que a la vez, supone la construcción del espacio.

Dado lo anterior, la cooperativa de Tzicao se ha apropiado de una parte de las Áreas Naturales, en cuanto a la gestión del uso de los recursos naturales, aprovechando esto para su beneficio económico, para una mejor calidad de vida, generando una situación de conflicto. En el caso de área administrada por CONANP, el grupo de prestadores de servicios también se apropian del espacio en el cual se dan estas relaciones que se forman entre actores (prestadores de servicios, turistas, CONANP) pero con un ambiente de confianza.

También es importante tener en cuenta que en la cuestión de turismo el cliente es quien tiene contacto directo con lo que se produce, en este caso es el servicio, las relaciones de los actores (prestadores de servicios-turistas) tendrían que tener una visión de emprendimiento, para el aprovechamiento y el uso adecuado de los recursos naturales y culturales con que cuentan, además de que estarían satisfaciendo las necesidades de los clientes (turistas).

1.4.2 Tierra Viva Hotel (TVH)

El Hotel Tierra Viva se encuentra ubicado en el boulevard Belisario Domínguez de la ciudad de Comitán de Domínguez, fue inaugurado el día 22 de diciembre de 2012. Es una empresa familiar originaria de esta ciudad, la cual surge por la necesidad de la falta de infraestructura hotelera de calidad.

Es una empresa convencional o bien capitalista que busca la satisfacción de sus clientes, mediante la operación de hoteles con instalaciones modernas, brindando calidad y servicio de primer nivel (Tierra Viva Hotel, 2017).

Tierra Viva Hotel está consolidada a través de una estructura administrativa establecida, ya que tiene un organigrama, misión y visión y es guiada a través de valores. Su misión se base en ser un grupo de personas que trabajan para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, con amabilidad, servicios originales, en un ambiente único y auténtico, a través de la protección y conservación del medio ambiente, recursos naturales y socioculturales para un turismo sostenible (Tierra Viva Hotel, 2017).

A la vez su visión la conciben con ser la mejor opción en hotelería de la ciudad, reconocidos por la excelencia en el servicio y la experiencia inmemorable que se lleva cada huésped al visitar el lugar.

Imagen 1. Tierra Viva Hotel



Fuente: Hotel Tierra Viva

En este hotel se considera moderno ejecutivo ideal para la familia, cuenta con servicios y Amenidades, tales como WIFI Gratuito en todo el hotel, Estacionamiento y Valet Parking, Bell boy (maletero), Elevador, Restaurante y Servicio a la habitación, TV Cable, Centro de Negocios, Aire acondicionado y Libre 100% de tabaco en todo el hotel.

Este hotel cuenta con un total de 21 habitaciones, conformadas por sencillas, dobles y junior suites. Las habitaciones están alfombradas, tienen cama matrimonial o king size, aire acondicionado, TV por cable, internet inalámbrico, agua caliente las 24 horas del día, caja de seguridad, cafetera y servicio a cuarto. Las habitaciones sencillas con cama matrimonial con un precio por noche \$750 y con cama king size \$850 pesos por noche. Por su lado, las habitaciones dobles con camas matrimoniales y king size con precios de \$900 y \$1,050 pesos por noche, respectivamente. Las habitaciones Junior Suite cuentan con una pequeña sala, balcón con vista hacia la calle principal, cama King Size, aire acondicionado, TV por cable, internet inalámbrico, agua caliente las 24 horas del día, caja de seguridad y servicio a cuarto con un precio de \$1,050 pesos por noche.

Estos precios se encuentran sujetos a cambios dependiendo la temporada (baja o vacacional) y al número de días de estancia.

1.4.2.1 Unidades de análisis y organización de los prestadores de servicios turísticos

En este caso se consideran como unidades de análisis o de observación a los prestadores de servicios del hotel, tales como el personal administrativo y operativo, dado que se consideran como se ha señalado en párrafos anteriores como sujetos con una serie de valores particulares que les conceden identidad propia.

Dentro de las unidades de observación para el área administrativa, optamos por el personal encargado de la gerencia y de la recepción, ya que tienen la responsabilidad de asegurar que las actividades administrativas dentro de una organización funcionen eficientemente, proporcionando estructuras y procesos a otros empleados, a través de la organización.

En relación al personal operativo seleccionamos al chef, recamarera, maletero y personal de mantenimiento y limpieza. Debido a que su función es realizar de forma eficiente y eficaz todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, cumpliendo generalmente con tareas rutinarias programadas por el nivel gerencial.

Ahora bien en relación a la organización de los prestadores de servicios turísticos de esta empresa convencional, se da a través de una estructura marcada por un organigrama, en el

cual se establece en un orden jerárquico las actividades a realizar. En donde los puestos que desempeñan los prestadores de servicios son fijos y no existe rotación alguna.

Los prestadores de servicios se rigen por las decisiones tomadas en los niveles administrativos, cada uno desempeña las actividades y tareas que le corresponde hacer dentro de la empresa, cumpliendo con horarios y días de trabajo establecidos.

1.4.2.2 Recursos materiales y tecnológicos

En relación a los recursos tecnológicos y materiales que se encuentran dentro la empresa son considerados fundamentales y esenciales para la satisfacción de las necesidades de cada uno de sus clientes.

Es importante considerar que para incrementar la productividad existe una relación íntima con el uso de distintas tecnologías para facilitar las labores en cada uno de los trabajadores dentro del hotel, por ello se entiende que la tecnificación debe comprenderse como un proceso de adaptación sociocultural, que permitiría un uso eficiente de las técnicas y herramientas de trabajo.

Es así que en este caso, se cuenta con tecnología de alto nivel, ya que ha buscado la obtención y aplicación de diferentes sistemas de vanguardia, refiriéndonos por ejemplo al uso de programas computacionales, así como a la generación de capacidades para apropiarse de nuevos métodos para realizar las actividades de una forma más fácil, a nivel de calidad se ha buscado la diversificación de actividades, sin embargo, las principales son atención a clientes, servicio y limpieza. Así como el uso e implementación correcta de diversas herramientas de trabajo.

A lo largo de los procesos que se realizan dentro de la empresa convencional, se busca la participación de recursos humanos externos o ajenos a la empresa para fortalecer sus capacidades, las cuales les permitan, fortalecer o desarrollar conocimientos que poseen o adquirido durante su vida laboral. Con el propósito de satisfacer las necesidades los huéspedes de forma eficiente y eficaz. Así como el uso adecuado de herramientas y utensilios en las diferentes áreas de trabajo. En cuanto a los recursos materiales e insúmenos apoyan la economía local de la ciudad de Comitán de Domínguez.

Ante este panorama, se pretende comprender el contexto en el cual se desenvuelven los dos casos de estudio, partiendo desde un tenor municipal a uno local, centrado en las dos unidades de análisis, Parque Nacional Lagunas de Montebello y Tierra Viva Hotel.

Estos casos de análisis se destacan de formas diferenciadas, dado que cuentan con atributos propios que los caracterizan ante el mercado regional. A partir de la utilización de sus recursos naturales, culturales o financieros.

Por lo que el uso y disposición de estos recursos harán que exista diversificación y oferta de servicios turísticos de calidad.

CAPITULO II

TURISMO EN EL CONTEXTO DE DESARROLLO LOCAL

La organización Mundial del Turismo (OMT) en 1991 definió al turismo como: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (OMT, 2008). La misma OMT establece que es un fenómeno social, cultural y económico, por tanto tiene efectos en la economía, en el entorno sea éste natural o edificado. De acuerdo a los datos que genera la Secretaría de Turismo y la misma Organización Mundial del Turismo, la actividad turística se constituye en una fuente importante de recursos económicos.

En este sentido, en el presente capítulo se aborda la discusión teórica, en la cual se enuncian las diferentes perspectivas y enfoques que tratan de explicar la importancia que tiene el turismo para el desarrollo local. Así como una amplia discusión sobre las diversas perspectivas de capacidades como la parte central de la investigación.

Por lo tanto, el marco teórico que guía esta investigación parte desde el enfoque de desarrollo local, concebido como aquel que a través de mecanismos y recursos que los actores disponen para garantizar el bienestar de una sociedad local por medio de diversas formas de organización y participación movilizan recursos y dirigen a una mejora en la calidad de vida. Es así que, primero presentamos la perspectiva de las organizaciones/empresa y la importancia del turismo con sus diferentes modalidades. En seguida señalamos una amplia discusión sobre el concepto del desarrollo de capacidades, capital humano y desarrollo local.

2.1 Procesos organizacionales en empresas convencionales y organizaciones productivas comunitarias

El trabajo está enfocado como se ha mencionado anteriormente al estudio de dos casos, una empresa convencional y organización comunitaria. Por ello es importante entender la forma en la que los actores se organizan para la toma las decisiones dentro de una organización comunitaria y una empresa convencional, es necesario hacer hincapié en estos conceptos,

cómo elementos que permitirán entender las estrategias y las percepciones que permiten la toma de decisiones. Considerando las diferencias que existen entre ambos, formas organizacionales.

La necesidad de los humanos de agruparse para llevar a cabo actividades y organizarse en una sociedad, es una característica que desde el inicio de la humanidad se desarrolló como una estrategia de supervivencia. Actualmente, la organización se da en torno a necesidades comunes que tenemos para poder solucionar los conflictos o tener beneficios para nuestra vida e incluso dentro de la comunidad (Arocena, 2010).

Por lo tanto una organización según Arocena (2010) se distingue como instrumento de acción colectiva, como un sistema de relaciones sociales y como un sistema generador de normas y valores. En donde señala que de cierta manera es un instrumento para alcanzar una meta colectiva, en donde dos o más personas se ponen de acuerdo para actuar juntos en función de un objetivo común. Es así que “las organizaciones humanas se crean entonces en función de unos objetivos o de una finalidad que debe orientar todas las acciones” (Arocena, 2010). Por lo tanto, se considera que las organizaciones se crean como puntos en donde convergen y se traslapan diversos espacios sociales y organizacionales, que sirven y dan a pie a entender cómo se desarrollan las capacidades de los prestadores de servicios turísticos.

Ahora bien cabe señalar que hay según Arocena (2010) las organizaciones pueden ser formales e informales, en donde las primeras se rigen por un estatuto escrito al contrario de las no formales.

Por otro lado, una empresa convencional o capitalista se define como “Grupo social en el que, a través del capital, el trabajo y la administración, se producen bienes o distribución de bienes y servicios con fines lucrativos o no y tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Mûnch, 2012:44). A la vez la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia, que ayudan a favorecer el progreso humano al permitir la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

Las empresas convencionales buscan satisfacer las necesidades del medio en que actúan, tienen una serie de valores, dentro de los cuales uno de los principales son los sociales, ya

que con estas particularidades buscan satisfacer las necesidades de los consumidores con servicios de calidad en las mejores condiciones, en este caso por estar en el ámbito turístico, también buscan incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios, y al crear fuentes de trabajo de manera directa o indirecta.

Por lo tanto con lo que se menciona anteriormente se puede entender los contextos en los que se desarrolla cada caso de estudio, así como la principal misión de cada uno.

2.2 Turismo: conceptos y perspectivas

Con relación al concepto de Turismo, si bien existen diversas posturas, muchos coinciden que es un fenómeno que ha tenido “importantes repercusiones en la vida social, económica y cultural de los pueblos” (Palafox-Muñoz, 2005).

El turismo a partir de su impulso, tiene consecuencias a través de articulaciones que cambian las relaciones sociales entre diversos actores involucrados en esta actividad, en relación a lo económico en el sentido que afecta la calidad de vida de las familias y cultural ya que implica intercambios de símbolos y significados entre la sociedad local y los visitantes.

El turismo también está ubicado dentro del sector terciario, desde donde su razón de ser se explica a través de componentes centrales como la empresa, la promoción y la conectividad aérea que destacaban su importancia en términos de sus efectos en materia de empleo e inversión; en el diseño, ejecución y evaluación de políticas e inversión pública que le otorga al Gobierno (en sus tres niveles) en función de liderazgo estratégico de esta actividad (Trujillo, 2017).

De esta manera el turismo aparece como un fenómeno social y económico muy complejo que involucra, entre otras cosas el desplazamiento masivo de gente a nivel planetario; la apropiación y la adaptación de espacios para ser consumidos en el contexto de un mercado mundial; la operación de empresas encargadas de servicios de transportes, hospedaje y recreación, así como la participación de sin fin de actores dedicados al diseño, la promoción, la organización y la comercialización de experiencias de viaje (Manet, 2014).

A partir de esto, varios autores coinciden que el turismo en los últimos años ha venido a ser un fenómeno que ha estado mejorando la calidad de vida en ciertas familias, así como que ha

estado creando movimientos de personas a nuevos espacios no conocidos o explorados por el hombre tanto como otros, también desde una mirada económica está causando mayor crecimiento en espacios en los cuales ya se está dando de manera más amplia y con más potencialidad la satisfacción de necesidades a través de los servicios.

Ya que como lo menciona la Organización Mundial de Turismo (1991) “Esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de muchos países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo. El turismo es transversal e influye en muchos sectores económicos que de forma directa o indirecta participan en él (OMT, 1991).

Aunado a lo anterior, el turismo es una actividad que implica una fuerte estructuración y reestructuración del espacio así como procesos de ajuste social y económico, provocando que el territorio se reconfigure para satisfacer la demanda turística. (Hiernaux, et. al, 2002).

Lo cual de acuerdo con Buckley (1973) las estructuras son el conjunto de interrelaciones entre partes o componentes de un sistema. En el cual Albuquerque (1996) señala que las modificaciones estructurales (es decir, cambios en las interrelaciones que se dan dentro de un sistema) exigen adaptaciones tanto en el plano económico, social, institucional y político, por lo que un proceso de reestructuración pone a prueba la capacidad de las economías, las instituciones y el conjunto de actores sociales, para adaptarse a nuevas circunstancias y condicionantes, tratando de buscar nuevas oportunidades para el despliegue de sus recursos y potencialidades.

Debido a que existen nuevos procesos de desarrollo se encuentra la necesidad de ajustar los espacios territoriales y sociales, ya que al existir un espacio con un fuerte potencial turístico, se deben de modificar y transformar las zonas en donde se desarrollara la actividad, el cual puede definirse como el lugar geográfico determinado donde se asienta la oferta turística y hacia el que fluye la demanda (Sancho, 1998).

La estructuración y reestructuración se transforma en cuanto a la infraestructura, ya que deben existir espacios determinados para el correcto desempeño de algunas actividades específicas, como suelen ser áreas de comida y alojamiento, en cuestión de los procesos de ajuste social a la reestructuración de las capacidades de los actores sociales involucrados.

Ambos se pueden considerar como factores determinantes y esenciales para la satisfacción de la demanda turista y al mismo tiempo satisfactores de necesidades de los visitantes.

Es por ello que es importante entender el papel que juegan los actores locales como protagonistas de desarrollo a través de sus capacidades, para poder lograr satisfacer las demandas turísticas de forma eficiente y eficaz.

2.2.1 Tipos de turismo

Si bien existen diversas formas de clasificar al turismo o diversos tipos de turismo, se exponen en este análisis algunos enfoques de las diversas clasificaciones. Podemos encontrar el turismo alternativo, que a la vez inmersos dentro de este se encuentran el turismo cultural, el turismo de aventura, turismo rural y turismo ecológico (Flores, et al, 2012).

Tal y como se menciona anteriormente, en las diversas tipificaciones, podemos encontrar la señalada por la Organización Mundial de Turismo y la Secretaria de Turismo de la siguiente manera:

Primero según la modalidad. Esta clasificación responde a la actividad desarrollada por el visitante y puede dividirse en dos grandes grupos:

a. Turismo convencional. Es el turismo más común, y según la SECTUR este tipo de turismo se practica generalmente a través de la compra de paquetes baratos que incluyen transporte y hospedaje y proveen entretenimiento y diversión en los que las características del destino cuentan tanto como el precio (SECTUR, 2007). Es el tipo de turismo que más se adopta a la clase media que realiza periódicamente visitas a diversos puntos, ya que se ajusta a la economía familiar al contratar o hacer uso de las agencias turísticas.

De la misma manera en esta modalidad de turismo, según lo tradicional o convencional se encuentran inmersas modalidades del turismo, que considera la SECTUR (2007) que son el turismo de Sol y playa, Cultural, Salud, Náutico, Deportivo, Social, Negocios. En el cual puede resaltarse el de sol y playa, ya que en el país es el más practicado por los turistas nacionales y extranjeros.

b. Turismo no convencional. Se le denomina a la práctica no tradicional del turismo y tiene un carácter especializado. Este se compone y agrupa el turismo de aventura, turismo de naturaleza, el ecoturismo y el turismo rural.

Esta modalidad se considera a la alza, ya que emite nueva demanda turística, ha crecido en cuanto al número de personas y lugares que ofrecen turismo de este tipo, buscando también mayor contacto con la naturaleza y cuidado del medio ambiente.

A muchos turistas les interesa conocer algo diferente, buscando ambientes en donde puedan convivir directamente con la naturaleza, conociendo también la cultura, costumbres y tradiciones de cada pueblo. Este es un tipo de turismo importante ya que contribuye en gran medida al desarrollo de muchas localidades que cuentan con un patrimonio natural o cultural que les permite ofrecer esta modalidad de turismo.

La segunda tipología es según el tipo de desplazamiento. Esta clasificación responde a la ubicación geográfica del destino visitado y lugar de residencia del visitante.

a) Turismo receptivo o receptor. Es el que realizan los extranjeros o no residentes, de un país determinado a otro denominado destino.

b) Turismo interno o doméstico. Es el que realizan los residentes de un país al interior del mismo.

Es decir este tipo de turismo de manera general es el desplazamiento que se realiza una persona a un sitio diferente al de su lugar de origen, es decir, de acuerdo a la ubicación geográfica donde reside.

Por último según el tipo de viaje. Esta clasificación responde a la toma de decisión del visitante con relación a como adquiere los servicios turísticos, este comprende al turismo independiente y al turismo organizado.

a) Turismo independiente. Cuando el propio turista compra directa e independientemente los componentes del producto turístico final, es decir, el pasaje, el hotel, el tour y la alimentación.

b) Turismo organizado. Cuando el turista adquiere todos los servicios por un precio global, es decir, el “paquete turístico”.

De las diversas modalidades expuestas anteriormente, para el trabajo presente se considera de las clasificaciones presentadas el turismo cultural, turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural como los principales tipos de turismo que se ofrecen en la región de estudio.

Además de que el territorio cuenta con una gran diversidad de espacios y áreas naturales que permiten el desarrollo de estas modalidades turísticas.

Manet (2014) señala que el turismo se ha considerado generalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino (país receptor, lugar de acogida), en el que se genera renta, se favorece la creación de empleo, se aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial. Debido a que desarrollan procesos turísticos que fomentan el crecimiento y a la mejora de la calidad de vida de los actores involucrados en esta actividad.

En los casos a analizar se encuentran evidencias de que están concentrados en un turismo convencional para el caso de la empresa convencional (hotel) y en el ecoturismo para el caso de la organización comunitaria (Parque Nacional Lagunas de Montebello). Dado que en los municipios generalmente llegan turistas en busca y con prácticas de turismo convencional dentro de la ciudad Comitán de Domínguez, así como se aventuran a conocer nuevos espacios aledaños a la región en donde se practica y se encuentran espacios en donde se desarrolla actividad turística alternativa y ecoturismo para el caso del municipio de Las Trinitaria.

2.2.2 Alcances del turismo.

El turismo tiene ciertos alcances, ya que este según García Macedo (2017) el alcance del turismo se concentra en ser una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad, es decir que, en una localidad indirectamente se puede estar generando empleo y fomentando a la economía familiar de aquellos actores que cuenten con negocios que estén en el paso de los turistas o sobre la vía asfáltica ofertando productos de necesidades básicas o no, a todos aquellos que pasan por esos negocios antes de llegar a su destino final. Así como también a transportistas, prestadores de servicios de alojamiento, entre otros. Para lo anterior, se moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada.

Dada sus múltiples implicaciones, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual. Por ejemplo, posee carácter social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; política, porque responde a los lineamientos y

planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual (García Macedo, 2017).

2.2.3 Impacto económico del turismo

El turismo según Sancho (1998) se ha expandido por los beneficios económicos que aporta con su desarrollo pero, aunque tradicionalmente se ha puesto énfasis en este hecho, hay que reconocer que el desarrollo turístico lleva asociado igualmente una serie de costos para el lugar de destino en el que tiene lugar. Resulta pues necesario hacer un análisis más profundo de ambos aspectos del turismo. Ya que el desarrollo de esta actividad, si bien alivia problemas de desempleo además de generar divisas y, a largo plazo, puede suministrar un sustituto de las exportaciones tradicionales, cuyo futuro es más inseguro que el del turismo, también provoca deterioro de los recursos naturales y transformaciones socioculturales que atentan contra la cohesión social.

Sancho (1998) menciona una serie de beneficios de la actividad turística.

a) Contribución del turismo al equilibrio de la balanza de pagos.

El turismo representa la oportunidad de obtener, de una manera rápida, las divisas necesarias que equilibran la balanza nacional de pagos. El papel del turismo en la balanza de pagos de un país suele ser expresado en términos de ingresos, generados por los visitantes internacionales, y de gastos, realizados por los nacionales en el extranjero. Es decir, mediante el intercambio económico de los visitantes no residentes del país al lugar de destino dentro del país y de los que desplazan fuera del país.

b) Contribución del turismo al Producto Nacional Bruto (PNB).

El significado del gasto turístico en la economía de un país puede ser valorado a través de su contribución al PNB. Esta medida puede ser utilizada como mera indicación, ya que tampoco explica los impactos económicos del turismo en una economía con total amplitud.

c) Contribución del turismo a la creación de empleo.

La actividad turística es una industria que depende en gran medida del factor humano, por lo que es obvio que favorece la creación de empleo. En este análisis según Sancho distingue tres tipos de empleo generados por el turismo:

1. Empleo directo, como resultado de los gastos de los visitantes en instalaciones turísticas, como los hoteles y restaurantes.
2. Empleo indirecto, todavía en el sector turístico, pero no como resultado directo del gasto turístico.
3. Empleo inducido, creado como resultado del gasto por los residentes debido a los ingresos procedentes del turismo.

d) El turismo como motor de la actividad empresarial.

El turismo está considerado, asimismo, como un motor de la actividad empresarial, debido a sus múltiples conexiones con los demás sectores de la economía. En efecto, la actividad turística está compuesta por un grupo heterogéneo de empresas, dependiendo las unas de las otras para proveerse, por lo que un crecimiento de la actividad turística estimulará el crecimiento de la demanda de bienes locales y del nivel económico del destino en general (por ejemplo, un aumento de la demanda turística, traerá consigo un aumento de la demanda en el sector de la construcción, debido a la necesidad de un mayor número de alojamientos o plazas hoteleras, lugares dedicados ámbito restaurantero, por mencionar algunos).

Por otra parte, el turismo necesita del establecimiento de infraestructuras de las que se benefician el resto de los sectores de la economía y la población residente, por ejemplo, las vías de acceso a tales lugares (carreteras o autopistas), que a la vez se relaciona con la capacidad de los estos actores involucrados para invertir en esto.

e) Contribución de la actividad turística al aumento y distribución de la renta.

Otro de los beneficios económicos del turismo ampliamente reconocido es no sólo el aumento de la renta en el área en la que se desarrolla, sino también la mejora de su distribución, tanto en términos de población como en términos de contribución al equilibrio regional de un país.

En general, se puede afirmar que el turismo representa una posibilidad de mejora económica en el nivel de vida de la población residente, así como un instrumento óptimo para acelerar los posibles cambios positivos que puedan operar en el lugar concreto en el que se desarrolle.

2.2.4 Impactos negativos del turismo en México

Ahora bien es importante señalar aquellos efectos negativos que el turismo tiene, en donde según la SEMARNAT (2010) estos impactos se dan en el medio ambiente y recursos naturales, en la cuestión social y económica. En donde las afectaciones principalmente según datos del compendio estadístico ambiental en 2010, se dan contra algunos efectos negativos.

a) En relación al medio ambiente y recursos naturales:

- Destrucción y fragmentación del hábitat y pérdida de la biodiversidad.
- Alteración de hábitats y dinámica poblacional de especies de flora y fauna.
- Relleno, compactación y nivelación para la construcción de infraestructura en humedales.
- Contaminación potencial de cuerpos de agua que puedan influir en la calidad de aguas subterráneas, lagunas y zonas arrecifales.

b) Cuestión social:

- Incompatibilidad de proyectos con las tendencias socioeconómicas regionales.
- Inmigración, la cual puede generar la creación de asentamientos humanos irregulares con carencia de servicios básicos para la población y marginación.
- Riesgos para la salud de la población por crecimiento urbano desordenado.
- Aumento de delincuencia e inseguridad.

c) Cuestión económica:

- Inflación local.
- Fraccionamiento inadecuado y especulación con predios.
- Importación intensiva de recursos e insumos que inhiben las oportunidades para el desarrollo regional.
- Competencia por abasto de recursos a centros de población cercanos a circuitos económicos locales.
- Insuficiente inversión en infraestructura de tratamiento y disposición final de residuos.
- Modificación de la estructura económica de las regiones con inversión concentrada en beneficios de corto plazo.

Las tres dimensiones mencionadas anteriormente reflejan los principales impactos negativos que el turismo tiene, y que es replicable en las regiones de estudio de esta investigación. Estos impactos, se reflejan fundamentalmente en la contaminación para el caso PNLN y en la inseguridad para TVH.

2.3 Gestión del recurso humano

Ahora bien en este apartado se hace mención de los principales enfoques de desarrollo de capacidades, así como la discusión para llegar a la delimitación del mismo. De la misma manera se señala la relación del turismo con el desarrollo local, y como en la actualidad puede concebirse como estrategia para el desarrollo quienes disponen de recursos naturales o culturales.

2.3.1 Enfoques de desarrollo de capacidades

El desarrollo de capacidades es un concepto central en la investigación y se considera capacidad como un conjunto de vectores de funcionamientos o una suma de vectores de estos funcionamientos, que reflejan la libertad de la persona para alcanzar aquello que valora (Sen, 1997). Una capacidad, en otras palabras, lo constituyen las diversas combinaciones de funcionamientos que se pueden conseguir, como el desarrollo de habilidades manuales y mentales que le permitan a los sujetos diseñar estrategias y generar acciones para decidir libremente y obtener satisfactores para sus necesidades esenciales en las diversas etapas de la vida.

Uno de los expositores más sobresalientes en este enfoque es Amartya Sen. El cual menciona que en el desarrollo de capacidades lo primero que hay que diferenciar son los procesos de desarrollo económico y los procesos de desarrollo social; al primero se vincula a la acumulación de capital humano, en tanto que al segundo se le relaciona con la expansión de la capacidad humana. Si bien el esfuerzo por incrementar la producción y la riqueza de los países puede aportar al esfuerzo por lograr el desarrollo de las personas humanas, la relación entre ese incremento de producción y el desarrollo es de contenido y continente, respectivamente (o de medio y fin): en el desarrollo humano podremos encontrar al desarrollo económico, pero no a la inversa. (Sen, 1997).

La capacidad proporciona pues un punto de vista desde el que se pueden valorar las condiciones sociales, políticas y económicas en que viven las personas al interior de la sociedad. Según Urquijio (2014) estas condiciones son importantes porque pueden llevar al desarrollo o al deterioro de los funcionamientos y las capacidades de la persona. La ausencia o el deterioro de la capacidad individual es una muestra fehaciente de desigualdad, ausencia de bienestar y una precaria calidad de vida que se puede vivir en la sociedad.

La capacidad refleja la libertad con que cuenta una persona para llevar un tipo de vida u otra. Así, el conjunto de capacidades son un tipo de libertad: la libertad para conseguir distintas combinaciones de funciones; en otras palabras, la libertad para lograr diferentes estilos de vida. Esta concepción es lo que le permite a Sen encontrar que las capacidades son una manera de concebir la libertad como “libertad positiva”, porque las capacidades expresan la libertad o las oportunidades reales con que cuenta una persona para llevar el tipo de vida que considera valiosa, permitiendo la autodeterminación. Ahora bien, si se logra evaluar la libertad, entonces “la capacidad en sí misma puede servir como un objeto de valor e importancia moral” (Sen, 1984). De ahí que la teoría de las capacidades en Sen presenta como centro de atención la libertad como valor indiscutible para el orden social (Urquijio, 2014).

La generación de conocimientos y habilidades para desempeñarse en la economía nacional y mundial es importante y necesaria para generar riquezas, pero existen otras capacidades, destrezas y conocimientos que nos realizan como seres humanos, que van mucho más allá del ámbito económico, esas son las capacidades humanas que hacen posible que cada persona pueda elegir un tipo de vida valioso para sí, son las capacidades que llegan a concretar la posibilidad de elección de las personas (Urquijio, 2014).

De la misma manera el PNUD (2009) desde su enfoque establece que la comunidad dedicada al desarrollo cada vez se difunde más la idea de que el desarrollo de capacidades es el motor del desarrollo humano. Ante las crisis económicas, climáticas y alimentarias que se enfrentan en la actualidad, el desarrollo de capacidades en los estados y las sociedades para el diseño y la implementación de estrategias que minimicen el impacto que generan estas crisis será un elemento crucial para sustentar los avances hacia la consecución de los objetivos del desarrollo.

El desarrollo de capacidades se basa en el principio de que las personas están en mejores condiciones para lograr su pleno potencial cuando los medios de desarrollo son sostenibles: cultivados en el hogar, a largo plazo, y generados y gestionados colectivamente por sus beneficiarios.

El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades. Si algo no lleva a un cambio que sea generado, guiado y sostenido por los beneficiarios a quienes está destinado, no puede decirse que haya mejorado las capacidades, aun cuando haya servido para un propósito válido de desarrollo.

Es así que el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas se refiere al desarrollo de capacidades como el “proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las competencias necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo” (PNUD, 2009:5).

Mediante estas dos concepciones se considera que el desarrollo de capacidades es fundamental para una mejor calidad de vida en las personas que se dedican a brindar servicios en este caso, ya que podría decirse que son características y virtudes que caracterizan a actores específicos para realizar o desempeñar una actividad de la mejor manera, siendo más eficientes y eficaces. Este tipo de capacidades como bien se menciona en párrafos anteriores no son de ámbito económico y son específicamente capacidades humanas.

Así también el desarrollo de capacidades es visto como una estrategia multidimensional que está orientado, principalmente a educar y a entrenar a los actores para que trabajen de manera integrada. Si bien es cierto que enfatiza en el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y aptitudes de los individuos, no lo es menos que también abarca instituciones, ONG y comunidades, (Rueda, 2014).

Mediante el enfoque de capacidades se desarrolla la presente investigación, ya que por medio de este concepto se analiza cómo se están desarrollando los procesos de participación de los actores en cuestión de la capacidad de servicio. Con el fin de ir mejorando la calidad de vida de todos los actores involucrados, así como el mejoramiento de estas capacidades, ya que como se señaló antes la capacidad se fortalece haciéndose más competentes. En este sentido,

se considera pertinente abordar también el enfoque de Capital Humano para resaltar la relación entre el concepto del capital humano y capacidades.

El Capital Humano, es definido por Becker (1964) como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de los empleados en una determinada organización, este concepto es ampliamente utilizado en el análisis organizacional.

Al hablar de una organización/empresa en esta investigación, nos referimos al ente económico prestador de servicios, tales como, restaurantes, hoteles, agencias de viajes, cooperativas transportistas, cooperativas turísticas, entre otras.

Relacionando esto con las capacidades, nos referimos a que son aquellos conocimientos con que cada actor cuenta para apropiarse de las cosas, es decir, el conocimiento que tienen para realizar en este caso actividades determinadas (Becker, 1994).

Comprendiendo calidad de vida en los prestadores de servicios turísticos desde una visión empresarial Chiavenato (2007) menciona que las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva.

Es decir, que se inscribe en la necesidad de contar con prestadores de servicios que se encuentren con un alto potencial de desarrollo de capacidades de las actividades que desempeñan o bien del puesto en el que se encuentran colocados dentro de una organización, principalmente aquellos que tienen contacto directo con el público, en este caso con los turistas, estos prestadores de servicios deberían de darle mayor valor a los establecimientos. Desarrollando nuevas capacidades o bien fortaleciendo y mejorando las que ya tienen.

Chiavenato (2007) marca que medir o evaluar el desempeño de un individuo, no puede ayudar a evaluar el comportamiento de una persona en el desempeño de un puesto. Chiavenato menciona que este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en el valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal determina la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. A su vez el esfuerzo individual depende

de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñara. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente. La evaluación del desempeño es una apreciación sistémica de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

Bajo este pensamiento de desarrollo de capacidades, los actores involucrados en el desarrollo de alguna actividad como la de prestación de servicios turísticos en una organización (hotel, restaurant, transportes, agencias de viajes, entre otros) resulta ser de manera individual y mediante el conocimiento que cada individuo posee, es decir la forma de desempeñar cada puesto depende directamente de los prestadores, si es que antes no ha existido una capacitación previa, desde la forma de ofrecer, atender, dar, y servir, en términos del objetivo organizacional de generar ganancias.

Resulta esencial conocer cuál es la mejor forma de prestar los servicios para causar mayor grado de satisfacción en el cumplimiento de las necesidades expresadas por los usuarios (turistas), ya que un buen trato siempre será gratificante para aquellos que buscan disfrutar del ocio. Desde esta perspectiva es importante tomar en cuenta las categorías analíticas de ofrecer, atender, dar y servir, puesto que estas resultan esenciales en la satisfacción de necesidades y ayudan al mejor desarrollo de capacidades de los actores. Ya que a su vez nos ayuda a evaluar el desarrollo de capacidad con que cuenta cada servidor.

En relación a los actores claves, Manet (2014) menciona que son aquellos capaces de generar estrategias endógenas que puedan operar pro-activamente con las restricciones y oportunidades que existen en lo global (ya sea a nivel nacional o internacional).

En este sentido es fundamental saber y entender que el desarrollo de capacidades en servicios turísticos lo podemos relacionar con el capital humano, ya que a través de estos los oferentes de estos servicios pueden mejorar la calidad de vida de una sociedad, dando mejores servicios y haciendo que la competitividad de la empresa crezca para poder mantener empleos mejor remunerados.

2.3.1.1 Otras posturas sobre capacidades (limitación del enfoque)

Como ya se mencionó anteriormente hay diversos enfoques sobre las capacidades, que se sintetizan posteriormente. Aunado a esto también existen diversos autores que han abordado el tema de capacidades, donde tienen diversos puntos de vista y posicionamientos, pero de manera general consideran las capacidades centrales en la gestión de las organizaciones.

Tal es el caso de Kaplan (2003) que señala a la capacidad como “organización”, que se da cuando se cumple una serie de elementos, que para efectos del presente trabajo se retoma lo que señala como capacidad para adaptarse de una manera racional y considerada. Que serían aquellas capacidades de adaptación para los prestadores de servicios turísticos al entorno, para desarrollar estrategias que le permitan insertarse como oferentes de servicios turísticos en el territorio.

Así como también la capacidad de innovar, reflexionar y adaptarse al plan de las circunstancias y de progreso en el tiempo que son habilidades que según Kaplan (2003) son lo realmente constituyen la capacidad.

Según el autor cuando existe insuficiencia de capacidad, se atribuye a sus propias luchas con la cultura de la organización y el valor, la falta de visión, la falta de liderazgo y de gestión. Es por ello que señala que existen habilidades que se consideran asociadas a la práctica del desarrollo y a la creación de capacidades, lo cual requiere para el desarrollo de capacidades formadores y la creación de estructuras o políticas que crean un entorno a través del cual la capacidad puede ser construida.

Por otro lado Artigas (2013) menciona que desde la perspectiva cultural, supone al desarrollo humano local como un proceso asociado con las capacidades de desarrollo propias de la comunidad/localidad; lo que incluye tanto elementos materiales-recursos reales con que se cuenta para su desarrollo.

Por esto se considera que las capacidades se desarrollan de diferente manera para cada lugar dependiendo de los factores que se den en cada contexto, así como de los recursos naturales, materiales y aspectos culturales con que cuentan.

De esta manera se señala entonces lo siguiente:

“El desarrollo humano hace hincapié en la necesidad de invertir en las capacidades humanas y después asegurar que esas capacidades se utilicen en beneficio de todos”. Esto es, desarrollo de la “gente”, para la “gente”, y por la “gente”, siendo esta una de las características que diferencia al desarrollo humano, ya que asume que las personas deben participar en las actividades, procesos y eventos que afectan su vida (PNUD, 1993).

Según Artigas (2013) la formación y desarrollo de capacidades se dirige a potenciar la habilidad o competencia de los diversos actores locales, para manejar de forma exitosa sus asuntos, a partir de los cambios sostenidos en sus niveles de conocimientos, actitudes y prácticas, para adaptar sus capacidades al contexto de desarrollo. Implica por tanto, un ¿qué?, asociado a la situación actual o de partida que debemos cambiar a raíz de determinados datos que lo corroboran; un ¿por qué?, que constituye el análisis causal de la información que dichos datos reportan; un ¿para qué?, que se corresponde con la situación deseada que se pretende alcanzar; y un ¿cómo?, que explicita los métodos y técnicas a través de los cuales se puede transitar hacia esa visión de futuro.

Por lo tanto el desarrollo de capacidades en este trabajo estará asociado con los actores, sean instituciones, personas y/o comunidades, que se empoderen y logren real autonomía para administrar su vida y su destino. (Ramos et al, 2014).

Para la formación y desarrollo de capacidades los autores tuvieron en cuenta los componentes ¿Saber qué?, ¿Saber por qué?, ¿Saber para qué? y ¿Saber cómo?. Con base a esto construyeron una tabla con diversos indicadores (Tabla 6), la cual se observa a continuación:

Tabla 6. Desarrollo de capacidades y formación de competencias

DESARROLLO DE CAPACIDADES Y FORMACION DE COMPETENCIAS		
Saber qué:	DATOS - ESTADÍSTICAS - HECHOS	Para conocer y controlar la realidad.
Saber por qué:	INFORMACION	Análisis, comprensión, interpretación de datos, hechos y estadísticas de la realidad.
Saber para qué:	CONOCIMIENTOS	Un estado cambiante de comprensión y aceptación de las premisas (verdades) constitutivas de dicha comprensión, que emerge después de un esfuerzo de análisis y síntesis.
	HABILIDADES	Operaciones intelectuales y psicomotoras del sujeto en su relación con la realidad.
	VALORES	Rasgos trascendentes de la personalidad (sentimientos - convicciones). Son las virtudes que orientan la actuación del sujeto en la realidad.
Saber cómo:	CAPACIDADES	Acciones intelectuales del sujeto que lo faculta para transformar la realidad: Investigar, diseñar, sistematizar, desarrollar metodologías para transformar y obtener cambios en la realidad.
	COMPETENCIAS	Potencialidades funcionales de las facultades del sujeto - son las aptitudes del sujeto que le permiten actuar y contextualizar para cambiar en otra realidad cualitativamente mejor.

Fuente: Artigas (2013)

En la cual las capacidades se encuentran en el componente “saber cómo” y son “acciones intelectuales del sujeto que lo faculta para transformar la realidad: investigar, diseñar, sistematizar, desarrollar metodologías para transformar y obtener cambios en la realidad” (Ramos et al, 2014).

En esta categoría del saber cómo, dentro de la cual se encuentran las capacidades, en el caso de la actividad turística es relevante ya que es en la cual se dan las transformaciones del conocimiento en la realización de actividades de los prestadores de servicios turísticos.

Derivado de lo anterior para el desarrollo de la investigación es importante delimitar el alcance de la concepción desarrollo de capacidades (tabla 7), dado que como se señala en párrafos anteriores las capacidades son concebidas o vistas de manera muy general para la mayoría de los autores.

Por ello es importante hacer hincapié que las capacidades para esta investigación se limitan a ver cómo se da la transformación en los procesos de desarrollo, cómo cambian aquellas formas de realizar las cosas, así como las estrategias, las formas de innovar y de adaptarse a

nuevas situaciones, así como los cambios en la transformación de conocimientos de los actores, en este caso de los prestadores de servicios turísticos.

Así pues, serían aquellas capacidades de adaptación que los prestadores de servicios turísticos puedan adquirir para permanecer en un entorno en el cual puedan desarrollar estrategias que le permitan insertarse como oferentes de servicios turísticos en el territorio.

Tabla 7. Perspectivas de Desarrollo de Capacidades

PERSPECTIVAS DE DESARROLLO DE CAPACIDADES		
Enfoque	Concepto	Delimitación del concepto
Amartya Sen	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para dirigir y generar capacidad de agencia. • Capacidad como conjunto de vectores de funcionamientos o una suma de vectores de estos funcionamientos, que reflejan la libertad de la persona para alcanzar aquello que valora. • Capacidad que un individuo tiene para moverse dentro de una sociedad, para solucionar problemas de la vida diaria, adquirir bienes y al mismo tiempo ofrecer estos. 	<p>Capacidades en función de la adaptación que se da en el entorno para desarrollar estrategias que le permitan a los prestadores de servicios moverse como oferentes de servicios turísticos en el territorio.</p>
PNUD	<p>“Proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las competencias necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo”</p>	
Desarrollo local (Vázquez, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación para que los actores dirijan los procesos de sus recursos. • El turismo como una estrategia de desarrollo. 	

Allan Kaplan	<ul style="list-style-type: none"> Entendido como capacidad de organización. Dentro de este enfoque se dice que una organización o institución tendrá capacidad de organización cuando cumpla y dependa de ciertos elementos de organización. 	
Capital humano (Becker,1964) (Chiavenato, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de los empleados en una determinada organización. Capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. Y señala que las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. 	

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Desarrollo: una mirada local

Ahora bien, el desarrollo local es otro de los conceptos importantes que conviene discutir, ya que guía la investigación. Por lo tanto se expone en los siguientes párrafos los principales elementos en relación al desarrollo.

El desarrollo humano fue concebido en sus inicios como proceso que permite incrementar las oportunidades de las personas, que les permiten vivir una mejor vida (Quan, 2007).

Díaz (2017) señala que la perspectiva económica sobre el desarrollo pasó de concebirse como un proceso a nivel macroeconómico, es decir, nacional, a un proceso territorial. En este sentido, el desarrollo pasó de verse solo “desde arriba”, producido por la gran empresa, a considerarse “desde abajo”, con base en recursos endógenos y realizado por la pequeña

empresa (Albuquerque, 2003). De ahí es que nace la inquietud de poner la mirada en lo local, partiendo del desarrollo desde abajo.

Por otro lado menciona que el Banco Mundial (2006) define el desarrollo económico local como el proceso en el que diversos sectores de la sociedad trabajan en conjunto para mejorar condiciones de crecimiento económico y generación de empleo. El desarrollo económico local es un proceso colaborativo que impulsa acuerdos entre actores de los sectores gobierno y privado, con el propósito de estimular la actividad productiva y generar empleo (Albuquerque, 2008). De esta manera Albuquerque señala en su estudio dimensiones para el desarrollo local, en el cual se dan interrelaciones entre diversos actores, las cuales pueden observarse a continuación:

Figura 4. Dimensiones del Desarrollo



Fuente: Albuquerque, 2008

Ahora bien, la generación de empleo es un objetivo fundamental en las iniciativas de desarrollo local, dado que es uno de los principales problemas que enfrentan las sociedades contemporáneas e por ende las comunidades locales.

Hay que señalar que el desarrollo debe de verse desde una perspectiva de lo local, en donde según Vázquez (2009) todas las comunidades locales disponen de un conjunto de recursos (económicos, humanos, institucionales y culturales) que constituyen su potencial de desarrollo. En este sentido, dependiendo del nivel de cada territorio, puede detectarse la dotación de una determinada estructura productiva, mercado de trabajo, conocimientos técnicos, capacidad empresarial, recursos naturales, entre otros.

Autores como Albuquerque y Aghón (2001) en sus estudios sostienen que “el desarrollo local se basa en la identificación y aprovechamiento de los recursos y potenciales endógenos a nivel local”, esto quiere decir, que el desarrollo local se define como un proceso de transformación en la economía y en la sociedad local orientada a superar las dificultades y retos existentes (Gómez, 2017).

Desde otros enfoque, existen autores que definen al desarrollo local como “la construcción de una infraestructura inclusiva basada en la comunidad que pueda responder de la forma que sea necesaria para afrontar los desafíos, aprovechar los recursos y crear un cambio social positivo” (Rabinowitz, 2017).

El desarrollo local tal como señala Gómez (2017) resalta entonces las acciones positivas de los habitantes de una comunidad o localidad, cuyo propósito es la generación de ingresos económicos, la mejora de las condiciones sociales, la protección y conservación de los recursos naturales y culturales de la comunidad. Esto quiere decir, que el desarrollo local es un proceso que incluye a diferentes actores de la comunidad/localidad, se basa en encontrar un espacio común y perseguir una visión compartida, donde sus integrantes se interesen en buscar alternativas de solución de las necesidades actuales y potenciales. Si se cumplen las características mencionadas, es posible generar el desarrollo local, contribuyendo al mejoramiento de vida de los actores involucrados.

En resumen consideramos al desarrollo local como aquel proceso de mejora de las condiciones de vida en un territorio concreto, asumido y protagonizado por la población local. Detectando todos aquellos recursos que posean, ya sean naturales, culturales o geográficos.

En los actuales planes turísticos, el desarrollo local es incorporado como un resultado probable pero no garantizado, donde los resultados son en función de la efectividad de las actividades sectoriales. Es decir, no es seguro que se contribuya al desarrollo local de cierto lugar, aunque es uno de sus principales objetivos y una estrategia para contribuir al progreso de cierta localidad.

Dado que una de las bases del desarrollo local se centra en la construcción del mejoramiento de las condiciones de vida a través del aprovechamiento de los recursos naturales y culturales disponibles de una comunidad o localidad.

En relación al turismo y al desarrollo, el turismo ha comenzado a entenderse como un aspecto interno y propio de los procesos de desarrollo local. El desarrollo local para estos autores es entendido como el conjunto de resultantes que se manifiestan en el mejoramiento del nivel y calidad de vida de los habitantes de una localidad a raíz de generar crecimientos sustentables a diversos niveles, que se engranan, concatenan, implican y complementan entre sí de manera estratégica, capaces de crear sinergias locales de mejoramiento que implican el cambio de las condiciones sistémicas y estructurales de la localidad, profundizándose a largo plazo en la medida en que se forma y fortalece un núcleo endógeno básico (Solari y Pérez, 2005).

De esta manera una estrategia de desarrollo local conviene plantearla de forma diferente en cada caso, ya que las necesidades y demandas de las localidades y territorios son diferentes, las capacidades de los habitantes, empresas y comunidad local cambian, y, además, cada comunidad visualiza de forma diferentes las prioridades que deben de incorporar las políticas de desarrollo (Vázquez, 2009).

Es así que el desarrollo es un proceso horizontal, de incremento de libertades y capacidades de los actores en el ámbito de lo local (Bringas, 2003).

Manet (2013) en su estudio escribe que un territorio de lo local pase a ser una construcción social y la territorialidad clave para crear nuevos espacios de desarrollo. De modo que, desde esta perspectiva el desarrollo de capacidades de prestadores de servicios turísticos estará en función de las actividades que se desarrollen en el territorio o la región estudio. Es decir en función de las actividades que generan mayores empleos y que potencializan el crecimiento. Creando así nuevos espacios de desarrollo en la región de estudio.

Por lo tanto es importante entender el contexto de cada territorio en los que se desarrolla la actividad turística, ya que como se menciona en el capítulo anterior, los casos a analizar son radicalmente diferentes, uno por encontrarse en un territorio urbano y el otro en un territorio rural. De esta manera el papel de estos actores locales (prestadores de servicios turísticos), será diferente en cuanto a las capacidades que tengan o desempeñen, ya que sus necesidades no son las mismas porque tienden a ser influidas por el entorno cultural en el que se encuentran.

La empresa convencional por un lado con fines capitalistas, se enfoca a desarrollar capacidades para incrementar su productividad, competir en el territorio y generar ganancias al mercantilizar sus servicios donde los dueños generalmente no están en contacto directo con las personas, ya que no se encuentran en el nivel operacional y están en los altos mandos. Existe una estructura organizacional, en donde los puestos se encuentran determinados por un orden jerárquico.

La organización comunitaria en cambio, en este caso con fines de conservación y preservación del medio ambiente tiene una estructura organizacional diferente, ya que los prestadores de servicios son los mismos socios y trabajan de forma horizontal en donde las decisiones se toman con la participación de todos y el objetivo es complementar los ingresos rurales para la reproducción social de la unidad doméstica.

Dado lo anterior las capacidades que estos adquieren, en cada contexto van a variar, ya que el valor que tienen en cada caso es diferente.

Por otro lado Solari (2005) señala que puede existir un contraste entre el turismo y el desarrollo local ya que en sus estudios menciona primeramente que el turismo no puede entenderse aislado del resto del desarrollo de las actividades locales. Y que es preciso que se fortalezca y vigorice, en una interrelación de mutua complementariedad, aunque esto no garantiza procesos sostenidos, equitativos y sinérgicos de desarrollo local, y que vendrá a tener resultados en los cuales generalmente serán traducidos en un rápido deterioro de los recursos naturales de las localidades en donde se establecen estos procesos.

Por lo tanto el turismo es considerado como una estrategia de desarrollo local para aquellos territorios que poseen de riquezas naturales y culturales, o bien que se posicionan en lugares

estratégicos gracias a posición geográfica en la que se encuentran, tal es el caso de las dos unidades de análisis en este trabajo.

El turismo por su contribución al arraigo de la población, a la creación de empleos, y en definitiva, a la promoción del desarrollo socioeconómico de las zonas que de cierta manera podrían considerarse desfavorecidas. El turismo como estrategia de desarrollo local tiene beneficios, no sólo puede ser comprendido desde una perspectiva económica, sino lo contrario, ya que es un proceso dinámico de ampliación de capacidades locales que permita trabajar en la mejora de la calidad de vida de todos los integrantes de una comunidad en particular según lo señala Gómez (2017).

En este sentido Gómez (2017) señala que el desarrollo local puede ser comprendido a partir de cuatro componentes básicos, que son los siguientes:

1. Aspecto económico, hace énfasis en el sistema productivo, la satisfacción de necesidades básicas, y la mejora en la calidad de vida de la población local.

Planteado este escenario se piensa entonces que el turismo satisface necesidades de ocio, negocios y entre otros. Los cuales a la vez generan un demarra económica para el territorio, ya que es necesario el uso de servicios tales como alojamiento, transporte y restaurantes, como los de primera de necesidad.

2. Cohesión social, en este aspecto hace referencia a la igualdad de oportunidades de empleo, justicia laboral, convivencia entre la población local, sentido de pertenecía, erradicación del alcoholismo y drogadicción, así como disminución de falta de empleo,

3. Aspecto cultural, refleja la identidad cultural de la población local, valoración del patrimonio cultural tangible e intangible.

Dentro de este planteamiento puede considerarse que se reflejan también los valores de los actores locales involucrados en las actividades relacionadas al servicio y capacidad para realizar las cosas, ya que por medio de este aspecto se demuestran aquellas capacidades con que cuentan los actores sociales, mediante el cual se puede reflejar el nivel de conociendo para realizar las actividades que desempeñan así como el conocimiento de cierto lugar.

4. Aspecto político, representa la transparencia y legitimidad de sus representantes locales, la responsabilidad social de la población local, la participación ciudadana en las decisiones colectivas para el beneficio de la comunidad.

Dado lo anterior entonces Gómez (2017) señala lo siguiente:

En este sentido, se entiende al término local no como algo pequeño, localista, si no es la condición común de una población que comparte una historia de asentamiento, una vida cotidiana cara a cara con distintos matices más o menos desiguales, problemáticos, con sentido solidario de reciprocidad en un espacio territorial que está conectado con otras localidades, regiones hasta llegar a lo nacional (Gómez, 2017).

Por lo tanto, el turismo es una estrategia importante para el desarrollo local, aquí se plantea al desarrollo a partir de las capacidades que poseen los prestadores de servicios turísticos. De esta actividad, los actores influyen en el territorio, concibiendo que estas capacidades humanas que desarrollan fomentan su desarrollo desde el ámbito local.

CAPITULO III

TURISMO, ALTERNATIVA DE DESARROLLO: EXPERIENCIAS HACIA LA CONSTRUCCION DE CAPACIDADES

Entre las propuestas que vienen a enriquecer la oferta turística de estos últimos años, se encuentra precisamente la impulsada por diversas localidades, cuyo recurso turístico tiene como rasgo común pertenecer a una comunidad local, lo que ha implicado que el surgimiento, gestión y posible consolidación del sitio como destino turístico, esté acompañado por lo general de un proceso de organización comunitaria de base (Manet, 2014: 110).

En otras palabras, proyectos e iniciativas impulsadas desde la localidad, aprovechando los recursos con que disponen para incorporarse en la actividad turística, generando procesos de cambio en las actividades económicas propias de estas localidades.

En el presente capítulo se muestran una serie de experiencias relacionadas a la actividad turística, así como su relación con el desarrollo local y las capacidades, tanto del ámbito local, municipal, nacional e internacional. En los cuales se definen una serie de elementos relevantes, tales como los impactos que genera la actividad turística en diversos espacios y como los actores llegan a partir de sus capacidades a movilizar sus recursos territoriales con el objetivo de incursionar en la actividad turística.

En estas prácticas se señalan cuáles fueron las principales experiencias en el desarrollo de capacidades, actores, categorías analíticas, objetos de análisis y principales resultados de los diversos casos de estudios.

De esta manera el capítulo se divide en tres apartados, en el primero se da cuenta del turismo como un elemento para el desarrollo local de ciertas localidades, que cuentan con recursos naturales que hacen posible el desarrollo de esta actividad, en el cual se presentan tres casos de estudio con el objetivo común de adentrarse la actividad turística, debido a la situación desfavorable en la que se encuentran.

El segundo apartado aporta reflexiones sobre estrategias que se impulsan en el proceso de consolidación de proyectos turísticos, en el que las capacidades son elementos fundamentales. Finalmente en el último apartado se presentan dos análisis que aportan aspectos conceptuales para la construcción de las capacidades.

3.1 Turismo en organizaciones comunitarias como elemento para el desarrollo local y sostenible

Bajo el marco teórico planteado en el capítulo II, el turismo surge como una estrategia para el desarrollo local. En este contexto consideramos clave señalar algunos ejemplos. Ya que en los recientes estudios sobre el turismo, la actividad turística ha cobrado gran importancia para los pueblos y localidades que necesitan del desarrollo de una actividad para mejorar sus condiciones y calidad de vida. Aquellos territorios que disponen de recursos naturales son aprovechados para ofrecer servicios turísticos en las diversas modalidades existentes, generando una fuente de ingreso potencial para diversos grupos.

Por lo tanto, es pertinente incluir aquí los siguientes ejemplos. Para empezar, Bringas y Gonzales (2004), parten de la inquietud proveniente de dos comunidades indígenas de Baja California, México, la cual refiere a la exploración del turismo alternativo como una vía para el desarrollo. El desarrollo de tales comunidades se refiere al aprovechamiento turístico de los recursos naturales y culturales inherentes a éstas.

Bringas y Gonzales (2004) se enfocan en analizar el surgimiento, la movilización y el involucramiento de nuevos actores con variados mecanismos de actuación y distintas capacidades, intereses y ámbitos de influencia. Señalan que en los niveles locales se gestan oportunidades para el surgimiento de nuevos actores y nuevas actuaciones en términos de participación e involucramiento por parte de la sociedad civil en los procesos de desarrollo (Bringas, 2004).

Respeto a estos actores, se desenvuelven en un contexto rural en las comunidades de San José de La Zorra y San Antonio Nécua, son de origen indígena pertenecientes a la comunidad Kumiai. En donde la agricultura en ambas comunidades es de subsistencia. Aun así, ésta es la principal actividad económica a la que se dedican. Estos actores encuentran su principal potencial para incursionar en esta actividad por la posición geográfica, ya que presentan una cercanía respecto a zonas de un notable flujo turístico, tal como es el Puerto de Ensenada y el Valle de Guadalupe.

Estas localidades buscan ofrecer un turismo alternativo, ofertando servicios como paseos a caballo por los alrededores del poblado, caminatas, ciclismo de montaña, actividades pedestres, juegos al aire libre, visita a las pinturas rupestres, a la cascada y a las aguas

sulfurosas, observación de aves y actividades cinegéticas controladas. Así como la venta de productos artesanales.

En relación a sus capacidades, los miembros de estas comunidades se reconocen como poseedores de un enorme potencial desde el punto de vista de los recursos naturales y culturales; pero también reconocen sus carencias, sobre todo en relación con la participación y la organización.

En este sentido el turismo representa para las comunidades una forma de explorar alternativas productivas a través del apoyo del gobierno (FONAES) y de algunas organizaciones no gubernamentales, con la idea de que mediante sus propios medios y con los recursos obtenidos puedan desarrollar opciones fecundas y hacer frente a las problemáticas que surjan (Bringas y Gonzales, 2004).

En este caso resulta significativo y poner énfasis en aspectos tales como las capacidades de organización y gestión al interior de cada comunidad, así como las formas y grados de participación y vinculación existentes tanto internamente como con los distintos actores que se desenvuelven en el escenario turístico de la zona y de la entidad.

Dentro de este panorama, en este caso se presenta relativamente un mayor potencial en la venta de artesanías. Sin embargo, los actores adolecen en mayor medida de capacidades de organización y gestión. Aunado a lo anterior, las carencias en materia de infraestructura y servicios básicos de esta comunidad representan un obstáculo para la exploración de alternativas productivas relacionadas con el turismo. El aspecto relacionado con la infraestructura y los servicios básicos podrían tener solución mediante la intervención gubernamental en el corto plazo, mientras que el que se refiere al fomento a las capacidades de organización y gestión requiere de programas y asesoría que arrojarían resultados hasta el mediano y largo plazos.

En otras palabras, los actores de estas localidades necesitan desarrollar capacidades con una visión que les ayude a desarrollar estrategias que les permitan ofertar servicios turísticos, así como capacidades empresariales que abran paso al desarrollo de factores que ayuden a su organización y gestión de recursos.

Es decir, a partir del apoyo de actores externos, a través de capacitaciones y participación en proyectos, el desarrollo de capacidades por parte de estos actores locales, se dará en gran medida dependiendo el apoyo recibido. Considerando un periodo de tiempo largo, debido al cambio y transformación de su conocimiento para realizar numerosas actividades.

Los resultados para la incorporación en esta actividad, según los autores en esta experiencia de turismo están enfocados en algunos componentes para una política turística regional de las zonas analizadas, que nosotros consideramos como pautas a seguir para el desarrollo de capacidades. La cual se muestra a continuación:

Tabla 8. Componentes de una política turística

Líneas de acción	Descripción	Actor
Capacitación/ sensibilización	Por una parte, la capacitación se dirigiría hacia aspectos tales como la prestación de servicios, cuestiones contables y administrativas, entre otras. Por otra parte, la sensibilización estaría enfocada a señalar cuáles serían los costos y los beneficios del turismo, así como a cristalizar un proyecto turístico.	*SECTURE *Culturas populares
Equipamiento e infraestructura	Se contempla aquí tanto la creación de nueva infraestructura y equipamiento como el acondicionamiento de los ya existentes.	SECTURE INI/FONAES SEDESOL SEDECO
Promoción	Estaría dirigida a la búsqueda de nichos de mercado adecuados, donde pudiera colocarse un producto turístico alternativo	SECTURE

Fuente: Bringas y Gonzales (2004).

Desde esta perspectiva, reflexionamos que las capacidades en estas localidades están sujetas a procedimientos realizados por actores ajenos a la población, las cuales por medio de capacitación, equipamiento y promoción, se articularan estrategias para la actividad turística como alternativa de desarrollo.

3.1.1 Ecoturismo, herramienta de planificación y gestión en el desarrollo socioeconómico de comunidades rurales

Dentro de esta experiencia, Flores, Hernández y Muñoz (2012) analizan un proyecto de Ecoturismo, como herramienta de planificación y gestión que impacte en el desarrollo socioeconómico de comunidades rurales en el Parque El Chico, Estado de Hidalgo. En el cual las principales categorías analíticas se basan en el turismo alternativo y turismo ecológico, senderismo interpretativo y la Educación ambiental.

El Parque Nacional El Chico, se distingue por ser un espacio geográfico que cuenta con potencial natural, riqueza ecológica y grandes posibilidades de desarrollo turístico. En donde se implementa la modalidad de ecoturismo como una estrategia para la protección de las formas naturales, para la promoción de la cultura y para generar el desarrollo económico a nivel regional o micro regional (Flores et al, 2012).

En relación a lo anterior, el objetivo del trabajo es llevar a cabo un proyecto de ecoturismo integrado, que sirva como herramienta de planificación y gestión para el desarrollo socioeconómico actual de las comunidades rurales del Parque Nacional El Chico en el Estado de Hidalgo. Las propuestas de este trabajo son: El senderismo interpretativo y talleres de educación ambiental.

En relación a los actores de estas comunidades, para seguir en marcha con este proyecto de turismo para el desarrollo, consideran necesario que para lograr un senderismo interpretativo se debe integrar a los habitantes de las comunidades del entorno del parque nacional, concertando con ellos acciones concretas, capacitándolos para que lleven un buen control de los visitantes en el parque y ofrezcan los servicios de senderismo, generando fuentes de empleo e ingreso para sus familias.

Es decir que, especulan al senderismo interpretativo como una oportunidad laboral para el mejoramiento de su calidad de vida, conllevando la participación de los actores y la movilización de sus habilidades. Como tal piensan necesaria la incorporación de recursos materiales y conocimientos humanos.

En este sentido, para ser considerado una herramienta de desarrollo es fundamental cumplir con una serie de requisitos para llevar a cabo esta actividad. Como lo son, contar con la capacidad receptora de usuarios, contar con instalaciones, equipos y rutas turísticas; dar la

bienvenida, informar y orientar, satisfacer las necesidades básicas del usuario, brindar la información sucinta acerca de las generalidades del parque en cuestión a través de senderismo interpretativo, generar y promover la cultura turística en el visitante y prestadores de servicios y aprovechar de forma racional los recursos (Flores et al, 2012).

Así pues, pensamos que la capacidad de los actores para adentrarse en este servicio es adquirida por la práctica diaria y la capacitación constante por dependencias que impulsan este tipo de proyectos. Primordialmente a través de los talleres de educación ambiental.

En definitiva, los actores involucrados en esta actividad, según las conclusiones de esta experiencia. Han logrado la generación ingresos, de empleos directos e indirectos, proporcionando un servicio turístico adicional en los entornos naturales, aumentando el valor recreativo y aprendizaje durante la estancia del visitante. Así como también propician el fortalecimiento del valor de los recursos naturales y culturales por parte de la comunidad y los visitantes.

3.1.2 Instrumentos para el desarrollo de una estrategia turística

Dentro de la modalidad del turismo rural, Anton y López (1996) señalan que este tipo de turismo es capaz de generar rentas a una población rural y mantener el equilibrio en los sistemas ecológicos, socioeconómicos y culturales.

De esta manera interpretamos este estudio, en el cual se identifican limitaciones del proceso turístico de un área rural de la montaña litoral catalana. Así como los instrumentos para el desarrollo de una estrategia turística integrada y sostenible en el marco de políticas específicas de protección ambiental.

La actividad turística de este lugar satisface necesidades recreativas a través de escalada o senderismo, en donde la estructura turística y recreativa de la zona se puede definir como débil e incompetente. En este sentido, según el análisis se estima que no existen demasiadas capacidades recreativas organizadas en formas de negocio ni iniciativas vinculadas al aprovechamiento del patrimonio histórico localizado en esta área provocado por las limitaciones existentes de parte de los prestadores de servicios turísticos, debido a que estas comunidades carecen de elementos jóvenes para realizar actividades nuevas relacionadas al turismo, consideraban y señalan que difícilmente la población mayor podría desarrollar la

mentalidad y la iniciativa para pasar de una economía de producción agrícola que era su principal actividad, a otra de prestación de servicios turísticos.

Respecto a lo anterior, también encuentran limitaciones en función al proceso de recepción turística, y en cuestión a actividades educativas, por tener recursos limitados y escasa capacidad de financiación para el desarrollo del producto turístico y para posicionarse en un mercado.

Por otro lado, indican que el desarrollo solo puede lograrse si se adecuan proyectos a la dimensión local y si se fomenta una mentalidad profesional. Es decir que, no todos los territorios tienen la capacidad y pueden adaptarse a nuevas actividades que requieren aptitud y nuevos conocimientos para realizar las cosas, más si es en cuestiones de servicios, ya que se deben satisfacer una serie de necesidades de los usuarios. Para que lleve a un desarrollo continuo y duradero.

Suponemos que es necesario el pleno desarrollo de capacidades que permitan a la localidad ofertar servicios básicos, al mismo tiempo aprovechar el talento joven con el propósito transmitir y transformar el conocimiento con que disponen.

Finalmente, concebimos que cada experiencia expuesta en este apartado ha transitado por cambios y transformaciones en su principal actividad económica, la agricultura. Incorporándose a la actividad turística debido a las carencias existentes y a la falta de ingresos para vivir una vida con mejor calidad. Es este tenor es fundamental el desarrollo y formación del recurso humano para adaptarse a las demandas existentes de los usuarios turísticos en sus diversas modalidades.

Recapitulando las experiencias expuestas en este apartado en la siguiente tabla (12) a manera de síntesis se señalan los principales rasgos de estos casos.

Tabla 9. Turismo en organizaciones comunitarias como elemento para desarrollo local y sostenible.

CASO	OBJETIVO	UNIDAD DE ANALISIS	CATEGORIAS CENTRALES	TURISMO/ DESARROLLO
El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja California	Analizar la puesta en marcha de un proyecto turístico: el surgimiento, la movilización y el involucramiento de nuevos actores con variados mecanismos de actuación y distintas capacidades, intereses y ámbitos de influencia	Comunidades indígenas San José de la Zorra y San Antonio Nécua	Desarrollo local Turismo alternativo Sustentabilidad	Turismo alternativo como una oportunidad de generar ingresos económicos y empleo para sus familias
Turismo alternativo como herramienta para Desarrollo local. el caso del parque nacional el chico en el estado de Hidalgo	Llevar a cabo un proyecto de ecoturismo integrado, que sirva como herramienta de planificación y gestión para el desarrollo socioeconómico actual de las comunidades rurales del Parque Nacional El Chico en el Estado de Hidalgo.	Comunidades rurales del Parque Nacional El Chico en el Estado de Hidalgo,	Turismo, turismo alternativo y turismo ecológico Senderismo interpretativo y Educación ambiental	Ecoturismo o turismo ecológico, como una estrategia para la protección de las formas naturales, para la promoción de la cultura y para generar el desarrollo económico a nivel regional o microregional.
Turismo rural, desarrollo local y preservación del ambiente. Elementos para un desarrollo sostenible del turismo en la zona de montaña Prades-Montsant, Cataluña	Identificar las principales limitaciones del proceso de desarrollo turístico de un área rural de la montaña litoral catalana, así como plantear instrumentos necesarios para el desarrollo de una estrategia turística integrada y sostenible en el marco de políticas específicas de protección ambiental.	Montaña Prades-Montsant, Cataluña	Turismo rural Sostenibilidad Desarrollo local y turístico	Turismo rural capaz de generar rentas a una población rural y mantener el equilibrio en los sistemas ecológicos, socioeconómico y cultural. Capacidad recreativa a través del conocimiento y la participación en los hábitos y costumbres de la vida rural.

Fuente: Elaboración propia con base en revisión de estudios de caso

3.2 Construcción de estrategias para el desarrollo en casos diferenciados de turismo

Ahora bien, dentro de los diversos análisis que se han realizado en cuestiones turísticas, muchos de estos surgen como vías y alternativas de desarrollo, implementando estrategias para el desarrollo de cierto espacio territorial.

No obstante en este apartado se señalan elementos de cuatro proyectos con similitudes, como tal las estrategias para el desarrollo local a través de la actividad turística.

Tal es el caso que analizan Anaya, Cruz y Reyes (2015) en el cual señalan al sector turístico como una alternativa de generación de empleos e ingresos para el país. A la vez consideran que una buena estrategia sería apostar a la necesidad de dinamizar el turismo interno, de prestar atención a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs), sobre todo en las zonas rurales, con el objetivo de mejorar (Anaya et al, 2015).

En este sentido en esta experiencia se tiene como objetivo diseñar una Estrategia de desarrollo en Turismo Rural Comunitario para el Municipio de Tecoluca del departamento de San Vicente, que permita el aprovechamiento de su potencial turístico, a fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes. Considerando a la playa, cultura indígena y frutales como los principales recursos con que cuenta el territorio para potenciar rutas y productos turísticos.

Es decir, la estrategia de desarrollo turístico se enfoca en Potenciar el Turismo Rural Comunitario en el municipio de Tecoluca, como mecanismo dinamizador del Desarrollo Sostenible a nivel económico, social, ambiental y cultural.

En relación a sus habitantes, viven en un contexto rural en el cual las principales actividades económicas son la pesca artesanal, la agricultura con enfoque orgánico, la ganadería y una creciente actividad agroindustrial (lácteos, jugos de frutas).

Por lo tanto, por medio de la actividad turística emprenden iniciativas con las que buscan mejorar sus condiciones de vida, diversificando sus actividades productivas, aumentando sus ingresos y al mismo tiempo contribuyen a consolidarse como productores de alimentos, como proveedores de servicios eco sistémicos a través de sus esfuerzos de rescate ambiental y también como guardianes de la cultura e identidad local (Anaya et al, 2015).

Ahora bien, para la construcción de sus capacidades se propone un plan de capacitación que tiene como objetivo: Fortalecer las capacidades del recurso humano que impulsara el desarrollo turístico rural comunitario del municipio de Tecoluca a fin garantizar la adecuada implementación del mismo, tanto a nivel de Comité de Desarrollo Turístico municipal como en cada una de las iniciativas.

Este plan de acción comprende áreas de atención a los turistas en los diferentes servicios ofrecidos, como también las capacidades empresariales, técnicas, operativas y administrativas necesarias para hacer una gestión adecuada del plan.

En este plan de capacitación para los actores, una de las áreas con mayor atención consideramos que es la Operatividad de Servicios Turísticos, que abarca cuestiones como cocina local, manipulación de alimentos, preparación de bebidas nacionales, servicio al cliente, servicio de alojamiento, transporte y guiado. Por ser las áreas de mayor contacto con los visitantes.

Finalmente, como los principales hallazgos consideran que sin ningún plan de acción y sin una capacitación continua, se retrasara el proceso de aprendizaje para estos actores, ya que el turismo rural aun es incipiente, a pesar de contar con potencialidades para su desarrollo como un sector competitivo no solo para las empresas mismas que lo impulsan, sino que también para las comunidades donde estas se localizan, este limitado avance obedece, en gran parte a la ausencia de una ley y una política específica. Así como la ausencia de estas capacidades humanas.

Creemos entonces, que hace falta interés e iniciativa de diversos actores tanto locales como de gobierno, ya que el territorio cuenta con todos los elementos y posibilidades para el desarrollo de esta actividad.

3.2.1 Fomento de capacidades territoriales para el desarrollo

Ahora bien en relación al segundo estudio, Herrera (2016) investiga de qué forma la actividad de ecoturismo contribuyó al fomento de capacidades territoriales a partir de la identificación de los capitales locales en dos comunidades indígenas nativas de Baja California: San José de la Zorra y San Antonio Necua Cañón de los Encinos, en donde las actividades primarias son su principal fuente económica.

De tal investigación se rescató el tipo de turismo que se propone, este es el turismo indígena como una variante del turismo alternativo. Como puntos importantes Herrera (2016) menciona que buscó identificar el potencial territorial existente en cada localidad, para después determinar cuáles efectos había producido el turismo alternativo y si se manifestaban claramente en dos dimensiones locales: la productiva e institucional.

El objetivo general de este caso de estudio fue explorar si el modelo de desarrollo turístico en zonas indígenas contribuye al fortalecimiento de capacidades en las dos localidades mencionadas, porque proporciona una opción viable y eficaz para elevar las condiciones de vida y los niveles de bienestar.

Se entiende por capacidades según Herrera (2016) todos aquellos procesos individuales y colectivos en que convergen diversos factores o elementos, que (en ocasiones) pueden ser tangibles y otras veces (la mayoría) intangibles.

Como estrategia de desarrollo para los actores locales de estas comunidades, se propuso impulsar el desarrollo regional de las zonas indígenas para fortalecer las economías locales y mejorar sus condiciones de vida, a propiciar la incorporación de los pueblos indígenas al desarrollo, a garantizar la capacitación productiva e incrementar los niveles de educación. Mediante proyectos de ecoturismo y el fomento de una firme convicción de mejorar sus condiciones de vida y de asegurar las condiciones en que crecerán sus descendientes, a través de instituciones gubernamentales.

Por lo tanto en el trabajo de Herrera (2016) revisa la contribución del ecoturismo en zonas indígenas a la superación de los grandes problemas sociales, considerando que se presenta como una actividad productiva y económica para contribuir a la superación de los problemas del desarrollo, como son las carencias sociales, la desigualdad o la marginación y el rezago.

Aunado a esto entonces, se considera que los programas de turismo alternativo en zonas indígenas están formulados bajo un enfoque de desarrollo endógeno porque buscan recuperar las particularidades territoriales naturales, físicas, sociales y culturales para potenciarlas mediante subsidios a la infraestructura y capacitaciones para brindar los servicios turísticos (Herrera, 2016).

Generando movilización del recurso humano, guiados por procedimientos para la conformación de nuevos conocimientos para conducirse eficiente y eficazmente por el camino de la actividad turística.

En relación a nuestro trabajo de investigación retomamos como punto fundamental a lo que Herrera llama las capacidades territoriales, que dependen de la sinergia entre los capitales, de tal forma que para funcionar como un sistema de valor para el desarrollo donde se fortalezcan capacidades, la importancia del buen funcionamiento de la red de actores locales es fundamental, de lo contrario, se ve amenazada la sustentabilidad de un modelo de desarrollo local (Herrera, 2016).

Es decir que sin la capacidad de los actores involucrados en la actividad turística, sea cual sea la modalidad. Una estrategia de desarrollo no puede funcionar totalmente si no se cuenta con el suficiente recurso humano, ya sea a través de conocimientos, la capacidad emprendedora, identidad o cultura. Así como su capital su financiero para la infraestructura necesaria.

3.2.2 Ecoturismo comunitario, vía de desarrollo local sustentable

Ahora bien, en la siguiente experiencia, se podrá observar el impacto del turismo en la modalidad de ecoturismo, en donde Ramírez (2012) señala que el ecoturismo es la alternativa de desarrollo para este ejido, ya que presenta características vinculadas al modelo de sustentabilidad y desarrollo local. Al ser una actividad que tiene el potencial de lograr de manera armónica el desarrollo local y la conservación (Ramírez, 2012).

En este proyecto se tiene como objetivo, analizar las condiciones y características del ecoturismo comunitario que realiza el ejido “Benito Juárez” en la Laguna Ojo de Liebre para determinar los factores socioeconómicos que promueven e inhiben su sustentabilidad.

Tomando en cuenta que este territorio atiene una economía complementaria en el ecoturismo, caracterizado como comunitario, ya que el proyecto es manejado y gestionado por la comunidad. Esto significa que todos los miembros tienen la posibilidad de participar en las decisiones referentes al proyecto y se benefician de las ganancias del mismo (Ramírez, 2012).

Respecto a las capacidades que permiten el desarrollo de esta estrategia, consideran dar mayor peso a la dimensión socioeconómica del ecoturismo, para abonar al entendimiento de la importancia que representa fortalecer las capacidades comunitarias que repercutan en el desarrollo local de las comunidades receptoras y en el mejoramiento de su calidad de vida.

Aunado a esto destacan el uso de los recursos locales (naturales, humanos, económicos) para el beneficio de las comunidades, sin dejar de ser importantes los vínculos con agentes externos que pueden apoyar el desarrollo de sus capacidades comunitarias.

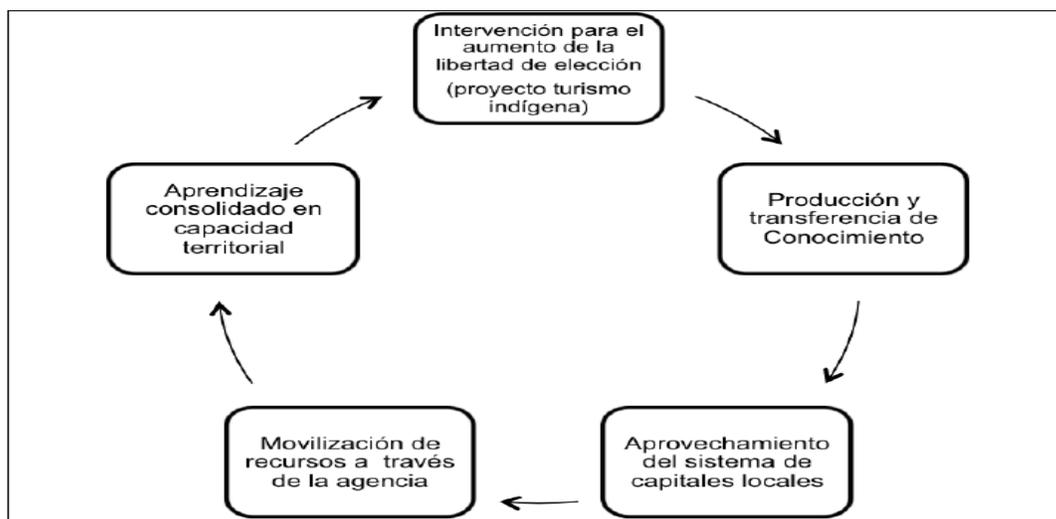
Así pues, aluden a la importancia de las capacidades ya que estas se abordan como el pilar socioeconómico del ecoturismo comunitario sustentable, que esta investigación enfatiza: organización, participación, autogestión, empoderamiento y asociatividad. Que con el paso del tiempo se logran con apoyo de proyectos de actores externos.

A su vez estas capacidades, al fortalecerse conformaran el capital social, el cual ha sido incluido como componente crucial en estudios de turismo para empoderar a las comunidades de sus proyectos (Ramírez, 2016).

Tal como menciona Ramírez, citando a Vázquez (2005) El logro exitoso de los preceptos del desarrollo, es posible sólo mediante la construcción de capacidades por parte de los actores locales y la sinergia entre capitales intangibles.

En este sentido, las capacidades se fomentan en torno a un ciclo para potenciar el sistema de capitales locales, que se muestra a continuación.

Figura 5. Fomento de capacidades para potenciar el sistema de capitales locales



Fuente: Ramírez, 2012

Con lo anterior se concluye que es necesaria la agencia de los actores locales para acelerar o detener el proceso de desarrollo. Que se da en el plano político para la toma de decisiones, económico para desarrollar formas de creación y apropiación, científico y tecnológico para generar impulsos creativos y tecnológicos; y cultural donde se presenta una matriz generadora de la identidad socio territorial.

Por otro lado en esta experiencia se resalta la importancia de las empresas privadas en la actividad turística dado que las agencias de viajes, tour operadoras, hoteles y restaurantes pueden convertirse en socios claves para eficientar el producto/servicio ecoturístico, como elementos fundamentales de satisfacción de necesidades de primera necesidad en el ámbito turístico.

Ahora bien, los resultados encontrados en esta experiencia son que, Laguna Ojo de Liebre guarda buenos lazos con instituciones clave para el desarrollo de su comunidad y de su empresa, lo que beneficia a todas las partes.

Por lo tanto como principal conclusión, para fomentarse el desarrollo del ecoturismo comunitario en Laguna Ojo de Liebre y para consolidarse como una vía hacia el desarrollo local sustentable es dispensable la presencia de servicios, infraestructura y promoción. Dado el que el ejido carece de estos elementos fundamentales para el desarrollo de la actividad.

Así como el desenvolvimiento de las capacidades comunitarias, y el posterior perfeccionamiento de estas que lograran generar un capital social fuerte, el cual permite según Ramírez (2016) posicionar a las comunidades como actores activos, empoderados y determinantes de su bienestar.

3.2.3 Capacidades, componente para el desarrollo de la actividad turística bajo el contexto de desarrollo local

Finalmente, en el último caso revisado en apartado, retomamos en análisis de Zamora (2015) que parte de la premisa de que la oferta turística es determinada por las capacidades locales, a través de la teoría del desarrollo local.

El objetivo de su trabajo es analizar las capacidades locales del municipio indígena otomí, Yumhu, en San Juan Ixtenco, Tlaxcala, a través de la perspectiva de Las Capacidades

Locales, orientadas a la actividad turística. Analizando cuales se pueden integrar para crear alternativas de la oferta turística.

La metodología utilizada fue la relativa a los estudios sociológicos y antropológicos del turismo, dentro de lo cual utilizo las técnicas de entrevistas a profundidad, grupos focales y la observación participante.

Zamora (2015) señala que las capacidades locales, son conformadas y como tal son los actores, su organización y sus recursos, para generar propuestas, es decir, propone una solución a la problemática de la generación de estudios y de propuestas turísticas, sin conocimiento del territorio.

Con lo anterior se busca el beneficio de la localidad, con base a sus capacidades locales, ya que según señala estos actores locales tienen la capacidad en cuanto al conocimiento de su territorio, sus recursos y toma de acuerdos en conjunto, pero sobre todo el conocimiento y selección de atractivos turísticos, que están dispuestos a compartir a cambio de una retribución económica o generación de empleo para los habitantes de la comunidad (Zamora, 2015).

Por lo que desarrollan sus capacidades y buscan generar nuevas, mediante la disposición de recursos con potencial turístico, por la experiencia previa en la capacidad de organización comunitaria arrojando resultados positivos y por incursionar en otros intentos de construir atractivos turísticos que les ha generado experiencias. En este tenor para la comunidad de Ixtenco es necesaria la conformación de capacidades enfocadas en encabezar y coordinar estrategias para la planificación y operación turística.

A través de estas iniciativas los actores locales, que viven con un alto índice de pobreza y marginalidad, en donde la actividad primaria es de relevancia, coadyuvan con su participación al fomento del turismo cultural. Integrando sus principales atractivos como una estrategia para incorporarse a la actividad turística. Haciendo uso de su cultura, usos y costumbres.

En esta experiencia de incorporación a la actividad turística, se encuentra que los actores involucrados en la prestación de servicios turísticos (generalmente población joven) están dispuestos a construir propuestas comunitarias de forma endógena, que de acuerdo a los

resultados, es factible debido a la disposición y conocimiento de los habitantes referente a su territorio.

De la misma manera reflexionan sobre la construcción de capacidades que deben cubrir, como son el elemento humano, organizacional, ambiental y recursos. Que serán formadas por la experiencia previa y el involucramiento de instituciones gubernamentales.

Por lo tanto, las capacidades que logran hasta el momento los actores y que han adquirido a partir de diversas experiencias, así como las futuras a construir son consideradas como un componente fundamental para el desarrollo de esta actividad sobre todo por el conocimiento adquirido y modificado con el tiempo. Generando fundamentos para el proceso de la estrategia turística.

Finalmente, a través de las experiencias revisadas en este apartado, se logró identificar que consideran a las capacidades como una característica y elemento fundamental para el desarrollo de las estrategias que se implementan en el proceso de la actividad turística.

A continuación, en la siguiente tabla (10) se muestran las estrategias de desarrollo impulsadas en los casos revisados, partiendo de la consolidación e impulso de proyectos turísticos.

Tabla 10. Estrategias de desarrollo en casos diferenciados de turismo

Caso de análisis	Lugar y modalidad de turismo	Objetivo	Estrategia de desarrollo	Metodología	Principales conclusiones/ resultados
Estrategia de desarrollo en turismo rural comunitario para el municipio de Tecoluca, departamento de San Vicente (Anaya, Cruz y Reyes, 2015)	-Tecoluca, departamento de San Vicente. -El salvador -Turismo Rural comunitario	Diseñar una Estrategia de desarrollo en Turismo Rural Comunitario para el Municipio de Tecoluca del departamento de San Vicente, que permita el aprovechamiento de su potencial turístico, a fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.	Potenciar el Turismo Rural Comunitario en el municipio de Tecoluca, como mecanismo dinamizador del Desarrollo Sostenible a nivel económico, social, ambiental y cultural”.	Metodología de marco lógico: Aplicación del método árbol de problemas	-El Turismo Rural Comunitario aún es incipiente en El Salvador -El Turismo Rural Comunitario se visualiza como opción estratégica para el desarrollo turístico en El Salvador, emprendiendo iniciativas que buscan mejorar las condiciones de vida de las familias
Quince años después: desarrollo local por la actividad de turismo alternativo en zonas indígenas (2000-2016). (Herrera, 2016)	-San José de la Zorra y San Antonio Necua -Baja California -Turismo alternativo: Turismo indígena	Explorar si el modelo de desarrollo turístico en zonas indígenas contribuye al fortalecimiento de capacidades en dos localidades indígenas nativas de Baja California, porque proporciona una opción viable y eficaz para elevar las condiciones de vida y los niveles de bienestar	-Impulsar el desarrollo regional de las zonas indígenas para fortalecer las economías locales y mejorar sus condiciones de vida. -Creación de proyectos de turismo indígena, a través de un mecanismo de revalorización de las manifestaciones culturales indígenas tangibles como intangibles.	Técnicas cualitativas -El método de estudio de caso comparativo -La técnica etnográfica. -Cuestionarios	-En un modelo de intervención los programas de turismo alternativo en zonas indígenas están formulados bajo un enfoque de desarrollo endógeno, buscan recuperar las particularidades territoriales. -Turismo alternativo como una actividad con alto potencial para impulsar el desarrollo económico sustentable.

<p>El ecoturismo comunitario como vía de Desarrollo Local sustentable para el Ejido Benito Juárez en Laguna Ojo de Liebre B.C.S.</p> <p>(Ramírez, 2012)</p>	<p>Ejido Benito Juárez en Laguna Ojo de Liebre.</p> <p>Tijuana, Baja California, México</p> <p>-Ecoturismo</p>	<p>Analizar las condiciones y características del ecoturismo comunitario que realiza el ejido “Benito Juárez” en la Laguna Ojo de Liebre para determinar los factores socioeconómicos que promueven e inhiben su sustentabilidad.</p>	<p>El ecoturismo comunitario, una vía para el desarrollo local.</p>	<p>Métodos científicos deductivo e inductivo. Con enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso. Entrevista semiestructurada, encuesta y observación</p>	<p>-Para fomentarse el desarrollo del ecoturismo comunitario en Laguna Ojo de Liebre y para consolidarse como una vía hacia el desarrollo local sustentable, es indispensable la presencia de servicios, infraestructura y promoción.</p> <p>- El desenvolvimiento de las capacidades comunitarias, y el posterior perfeccionamiento de estas logran generar un capital social fuerte, el cual permite posicionar a las comunidades como actores activos, empoderados y determinantes de su bienestar.</p>
<p>El turismo, una perspectiva desde las Capacidades Locales de la Comunidad anfitriona de Ixtenco, Tlaxcala (Zamora, 2015)</p>	<p>Ixtenco, Tlaxcala</p> <p>Turismo cultural</p>	<p>Analizar las capacidades locales del municipio indígena otomí, Yumhu, en San Juan Ixtenco, Tlaxcala.</p>	<p>Fomento de desarrollo de capacidades por medio de los recursos disponibles intangibles e intangibles.</p>	<p>Entrevista a profundidad, grupos focales y observación participante</p>	<p>En relación a los actores consideran necesaria la construcción de capacidades que deben cubrir, como son el elemento humano, organizacional, ambiental y recursos. Que serán formadas por la experiencia previa y el involucramiento de instituciones gubernamentales.</p>

Fuente: Elaboración propia con base al análisis del estudio de casos

3.3 Turismo como factor de desarrollo. Aspectos conceptuales

Para finalizar en este apartado señalamos la reflexión de unas experiencias, en donde se enfatizan algunas concepciones sobre las capacidades que favorecen la actividad turística.

Primero, se retoma el estudio de Solano (2007) que habla acerca del Desarrollo, Sostenibilidad y Capacidades. Como una trilogía indesligable. Dentro de esta percepción, señala que los individuos necesitan capacidades para abordar los cuatro ejes del desarrollo económico, social, ambiental e institucional.

Todos estos procesos son desarrollados por personas, y son las personas las que necesitan no solo conocer conceptos, sino también «saber cómo» generar estos desarrollos (Solano, 2007).

Aunado a esto el autor menciona que el propósito de su análisis es mostrar las tendencias y la aparición del concepto de capacidades. Así como también plantea una propuesta de utilización del concepto para reorientar los procesos de desarrollo hacia su sostenibilidad.

Respecto a los actores, señala que existen diversos contextos en los cuales interactúan con las sociedades (urbanas y rurales), pero que necesitan capacidades para dar sostenibilidad al desarrollo,

Una de las ideas principales del trabajo de Solano es que se debe aceptar que el desarrollo no solo implica el aspecto económico y material. Implica transformaciones en la sociedad privilegiando el respeto a la realidad del otro; conlleva la necesidad de generar las condiciones para que un poblador pueda crecer como persona o trabajador; implica reconocer el papel de cada uno en la sociedad y cumplirlo; implica respetar el ambiente propio y el de los demás; y también entender que la propia situación económica o social es diferenciada (Solano, 2007).

En este contexto la experiencia de Solano (2007), enfatiza la obligación de generar capacidades humanas e institucionales que surgen como indispensables para la sostenibilidad del desarrollo. Dado que sin capacidades adecuadas será imposible que los procesos de desarrollo puedan lograr que sus resultados perduren en el tiempo y sirvan de base para procesos cada vez mejores.

A la vez destaca que las capacidades deben lograr que las personas no solo trabajen en forma conjunta y armoniosa, sino que puedan aprovechar al máximo los recursos con los que cuentan para generar desarrollo. Sin capacidades adecuadas, no habrá desarrollo posible.

Es decir que las capacidades son esenciales para el desarrollo local, sea cuál sea el propósito de su implementación dentro del desarrollo de la actividad en que sean necesarias tanto para actividades primarias, secundarias o terciarias. Lo primordial es que se logre la sostenibilidad y alcance el desarrollo a través del tiempo por medio de las capacidades, sean humanas, materiales, o tal y como señala Solano (2007) económicas, sociales, ambientales o institucionales.

3.3.1 Turismo como base para la generación de empleos

Además de expuesto anteriormente, podemos incluir al Desarrollo y turismo como base para la generación de empleos y como base del desarrollo local. Troitiño (1998) señala que para poner en práctica el desarrollo, en este caso un desarrollo sostenible se necesita implementar acciones en diversos niveles, primero estrategias o líneas de acción, a nivel de la industria turística, la hostelería y restauración y a nivel de la demanda.

Ya que el desarrollo sostenible en el sector turístico, se trata de una estrategia necesaria, que persigue insertar el turismo en un marco de compatibilidad con el medio ambiente, con la sociedad, con el patrimonio cultural y con la economía (Troitiño, 1998).

Aunado a esto se habla sobre el Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas europeas, dentro del que busca reflexionar sobre la transversalidad del turismo y sus múltiples dimensiones, los impactos socioeconómicos y funcionales, los flujos turísticos y el problema de la capacidad acogida. En donde los actores locales deben disponer de actitud y compromiso.

Estas ciudades históricas son consideradas con mayor posibilidad turística y como las que logran obtener mayores beneficios de esta actividad, ya que son un patrimonio y un recurso turístico. Que a la vez enfrentan diversas limitaciones y problemas con la sociedad.

Para empezar consideran que las limitaciones del patrimonio cultural son una variable fundamental a tener en cuenta para establecer la capacidad de acogida o de carga de los

destinos turísticos culturales, esta capacidad no es fácil de determinar, constituye sin embargo un instrumento de trabajo indispensable para la planificación racional del desarrollo turístico. En seguida, señala que el turismo tiene impactos económicos. Con mayor importancia sobre los empleos, ya que modifica significativamente el mercado de trabajo, puesto que en la economía se traduce en la creación de puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos. Finalmente, alude a que provoca cambios en el capital humano, dado que se encuentra necesaria la utilización de nuevas técnicas y la mejora del trato al cliente, es necesario “saber que hacer” diferente que requiere una formación continua y diversificada (Troitiño, 1998).

En relación al último punto mencionado, se está haciendo referencia entonces, a las capacidades humanas que los actores desempeñan y la capacidad que tiene para adaptarse a las nuevas circunstancias y necesidades de los clientes.

Ante este panorama, en esta experiencia se rescata que el futuro desarrollo de las ciudades históricas se encuentra asociado al turismo. Dado que puede ser una gran estrategia o elemento para lograr el desarrollo de cierto lugar que cuente con las condiciones necesarias para el desarrollo de esta actividad. Ya que conlleva a la creación y generación de empleos, así como la necesidad de superación de los actores involucrados para realizar las cosas de una mejor manera. Teniendo en cuenta que estos actores carecen de estrategias explícitas en relación con el desarrollo y la gestión del turismo.

Finalmente, en síntesis en la siguiente tabla (11) se presentan las dos experiencias señaladas en este apartado. Estas aportan aspectos conceptuales tomando como punto de partida las capacidades como componente para el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 11. Capacidades, componente para el desarrollo de la actividad turística

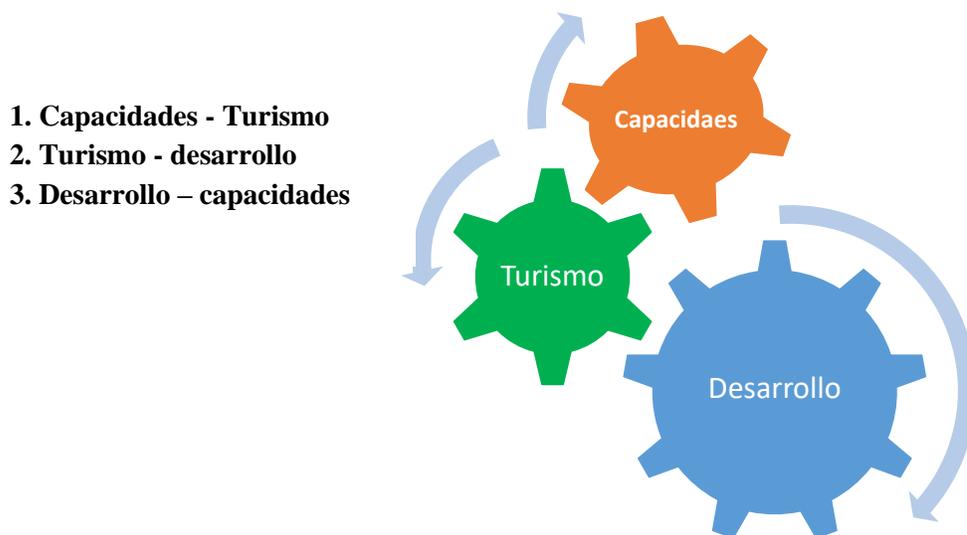
Caso de análisis	Objetivo	Estrategia Metodológica	Punto de vista de las capacidades/ desarrollo	Principales conclusiones/ resultados
Desarrollo, sostenibilidad y capacidades. Una trilogía indelible. Caso en Perú Solano (2007)	Mostrar las tendencias y la aparición de las capacidades. Así como plantear una propuesta de utilización de las capacidades para reorientar los procesos de desarrollo hacia la sostenibilidad.	Revisión de documentos primarios	Capacidades como procesos que son desarrollados por personas, y son las personas las que necesitan no solo conocer conceptos, sino también «saber cómo» generar estos desarrollos.	<ul style="list-style-type: none"> -Es necesario generar capacidades humanas e institucionales que surgen como indispensable para la sostenibilidad del desarrollo. -Sin capacidades adecuadas será imposible que los procesos de desarrollo puedan lograr que sus resultados perduren en el tiempo y sirvan de base para procesos cada vez mejores. -Las capacidades deben lograr que las personas no solo trabajen en forma conjunta y armoniosa, sino que puedan aprovechar al máximo los recursos con los que cuentan para generar desarrollo.
Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas Europeas Troitiño (1998)	Reflexionar sobre la transversalidad del turismo y sus múltiples dimensiones, impactos socioeconómicos y funcionales, los flujos turísticos y el problema de la capacidad acogida. A la vez explica la interdependencia entre turismo y dinámica urbana.	Revisión de Documentos primarios	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad en cuanto a la utilización de nuevas técnicas y la mejora del trato al cliente, es necesario “saber que hacer” diferente que requiere una formación continua y diversificada. -Desarrollo sostenible en el sector turístico, se trata de una estrategia necesaria, que persigue insertar el turismo en un marco de compatibilidad con el medio ambiente, con la sociedad, con el patrimonio cultural y con la economía. 	<ul style="list-style-type: none"> -El futuro desarrollo de las ciudades históricas se encuentra asociado al turismo. -Turismo es un fenómeno de interdependencias. -Las ciudades históricas, carecen de estrategias explícitas en relación con el desarrollo y la gestión del turismo. -El turismo puede ser un poderoso instrumento de desarrollo. Ya que unos de sus principales efectos es la creación y generación de empleos.

Fuente: Elaboración propia con base al análisis del estudio de casos

En conclusión, consideramos entonces que a partir de las experiencias plantadas en este capítulo, nos es posible afirmar que las capacidades en la actividad turística son un factor fundamental, a la vez se construyen mediante iniciativas que impulsan proyectos que favorecen a las localidades que se encuentran en condiciones desfavorables, pero con una gran riqueza natural y cultural. Fomentando a partir de sus recursos el turismo como una estrategia para su desarrollo económico, humano y social.

Finalmente, pensamos que a partir de estos argumentos existe una unión entre capacidades, turismo y desarrollo. Ya que convergen entre sí, en todos los planes y proyectos en los que se impulsan estrategias de desarrollo.

Figura 6. Relación Capacidades-turismo-desarrollo



Fuente: Elaboración propia

Primero en donde las capacidades son un factor primordial para la actividad turística, en seguida donde el turismo se considera un componente y estrategia para fomentar el desarrollo local, finalmente el desarrollo como motor de iniciativas para el desarrollo de capacidades.

CAPITULO IV

DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

En este capítulo se presenta la información obtenida en campo a nivel de cada localidad. Dentro de los casos se buscó detectar la estructura organizativa específica de cada área de trabajo, la oferta y diversificación del mercado de trabajo, conocimientos técnicos, capacidad empresarial, infraestructura, recursos naturales, materiales y socio-culturales, sobre los que se articulan las estrategias que impulsan las actividades turísticas y la generación de empleos de calidad.

El primer apartado describe la actividad turística de acuerdo a los recursos que se utilizan. Se presentan las formas específicas de organización de acuerdo a las actividades realizadas dentro de la empresa/organización. Después, se describen las actividades y la oferta turística realizada.

Por último se presentan evidencias obtenidas en la encuesta aplicada, sobre la evaluación del desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios por parte de los usuarios de los servicios turísticos.

4.1 Factores centrales vinculados con la oferta y diversificación de servicios

En los casos de estudio las actividades y servicios turísticos, considerando los factores centrales como: capacidad humana, oferta y diversificación de servicios, infraestructura y atención al cliente. Se describen a continuación.

4.1.1 Caso Parque Nacional Lagunas de Montebello (parte central o primer jardín)

De manera general el PNLM cuenta con un atractivo turístico de un conjunto de 59 lagunas de diversas tonalidades, formas y tamaños, además de la riqueza natural que ofrece por la flora y la fauna. Actualmente se permite el acceso y visita solamente a 14 del total de las lagunas (mapa 3), la ruta turística que los prestadores de servicios tienen por fin dar a conocer y la más común es la de la visita a los lagos que llevan por nombre: Laguna de Montebello,

Pojoj, Cinco lagos, Laguna Internacional, Laguna de Tzicao, La encantada, Ensueño, Esmeralda y Agua Tinta.

Mapa 3. Distribución de lagunas como atractivos turísticos



Fuente: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas

El PNLM desde tiempos históricos cuenta con el problema sobre la disputa del territorio, ya que un ejido se ha asentado en los terrenos del área natural protegida (ANP) que fue declarada así en 1959, el principal conflicto se da con el ejido de Tzisco, que es la población más grande y la única asentada dentro del ANP.

Ya que, según el Programa de Conservación y Manejo de Áreas Naturales Protegidas en 1956, se realizó una dotación de 2,500 ha de terreno al ejido Tzisco para reubicar a doce familias de origen guatemalteco (Chuj), con lo que se pretendió regular el establecimiento de pobladores en Montebello. Actualmente, el asentamiento humano del ejido Tzisco abarca 115 ha, y es el único núcleo de población asentado dentro del polígono del Parque (PCyM, 2007). Para el año 2010 contaba con 1,562 habitantes.

Estos pobladores se han apropiado de gran parte del área explotando los recursos naturales que tiene el PNLM. Cobrando la entrada y el acceso además del cobro de la CONANP, a un conjunto de cinco lagunas: Montebello, Pojoj, Cinco lagos, Tzisco e Internacional.

Conocidos y conformados como la cooperativa “Centro eco turístico ejidal Mame de Tzisco”.

Además de este asentamiento y grupo organizado se encuentran dentro del ANP otros espacios en donde se realizan actividades turísticas en el cual se establecen diversos grupos encargados de prestar servicios turísticos, entre estos se encuentran: Las Peñitas, Bosque Azul y la Zona turística reconocida como la Parte central de Montebello que es conocida como el Primer Jardín o Lagunas de tres colores.

En esta investigación se da cuenta de las actividades del ANP conocida como el Primer jardín o Lagunas de tres colores. Que abarca las lagunas Agua Tinta, La encantada, Ensueño y Esmeralda. En donde las formas de organización de este grupo de prestadores de servicios se mencionan a continuación:

Es importante hacer hincapié en el papel que juega la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) en esta actividad, ya que este órgano descentralizado se encarga del cobro general al acceso del parque, este pago por persona de \$ 35 pesos permite el libre acceso y visita a las Lagunas de Tres Colores, que es nuestra unidad de estudio (mapa 3).

Los prestadores de servicios ubicados en este espacio, obtienen ingresos solamente por los servicios y productos que venden.

Imagen 2. Prestadores de servicios turísticos PNLM



Fuente: Trabajo de campo (Vázquez, 2018)

4.1.1.1 Lagunas de Tres Colores. Conformación de la actividad turística

En este apartado nos centramos en describir las actividades realizadas en este espacio turístico, así como las condiciones en las que se encuentran los prestadores de servicios en Lagunas de Tres Colores.

El grupo de prestadores de servicios en las Lagunas de Tres Colores cuentan con una mesa directiva conformada por un presidente, tesorero y secretario. El presidente es el representante que coordina al grupo organizado, por reglas informales no escritas. En este grupo se encuentran personas que en su mayoría pertenecen a la localidad de Antela, una pequeña minoría de colonia Hidalgo y una sola persona de El Porvenir, todas pertenecientes al municipio de La Trinitaria.

El grupo se conforma por 50 señoras encargadas de servicios de alimentos, 3 artesanos (2 dedicados a la venta de artículos como ropa, recuerdos y llaveros y 1 vendedor de productos orgánicos elaborados a base de café). Estos son los encargados de ofrecer servicios y vender productos turísticos, además de los guías e informadores turísticos los cuales según un prestador de servicios, mediante una plática dijo que son 28 guías certificados por instituciones de gobierno y aproximadamente 20 más que se atribuyen el nombre por ser parte de la comunidad más cercana que es Antela.

En relación a la infraestructura, cuentan con caminos y carreteras en buenas condiciones para el acceso y llegada al lugar, los cuales son construidos y remodelados por el gobierno federal y estatal. También cuentan con senderos fijos para recorrer las lagunas, con baños, señalamientos y con 25 locales para la venta de alimentos, que recientemente acaban de remodelar. Estos fueron construidos principalmente con cooperaciones del grupo encargado de la actividad turística y con solicitudes ante CONANP para solicitar apoyos monetarios. El mantenimiento de estos espacios es realizado en conjunto prestadores de servicios-CONANP.

Dentro de cada actividad existen formas de organización específicas que se desarrollan de manera organizada. Las actividades que se ofrecen dentro de la parte central son: servicio de venta de alimentos y bebidas, paseos guiados, venta de artesanías, renta de cabañas y

caballos. Además de estos señalaron que dentro de los próximos meses se impulsara el servicio de renta de canoas en una de sus lagunas.

Una de las actividades generales que involucra a los grupos de las diferentes actividades es el de la limpieza y cuidado de los baños. Según sus reglas a cada integrante le corresponde un día de cuidado, realizando un cobro por persona de cinco pesos, que son ganancia para la persona encargada del día. Dentro de sus reglas existe el cobro de una multa de 200 pesos si uno de ellos no acude en su día establecido. Los prestadores señalan que esta multa y otras sanciones son el único recurso que se va al ahorro del grupo, así como algunas cooperaciones que realizan. En una plática realizada un prestador de servicios señaló lo siguiente:

[...] a mí me conviene mejor venir y perder mi día o ganar aunque sea unos 20 pesos a perder 200 que ya es bastante, hay veces que si nos conviene ya va por suerte que día nos toca, si es vacaciones si viene bastante gente y ahí ganamos un nuestro poquito más, hora si es entre semana días normales, hay veces que ni cinco pesos juntamos [...] [...] si, hay unos que le pagan a los muchachos para que vengan ellos a cuidar su día, les dan sus 50 pesos como hay muchos que no tienen nada que hacer o si es de la familia los mandamos que vengan a cuidar, la cosa es que siempre este alguien aquí. (Mariano, 2018).

Aunado a esto mencionan que ellos no cobran la entrada al parque que las ganancias que ellos obtienen es por la venta de sus productos y servicios. A través de la observación que se realizó se detectaron señalamientos de multas hasta de 700 pesos, tal es el caso de la Laguna Ensueño, en la que prohíben tirar basura y meterse a bañar, ya que es la más limpia y la utilizan para el consumo de la localidad Antela.

Imagen 3. Restricciones en Laguna Ensueño



Fuente: Trajo de campo (Vázquez, 2018)

En la actividad relacionada a la venta de alimentos, el grupo se divide en dos colectivos de 25 señoras cada uno, las cuales trabajan cada cuatro meses en los locales establecidos para la venta de alimentos. Los platillos típicos que todas venden son: quesadillas de chorizo y flor de calabaza, chinculguaj (memela de maíz rellena de frijol con chorizo), quesos fundidos; carne, chorizos y longanizas azadas, acompañados de refrescos y café. En una entrevista realizada a persona que vende alimentos señalo lo siguiente:

[...] “nosotras cada cuatro meses trabajamos aquí somos, el primer grupo, nos turnamos cada cuatro meses, un periodo en este jardín y el otro periodo nos vamos a bosque azul y el grupo que esta allá vine aquí, cambiamos como quien dice, nuestro grupo de aquí también nos organizamos, venimos seis señoras cada semana, porque si estamos todas ya no vedemos, entonces solo cuando es vacaciones si venimos todas las del grupo, porque ahí si nos conviene.” [...] (Mary, 2018)

En síntesis, la organización de esta actividad se da en dos escalas, la primera por reglas y acuerdos generales del grupo de prestadores y la segunda de manera interna por conveniencia de los involucrados.

Así mismo, la venta de artesanías se determina por cuatro vendedores, ellos de la misma manera, se incorporan a la actividad una vez por semana, regularmente señalan que solamente durante los fines de semanas se hacen presentes, ya que para ellos, en su totalidad hombres, esta es una actividad complementaria en su vida laboral y solamente en periodos vacacionales todos realizan la actividad.

Finalmente, los guías turísticos señalan que no tienen ningún control para turnarse el trabajo, ellos pueden ofrecer sus servicios los días que ellos quieran. Solamente los guías certificados se organizan para estar en la entrada del parque para dar información y ofrecer servicios a los visitantes. Estos son certificados por la Secretaria de Turismo (SECTUR) a través de la Dirección General de Certificación Turística.

4.1.1.2 Evaluación del desarrollo de capacidades

Ahora bien, en relación a lo expuesto anteriormente, en esta sección se presentan las evidencias obtenidas relacionadas al desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios turísticos como la parte central la investigación. En donde tratamos de comprender y explicar cómo se está desarrollando la actividad turística, haciendo énfasis en el desarrollo de capacidades.

Para esto, se construyó una matriz de temas centrales (tabla 12) que destaca cuales fueron las principales preguntas y categorías analíticas que guiaron la parte de la evaluación de capacidades para datos cualitativos y cuantitativos.

Tabla 12. Matriz de temas centrales para datos cualitativos y cuantitativos

Unidad de observación	Actores clave	Objetivo	Preguntas/categorías centrales
Parque Nacional Lagunas de Montebello (organización comunitaria)	Usuarios de los servicios turísticos (turistas, visitantes)	Recolectar información que permita identificar las características de los clientes en dos casos diferenciados de turismo, con el fin de conocer su opinión en cuanto a los servicios que se ofrecen relacionados a la práctica de esta actividad turística.	Análisis sobre la percepción de las siguientes categorías: Atención al cliente, infraestructura, oferta y diversificación de servicios y capacidad humana.
Y Tierra Viva Hotel (empresa convencional)	Prestadores de servicios turísticos	Recolectar información que permita identificar las características de los prestadores de servicios turísticos. En dos casos diferenciados de turismo, con el fin de conocer su opinión en cuanto a los servicios que ofrecen relacionados a la práctica de la oferta turística.	<p>¿Considera que los cambios ayudan a mejorar tanto a la empresa/organización como su persona? ¿Por qué y de qué forma? ¿Qué tipo de cambios?</p> <p>¿Ha recibido de alguna forma capacitación para realizar su trabajo?</p> <p>De manera general ¿cómo fortalece sus aptitudes, las capacidades para realizar su trabajo? (por capacitación, copia, experiencia, por la practica)</p> <p>¿Cuáles son las mejoras que usted percibe en la prestación de servicios desde que comenzó a laborar aquí? (cambios en relación a la innovación)</p> <p>¿Cuál es la orientación del tipo de servicio que se presta y de qué forma se puede mejorar? (satisfacer las necesidad de los usuarios)</p> <p>¿Cuáles son los elementos fundamentales para ofertar un buen servicio a los visitantes? ¿Cómo los desarrolla? (cortesía, higiene, habilidad lingüística)</p> <p>Los aprendizajes que usted ha tenido en su vida laboral, ¿de qué manera afectan su forma personal de vivir?</p>

Fuente: elaboración propia

Los actores locales identificados como relevantes y a los que se les realizó entrevistas semi-estructuradas y en profundidad fueron para PNLM: encargada del servicio de alimentos, artesano e informador turístico. La decisión de seleccionar a estos informadores se hizo intencionalmente, con el fin de tener información de las capacidades desarrolladas en las diversas áreas de la organización comunitaria.

En relación a esto se creó un modelo de análisis propio (tabla 13) para la sistematización de la información obtenida a través de los prestadores de servicios (datos cualitativos) para ambos casos, en el cual se retoman los temas centrales expuestos en la estrategia metodológica.

Tabla 13. Modelo de análisis para datos cualitativos

Ejes analíticos	Categoría	Indicador
Cambios en la empresa/organización y personales	1.Organización 2.Administrativos 3.Operacionales 4.Personales	1. Relaciones 2. Control de recursos 3.Infraestructura y Humanos 4.Calidad de vida
Desarrollo de capacidades	1.Capacidades humanas 2.Oferta de servicios	1.Habilidad lingüística, imagen personal, Conocimientos 2.Diversificación
Fortalecimiento de aptitudes o capacidades	1.Capacitación 2.Copia de compañeros 3.Experiencia 4.Practica	1.Interna, externa 2.Convivencia diaria 3.Trabajos antiguos 4.Antigüedad
Elementos para un buen servicio	1.Atencion al cliente 2.Disponibilidad de materiales	1. Valores 2.Insumos, herramientas

Fuente: Elaboración, con base a información obtenida en campo

De la misma manera se evaluaron las capacidades desarrolladas por parte de los prestadores de servicios a través de la percepción de usuarios turísticos, usando como guía la siguiente tabla de factores centrales para el análisis de la percepción de los servicios ofrecidos:

Tabla 14. Factores centrales para el análisis sobre la percepción de servicios

CATE GO- RÍA	<i>Capacidad humana</i>	<i>Oferta y diversificación de servicios</i>	<i>Infraestructura</i>	<i>Atención al cliente</i>
INDICADOR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos 2. Imagen personal 3. Habilidad lingüística 4. Responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de servicios 2. Precios 3. Actividades recreativas 4. Temática 5. Presentación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones 2. Distribución 3. Seguridad 4. Acceso y comunicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad 2. Eficiencia y eficacia 3. Tolerancia. 4. Limpieza e higiene 5. Información necesaria

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en trabajo de campo

4.1.1.3 Análisis de capacidades en Parque Nacional Lagunas de Montebello

Considerando los respectivos factores e indicadores de las dos técnicas para evaluar las capacidades presentadas anteriormente, se da cuenta de la formación del recurso humano para adaptarse a la demanda de los usuarios, considerando la transformación de sus conocimientos en las actividades que realizan.

Del mismo modo, a través de estos factores que se vinculan con la oferta y diversificación de servicios se evaluaron indicadores como el más y menos desarrollado. Lo que nos indica si los prestadores de servicios tienen la capacidad de ofertar servicios, en qué nivel se encuentran y cuáles son los indicadores a los que se debe poner mayor atención.

Los prestadores de servicios en este caso consideran que los cambios que existen en la organización comunitaria son representativos en relación a la infraestructura del lugar y los relacionados con las cuestiones personales, que mejoran su calidad de vida.

Manifiestan que desarrollar capacidades es un factor importante que influye directamente en los conocimientos con que cuentan, así como para la oferta de servicios, ya que con mayores conocimientos sobre lo que un visitante busca pueden lograr tener una mayor variedad de servicios y a la vez ofrecer cosas novedosas que son agradables y hacen más amena la estancia de los turistas. Tal es el caso de vendedora de alimentos que comenta lo siguiente:

“[...] lo que ha cambiado ahorita son los locales que los acaban de remodelar, ya estaban muy viejos, desde que lo hicieron nunca se había compuesto, si miraba muy fiero, en cambio ahorita da otra imagen. [...] en mi trabajo que es de comida lo que gano es para la familia para ayudar un poquito con mis hijos porque también soy ama de casa, ya llevo 8 años trabajando aquí, lo que nos han enseñado en el jardín son de formas de servir, de higiene y de preparación de lo que vendemos aunque ya sabíamos de preparar porque ahora sí que fue nuestra herencia de nuestras mamas aquí en la colonia. (Mary, 2018).

En dicha afirmación, la capacidad de los actores de recibir a los visitantes en instalaciones cómodas y agradables, refiriéndonos a esto con espacios adecuados para la venta de alimentos con mobiliario básico, para ellos es suficiente. Aunque cuenta con deficiencias aun ante la falta de recursos indispensables para un buen servicio según los usuarios. En esta actividad se observó competencia desleal o falta de organización para atraer a los clientes, ya que entre ellas (señoras de venta de alimentos) se pelan por llenar sus mesas y espacios del servicio de alimentos.

En esta actividad y principalmente en la de información turística (guías), la forma más frecuente de lograr el fortalecimiento de aptitudes o capacidades es por capacitación externa al grupo, la cual es otorgada y recibida de actores como la CONANP, SECTUR, entre otros, además de la práctica que tienen. Como menciona Cesar, informador turístico:

“yo soy guía certificado del parque, llevo 15 años trabajando. Cada cierto tiempo me capacitan de cómo debo hablar, la información que debo dar, lo que debe hacer y qué no. También ya recibí capacitación de primeros auxilios, nos dieron los del jardín una mochila de cosas por cualquier cosa que pase aquí en nuestro lado. [...] algo que no había antes y que se ve uno mejor, es usar uniforme y nuestro gafete que dice: “Cesar Morales, informador turístico certificado”, así la gente no tiene mucha desconfianza [...]. Lo que me ha enseñado mi trabajo es ser más respetoso, saludar sobre todo, a los compañeros y los que nos visitan y a respetar a la familia.

En la prestación del servicio de información turística, resalta la capacidad humana fortaleciendo los indicadores de habilidad lingüística, imagen personal y conocimientos de las actividades que realzan. Consideramos entonces, que existe relación significativa, entre capacitación y mejoramiento de las actividades realizadas en este tipo de indicadores.

Ahora bien en el eje analítico de los elementos para un buen servicio, según la percepción de los prestadores de servicios y de acuerdo a las entrevistas realizadas, se encontró que todos concuerdan que lo fundamental es la buena atención al cliente a través de la amabilidad, la higiene y el respeto. Así como la disponibilidad de materiales, a lo cual nos referimos a insumos en el caso de alimentos, para dar y servir al cliente lo que pida.

En este caso los usuarios de los servicios en PNLN del 100% de los encuestados, 67% de ellos son usuarios locales, es decir, pertenecientes a la región y al mismo estado. Provenientes de municipios como Tapachula, Tuxtla Gutiérrez y Comitán de Domínguez principalmente. En sí, los turistas que llegan al PNLN son en su mayoría chiapanecos y hay poca presencia de turistas internacionales.

Ya que a partir de los datos obtenidos el presupuesto promedio por visitante es de \$1,296 pesos y sus días de estancia oscilan entre un día y medio. Esto dado que como en su mayoría son usuarios locales, llegan de visita y regresan a su lugar de origen.

Entre los datos se encontró un aspecto sobresaliente, que es importante destacar, ya que el promedio del presupuesto se eleva dado que en las encuestas realizadas, una persona señaló un presupuesto superior a la tasa promedio de los demás, el cual se encontraba entre los \$100 y \$2,500 pesos. Señalando un presupuesto de \$12,000 pesos, esto dependió del número de acompañantes, número de días de estancia y del lugar de origen de la persona encuestada.

Ahora bien la parte central de la investigación está constituida a partir de indicadores determinados desde la teoría y de la observación directa en los objetos de análisis, los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se resumen en la tabla siguiente:

Tabla 15. Evaluación de capacidades en Lagunas de Tres Colores (PNLM)

Factores	Percepción de los usuarios		PNLM	
			Indicador	%
Capacidad humana	(+) desarrollado		Buena atención (carácter, servicio, cortesía)	57%
	(-) desarrollado		Imagen personal	37%
Oferta y diversificación	(+) desarrollado		Precios accesibles	63%
	(-) desarrollado		Actividades recreativas y Presentación del servicio	30% c/una
Infraestructura	(+) desarrollado		Acceso y comunicación	40%
	(-) desarrollado		Distribución adecuada	30%
Atención al cliente	(+) desarrollado		Buena atención/amabilidad	73%
	(-) desarrollado		Proporcionan información necesaria	30%

Fuente: Encuesta propia

Lo cual nos indica la realidad en la que se encuentra el grupo encargado de brindar servicios turísticos en este caso. Primero, en el factor Capacidad humana los usuarios, calificaron a los prestadores de servicios mejor capacitados o mejor desarrollados en la buena atención, ya disponen de buen carácter, cortesía y una serie de valores característicos propios del ser humano que les permiten desarrollar actividades cotidianas. A la vez consideran que al indicador al que se debe prestar más atención es al de imagen personal, este se refleja como el de menos desarrollo debido a que las personas no conocen y no le dan importancia por cuestiones culturales al uso de un identificador (gafete) y de un uniforme, por lo que prefieren usar vestimentas de la vida diaria, asumiendo que esto afecta al desempeño de sus actividades.

En el segundo factor de análisis, oferta y diversificación. Los precios accesibles se consideran pertinentes de acuerdo a los servicios y productos ofertados, dado que existe capacidad de compra por parte de los usuarios en este lugar, es decir, tienen la capacidad de pagar por los servicios. No obstante en el servicio de alimentos este indicador permite competencia entre vendedoras, no favorece ni desfavorece a nadie debido al estándar de precios iguales.

Aunado a esto existieron algunos que señalaron que aunque es factible, resulta incómodo hacer un doble pago por acceso al conjunto de las lagunas Montebello. Ya que previamente

visitaron el parque ejidal y les cobraron el acceso nuevamente, el primer cobro por la CONANP y el segundo por el “Parque ejidal mane de Tziscoa”.

En este mismo tenor los indicadores de actividades recreativas y presentación del servicio son los de menor de impacto en área turística, debido a que este espacio se limita a un tipo de turismo (ecoturismo), por consiguiente fomenta la conservación y preservación del medio, limitando únicamente a la convivencia ser humano – entorno natural.

El factor infraestructura, lo consideremos como una capacidad empresarial. Aunado a esto según los datos arrojados en la tabla el área de Lagunas de Tres Colores se considera un espacio apto para el desarrollo de la actividad turística, dado que cuenta con buen acceso y comunicación, con esto nos referimos a carreteras, área de estacionamiento, señalamientos y senderos en buen estado para recorrer las lagunas. Aunque el lugar dispone de estas características existe un contraste en este factor, debido a que se debe prestar atención a la distribución del espacio. Este indicador está enfocado totalmente a la lejanía entre área de alimentos y el servicio de baños. Se considera que por cuestiones culturales los prestadores de servicios no tienen por costumbre poner un baño cerca del lugar en donde se consumirán alimentos. Además de que por ser un lugar en donde el agua es el atractivo principal, existen reglas relacionadas a la distancia que debe existir entre sanitarios y lagunas, con el fin de evitar la contaminación.

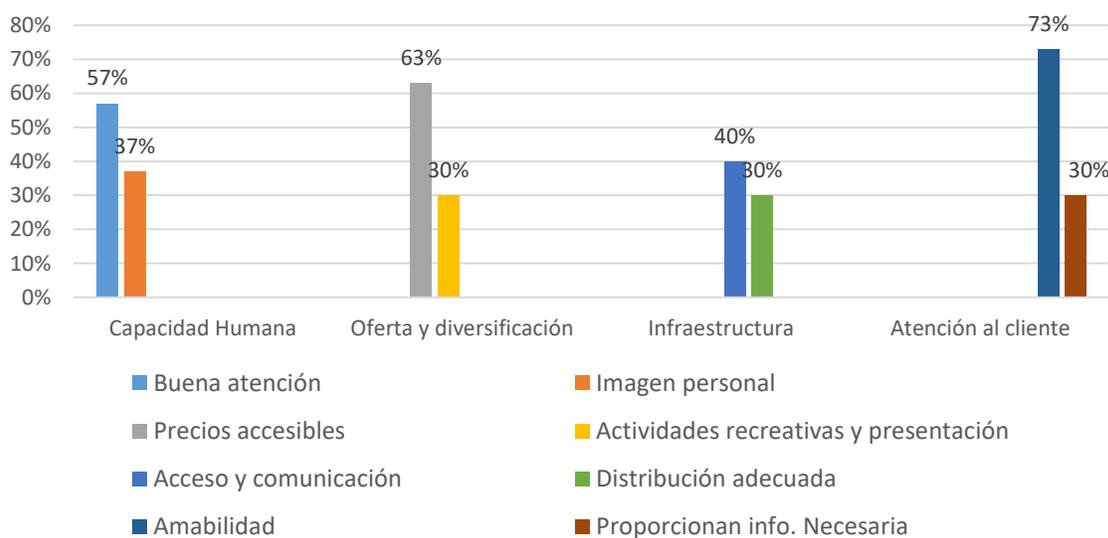
Finalmente en la atención al cliente, el indicador mejor desarrollado se refleja en la buena atención/amabilidad, derivado de aspectos propios del ser humano, tal y como se señaló en párrafos anteriores. Esto permite mejorar la imagen del negocio, dado que se realizan actividades aprendidas en capacitaciones por actores externos de cómo atender a los clientes, tales como saludos, carisma, actitud positiva y de servicio, así como proporcionar los utensilios o instrumentos necesarios para realizar cierta actividad. A la vez los usuarios turísticos asumen que se debe hacer énfasis en la disposición de los prestadores de servicios para proporcionar información necesaria sobre el trabajo que realizan así como del entorno que los rodea. Esto se atribuye nuevamente al servicio de alimentos, debido a que en su totalidad son mujeres, existen casos en donde no dan a conocer por ejemplo la variedad de productos con que cuentan, no son capaces de brindar información sobre el lugar y entorno

que las rodea, por pena se cohíben y no pueden entablar una conversación, aunado a esto prefieren llamar a un hombre para que el responda las inquietudes de los visitantes.

En resumen, la construcción social y cultural que caracteriza a esta población, las mujeres se desenvuelven en espacios definidos por un modelo patriarcal dentro de la unidad familiar, por lo que el rol de las mujeres se limita a la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y otros quehaceres domésticos. El padre de familia toma el papel de proveedor de recursos para el abastecimiento de insumos en los negocios, por lo que en su intervención en los negocios familiares él toma el mando para resolver cualquier problema.

A continuación a través de la siguiente gráfica se representan los porcentajes obtenidos para cada indicador en los factores centrales identificados que conllevan al desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios turísticos.

Gráfica 1. Porcentaje de evaluación de capacidades en Lagunas de Tres Colores



Fuente: elaboración propia con base a la información obtenida en campo

En síntesis, especulamos que las capacidades en este caso están en función de dos categorías, capacidades humanas y capacidades empresariales. La primera englobaría los factores capacidad humana y atención al cliente, la segunda la oferta y diversificación e infraestructura.

Aunado a esto, asumimos entonces que el desarrollo de capacidades del grupo de prestadores de servicios en las Lagunas de Tres Colores, se encuentra favorecido y con más desarrollo en la categoría de capacidades humanas.

4.1.2 Actividades y servicios turísticos en el caso Tierra Viva Hotel (TVH)

El Hotel Tierra Viva, como se mencionó en el capítulo I surge para cubrir la demanda hotelera de alta calidad, en la ciudad de Comitán de Domínguez. El cual se encuentra en una categoría de tres estrellas, que busca la satisfacción de sus clientes, mediante la operación de hoteles con instalaciones modernas, brindando calidad total a través de su servicio.

Este hotel se considera un pequeño modelo de negocio para los inversionistas locales, ya que se vuelve un punto importante de concentración turística en sus diversas modalidades (por prácticas turísticas convencionales o de negocios), a la vez se posiciona en un lugar estratégico y con auge de crecimiento, ya que lo favorece la posición de la ciudad de Comitán, que es el centro de una serie de municipios a su alrededor y funge principalmente como un centro comercial regional. Además, se ubica cerca de centros recreativos y turísticos.

Gran parte de los visitantes que se alojan en esta ciudad, posterior al día de su estancia se trasladan a diversos puntos de su interés (centros recreativos y turísticos). Este hotel se caracteriza por reunir usuarios alojados por motivos académicos y laborales. Ya que dentro de su posición funge también como centro de negocios.

Imagen 4. Recepción Tierra Viva Hotel



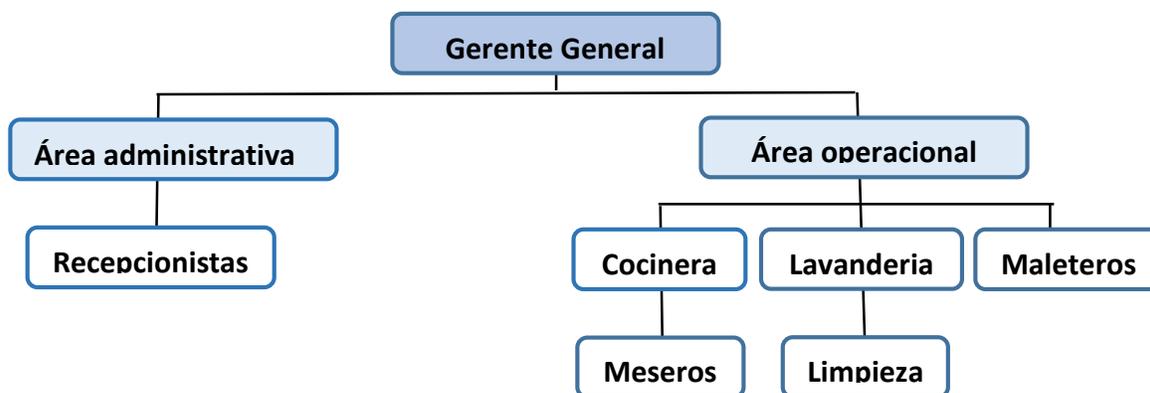
Fuente: Tierra Viva Hotel

En este caso, además del servicio de hospedaje el hotel complementa su oferta con el servicio de restaurante. Aparte de las diferentes amenidades que tiene, las cuales se han mencionado en el capítulo primero.

Respeto al recurso humano, se encuentra conformado por un pequeño grupo de trabajadores. La agenda de trabajo la integran: un gerente general, dos recepcionistas, dos maleteros, dos cocineras, dos meseros, dos encargados de lavandería y tres personas encargadas del servicio de limpieza (recamaristas), residentes de la ciudad de Comitán de Domínguez. Las actividades que los prestadores de servicios realizan en esta empresa son su principal fuente de ingresos, el cual es recibido quincenalmente. Además de este ingreso los maleteros y meseros algunas veces obtienen ingresos por propinas.

La forma de organización de esta empresa viene desde los altos mandados que es la gerencia, en donde las actividades están determinadas por los puestos y en un orden jerárquico, que a partir de las pláticas y entrevistas realizadas, se considera de la siguiente manera:

Figura 7. Organigrama Tierra Viva Hotel



Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo

Ante esto, la tarea de todos los trabajadores en las diferentes actividades que se realizan se divide en turnos, con un día de descanso a la semana para todos. Las actividades que realizan cada uno de ellos se numeran a continuación:

En el nivel gerencial se toman todas las decisiones que conllevan al buen funcionamiento de la empresa, así como lo relacionado con cuestiones financieras, problemas, vínculos y relaciones con actores externos. Además de tomar las decisiones operativas en este equipo de trabajo.

Dentro del área administrativa las recepcionistas son las encargadas de brindar información a los usuarios, registro de entradas y salidas de los huéspedes, asignación y cobro de habitaciones. También se encargan de elaboración de facturas a los clientes que lo requieran.

En el área operacional se concentran los prestadores de servicios que se encargan de los que los servicios ofrecidos se operen como tal. En el servicio de restaurante, las cocineras y meseros, trabajan de forma eficiente y eficaz, para desarrollar un trabajo de calidad. El área de limpieza, encargada de mantener la empresa limpia, pasillos, habitaciones, en su totalidad. Los maleteros, realiza actividades de servicios al huésped, lleva maletas hasta la habitación y cuidan de los autos, a su vez también funge como encargado de manteniendo cuando así se lo requiera. Quien realiza esta actividad podríamos considerarlo como multifuncional.

Por otro lado, en cuestión de la infraestructura, el hotel se encuentra en muy buenas condiciones, con instalaciones auténticas que propician un ambiente agradable para la estancia de los visitantes, ya que además cuenta con aérea de estacionamiento y elevador.

Imagen 5. Prestadores de servicios turísticos de TVH



Fuente: Archivo Tierra Viva Hotel

4.1.2.1 Análisis de capacidades en Tierra Viva Hotel

En esta sección se presenta la sistematización de los factores centrales para el análisis de las capacidades del presente caso.

Primero en TVH los actores locales identificados como relevantes y a los que se les realizó entrevistas semi-estructuradas y en profundidad fueron una recepcionista, mesero y maletero. La selección de los actores de igual manera que el caso anterior, fue intencional con el fin de conocer las capacidades desarrolladas en diferentes áreas.

Para el caso Tierra Viva Hotel el mayor peso de los usuarios se concentra dentro país, es decir son de origen nacional representando el 80% del total de encuestados. La mayor parte de los encuestados en este lugar, señalaron estar por cuestiones académicas y laborales. Lo cual es determinante para estipular el presupuesto, el cual oscila en un promedio de \$8,066 pesos y su estancia en un promedio de cuatro días.

Los prestadores de servicios en este caso consideran que los cambios que existen en la organización son representativos en relación a los aspectos administrativos y operativos considerando estos como como el uso de nueva tecnología, como tal programas de computadora y uso de aparatos electrónicos. Los operativos en las formas de preparación de bebidas, no obstante creen que los cambios relacionados con las cuestiones personales, solo se ven reflejados dentro de las actividades que realizan.

En una entrevista realizada a una de las recepcionistas comento lo siguiente:

[...] la actividad que realizo consiste en recibir al huésped, dar información de bienvenida, me encargo de la facturación, del cobro y registro de entradas y salidas. Llevo cinco años aquí, ya con el tiempo agarra uno experiencia y se aprende a hacer las cosas con mayor facilidad y a lidiar con todo tipo de clientes. Considero que lo fundamental es siempre tener una sonrisa para los demás demostrar cortesía y amabilidad sobretodo amabilidad con los demás. [...] los cambios que he notado en mi área son en el uso de los programas de facturación, también en mi vida personal mi trabajo me ha ayudado a ser más responsable y hacer siempre las cosas bien.

En relación a lo mencionado anteriormente, en una plática con el encargado de maletas comentó lo siguiente:

“Un cambio siempre es bueno, si lo que estamos haciendo no sirve”

Refiriéndose a cambios relacionados a toda aquella actividad de la cual no se obtienen los resultados esperados, por ejemplo cambios en el comportamiento y trato hacia otras personas y a las formas de operar instrumentos de trabajo.

Es decir, consideran que un cambio debe darse siempre y cuando lo que ellos hacen no está dando los resultados que desean obtener, que en este caso sería lograr la satisfacción del cliente. A través de la amabilidad, respecto y atención al cliente que consideran como los factores fundamentales para ofrecer un buen servicio.

A la vez se encontró que conciben un cambio como algo mejor, nuevo, actual y novedoso.

Manifiestan que el desarrollo capacidades se logra por medio de la experiencia, de la motivación propia, de la práctica diaria y por copia de otros. Ya que para adquirir nuevos conocimientos es necesario que alguien más enseñe y comparta la experiencia, tal es el caso del área de bebidas, que se necesita conocer las formas correctas de preparación y servicio. Tal y como señala Pablo:

[...] para mí fue fundamental haber recibido una capacitación interna por mi otro compañero que lleva más tiempo en el hotel, sobre la forma de preparar las bebidas, porque yo no tenía conocimiento de cómo hacerlo, que cosas mezclar, cuanto y la formas de presentación. Ahora pues ya se distinguir el tequila, wiski y ron. Que es lo más común, ya también sé que lleva cada bebida. [...] aprendí a usar la cafetera, a hacer todo de calidad y satisfacer siempre al cliente. Todo lo que me han enseñado me sirve porque ya soy más respetuoso y más responsable. Los cambios personales que he tenido también son en mi educación con los clientes, a tener buena presentación y humildad.

En las entrevistas realizadas en TVH, los prestadores de servicios se consideran aptos para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios. Dado que se conceptualizan como hábiles y competentes para seguir posicionándose como oferentes turísticos.

Además de esto señalan que dependiendo del área en la cual se encuentren reciben capacitaciones relacionadas a la atención al cliente, servicio de calidad, higiene, en primeros auxilios y cuestiones emergentes.

Por otro lado en la evaluación de capacidades hecha por los usuarios retomando nuevamente la tabla de factores centrales para el análisis, que involucra la atención al cliente, la infraestructura, la oferta y diversificación de servicios y la capacidad humana se encontró lo siguiente:

Tabla 16. Evaluación de capacidades en Tierra Viva Hotel

Factores centrales	Percepción de los usuarios		TVH	
			Indicador	%
Capacidad humana	(+) desarrollado		Buena atención (carácter, servicio, cortesía)	40%
	(-) desarrollado		Rapidez	26%
Oferta y diversificación	(+) desarrollado		Variedad de servicios (Hospedajes, Restaurantes)	40%
	(-) desarrollado		Actividades recreativas	43%
Infraestructura	(+) desarrollado		Instalaciones adecuadas para la actividad	40%
	(-) desarrollado		Distribución adecuada y Seguridad	33% c/una
Atención al cliente	(+) desarrollado		Buena atención/ amabilidad	53%
	(-) desarrollado		Habilidades lingüísticas	27%

Fuente: elaboración propia

En relación a los datos del cuadro anterior, se puede describir la realidad que presentan los prestadores de servicios en este modelo de negocio. En el factor de capacidad humana, el indicador calificado como el de mejor desarrollo es la buena atención, esto nos indica y confirma que por naturaleza el ser humano desarrolla instintos hacia los demás, sobre todo cuando se refiere a prestar un servicio en el cual se tiene contacto directo con los demás. Por otro lado la rapidez fue identificada como el indicador con menos capacidad por parte de los

prestadores de servicios, Aunque no se considera significativo para el desempeño de las actividades, es importante prestarle atención.

Segundo, el factor de oferta y diversificación de servicios. Se determina por una amplia gama de servicios en este territorio, ya que encuentran una serie de lugares con el servicio de alimentos, hospedajes y trasportes, este indicador señalado como el mejor en desarrollo privilegia a la empresa por su posición, esta puede y se encuentra competente en el mercado regional. A la vez los usuarios señalaron que debe prestarse atención a la falta de actividades recreativas en esta ciudad. Ya que los inversionistas locales no tienen la visión de impulsar y ofrecer servicios que fomenten y ayuden de cierta manera a retención de turistas a través de espacios recreativos en la ciudad. Con el propósito de que no se encuentren en la necesidad de trasladarse a sitios aledaños (centros recreativos y turísticos).

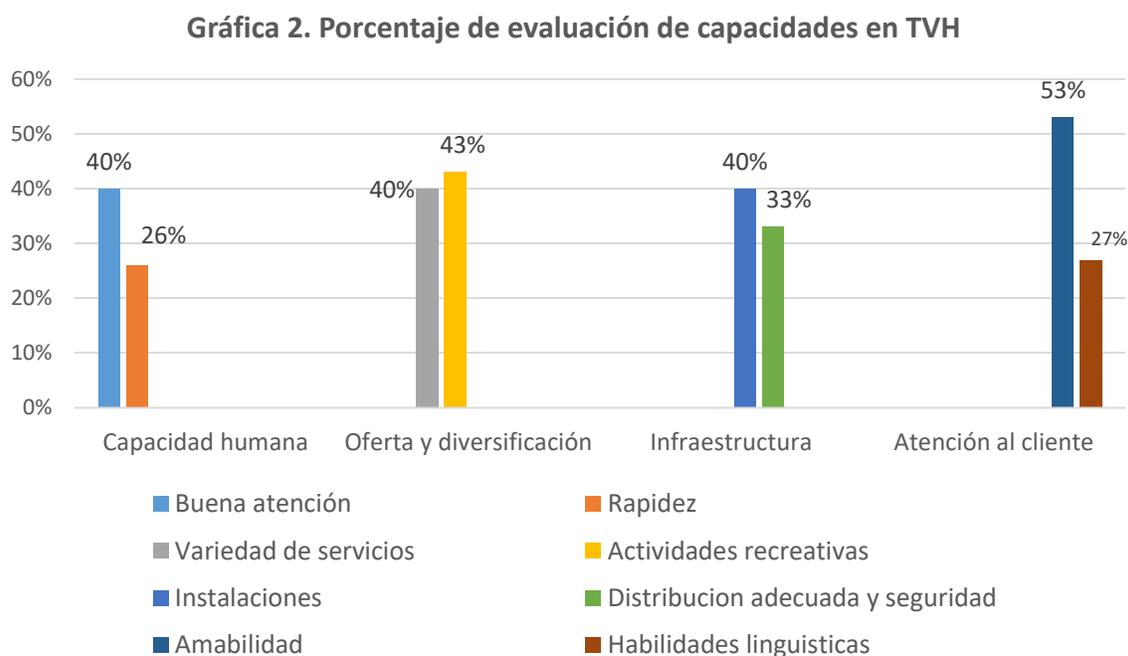
Ahora bien, en relación a la infraestructura los datos indican que los prestadores de servicios en este lugar tienen la capacidad de ofrecer el servicio de hospedaje, ya que cuentan con las instalaciones adecuadas para esta actividad. Con esto nos referimos que al ser un indicador para el desarrollo relacionado a capacidades empresariales, los inversionistas locales tienen la visión y conocimiento de la importancia de contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo de este servicio.

La distribución adecuada y la seguridad, son indicadores que resaltan como los menos desarrollados, por los actores involucrados en este espacio. El primero se refleja y se enfoca a la ciudad como tal y no específicamente al hotel. Ya que consideran que hacen falta más negocios y servicios cercanos. El segundo engloba los dos contextos el hotel y la ciudad, en relación al hotel no se cuenta con personal específico de vigilancia y seguridad en las instalaciones, la seguridad dentro de la ciudad surge por incertidumbre de estar en riesgo constante por parte de los visitantes (asaltos, accidentes y atentados).

Por último, el factor atención al cliente, suponiendo que fomenta capacidades humanas. A través de la preparación y capacitación continua permite que la buena atención/amabilidad sea el indicador con un mejor grado de desarrollo, además de que como se ha mencionado por naturaleza son particularidades que un individuo logra fomentar por los conocimientos con que dispone. Dentro de este tenor, la habilidad lingüística es un indicador al que se debe prestar atención aunque no es de suma importancia, debido a que consideran que hablar un

segundo idioma que es a lo que se refiere, no es indispensable dado a la poca demanda de usuarios internacionales.

Ahora bien, en la siguiente grafica se muestran los factores centrales analizados en los párrafos anteriores, los cuales fueron identificados en las categorías humanas y empresariales. Se señalan los respectivos indicadores como el más y menos desarrollado que conllevan al desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios turísticos.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en trabajo de campo

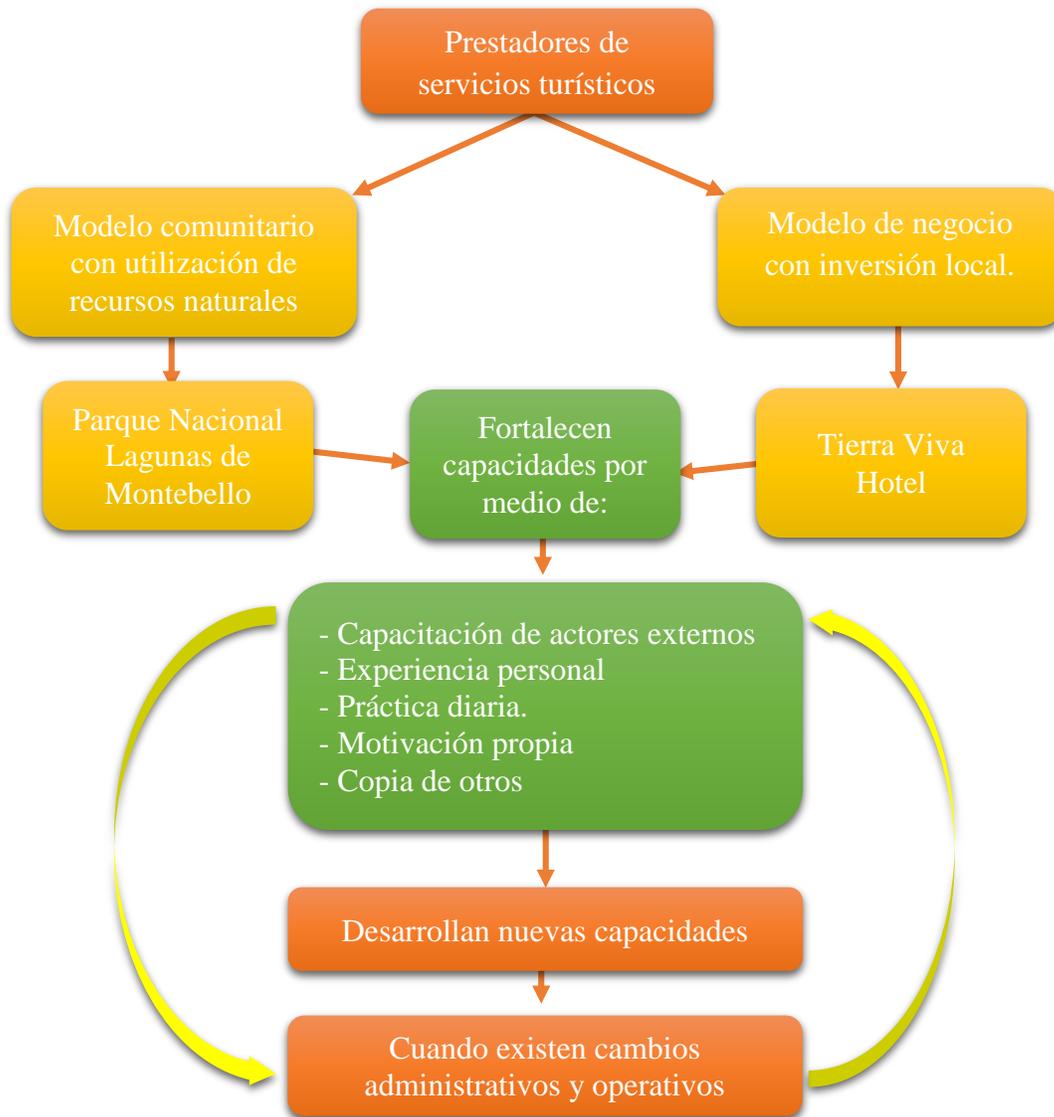
Cerramos creyendo que por medio de estos datos, los prestadores de servicios en TVH se encuentran en un estándar entre las capacidades humanas y empresariales. Suponiendo que se logran un desarrollo de capacidades adecuado para el funcionamiento del servicio ofrecido. Debido al contexto y cultura en el que se encuentran; a las demandas de los huéspedes y a la exigencia por ofrecer servicios de calidad.

4.2 Comparación general entre prestadores de servicios de los casos PNLN y TVH

Los procesos de desarrollo de la actividad turística en los casos de análisis presentan similitudes y diferencias, en donde de acuerdo a las evidencias encontradas las capacidades que desarrollan los prestadores de servicios están en función de los conocimientos y recursos con que disponen. De esta manera también los procesos de formación del recurso humano se modifican, con transformaciones en el conocimiento de manera general. Con esto nos referimos a las formas de realizar las cosas, procesos para la toma de decisiones y la capacidad para resolver problemas de la vida diaria. Así como el comportamiento y adaptación a las demandas de los usuarios.

A continuación señalamos nuestros casos de estudio como dos modelos diferentes para el desarrollo de capacidades en la actividad turística (figura 8). El primer caso como un modelo comunitario con la utilización de recursos naturales y el segundo como un modelo de negocio con inversionistas locales. En el cual los prestadores de servicios consideran que el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento de estas se logra por capacitación, experiencia personal y práctica diaria. En este contexto los prestadores de servicios señalan que dentro de la empresa convencional y la organización comunitaria se desarrollan nuevas capacidades por medio de los cambios que existen en el ámbito administrativo y operacional.

Figura 8. Modelo para el desarrollo de capacidades en la actividad turística



Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida en campo

En la figura anterior se observan como en los dos modelos de desarrollo de actividad turística los prestadores de servicios fortalecen sus capacidades. En estos casos coinciden que la capacitación por actores externos es fundamental para la mejora de sus aptitudes y conocimientos, así como la práctica diaria y la experiencia, ya sea por trabajos viejos o por la antigüedad y tiempo realizando determinada actividad.

En ambos casos consideran también que existen cambios que se dan en asuntos administrativos y operacionales. Que fomentan el desarrollo de nuevas capacidades. Los

prestadores de servicios tienen una visión diferente de este tipo de cambios, en PNLM consideran que los cambios que ellos han visto se refieren a los operacionales, refiriéndose a estos la infraestructura, la imagen personal y las formas de preparar alimentos. En TVH los perciben como cuestiones novedosas, tal es caso del uso de programas de computadora y de las formas de preparación de bebidas.

En los dos modelos ocurre un proceso de desarrollo de capital humano, en el modelo comunitario se logra en un periodo más largo y lento, ya que el desarrollo de las capacidades es periódico, debido a que se necesita la presencia de actores externos (CONANP o SECTUR) para que motiven el fortalecimiento de las capacidades. En cambio, en el modelo de negocio se considera un factor fundamental para ofertar un buen servicio, este desarrollo por lo general es más rápido, dado que el entrenamiento (capacitación) es constante, debido a que esta inquietud por estar más preparados es impuesta desde el interior de la empresa.

4.2.1 Capacidades-caracterización de los casos de estudio

En esta sección se da cuenta de las semejanzas y diferencias entre los dos casos de análisis de la investigación, a partir de la información presentada en apartados anteriores. Así como un diagnóstico de las capacidades y su formación en el tiempo por parte de los prestadores de servicios, señalando a partir de los resultados obtenidos que factores deben desarrollarse o prestarles más atención para cada caso.

Primero un factor que se puede contrastar es el del origen de los usuarios turísticos, ya que se según la encuesta aplicadas existe una notable diferencia de la presencia de personas que visitan ambos casos derivado del servicio que ofrecen; uno por ser un lugar de atractivos naturales y otro por acoger a visitantes con fines distintos al paseo. La siguiente tabla refleja con casi el mismo número de personas que para PNLM en su mayoría son de origen local para TVH son de origen nacional.

Tabla 17. Origen de los usuarios turísticos en los casos de análisis

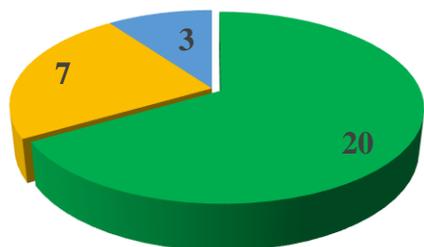
Empresa/organización	Origen	Turistas	Porcentaje
	Local	20	66.7
Parque Nacional	Nacional	7	23.3
Lagunas de Montebello	Internacional	3	10.0
	Total	30	100.0
	Local	4	13.3
Tierra Viva Hotel	Nacional	24	80.0
	Internacional	2	6.7
	Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en trabajo de campo.

Es decir, que del total de las personas encuestadas (30 en cada caso), en Lagunas de Tres Colores, 20 respecto al total son de origen local. Para el caso del Hotel Tierra Viva, el mayor peso de los usuarios se concentra en nacionales, siendo 24 encuestados de origen nacional.

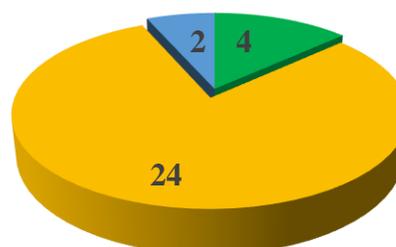
Gráfica 3. Comparación del origen de los usuarios turísticos

Origen de los usuarios en PNLM



■ Local ■ Nacional ■ Internacional

Origen de los usuarios en TVH



■ Local ■ Nacional ■ Internacional

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en trabajo de campo

Por otro lado en relación a los días de estancia y al presupuesto de los visitantes para ambos casos, se puede observar la siguiente tabla:

Tabla 18. Presupuesto y días de estancia de los usuarios turísticos

Empresa/organización	Presupuesto	Días de estancia
Parque Nacional Lagunas de Montebello	1296.67	1.50
Tierra Viva Hotel	8066.67	3.87

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en campo

Lo cual significa y diferencia a los usuarios debido a los días de estancia que permanecen en el lugar, de las actividades que tienen por costumbre realizar y del número de acompañantes del jefe de familia. De estos factores depende el presupuesto de los visitantes. Como es el caso del hotel, el presupuesto es elevado debido a que en promedio los días de estancia por visitante son 4 y permanecen en este lugar por cuestiones académicas o laborales. Al contrario de Montebello, que los visitantes en promedio solamente están un día y medio y se trasladan a este espacio con el fin de descansar y por tener un ambiente tranquilo.

Ahora bien, en la siguiente tabla se observa una comparación general de la evaluación de los factores centrales creados, con el fin de ver y conocer en qué nivel se encuentran las capacidades por medio de indicadores que señalan cuáles están mejor y menos desarrollados, para que los prestadores de servicios logren posicionarse como oferentes turísticos a partir de los recursos con que cuentan.

Tabla 19. Comparativo, evaluación de capacidades de prestadores de servicios

Factores centrales	Percepción de los usuarios	Indicador			
		PNLM	%	TVH	%
Capacidad humana	(+) desarrollado	Buena atención (carácter, servicio, cortesía)	57%	Buena atención (carácter, servicio, cortesía)	40%
	(-) desarrollado	Imagen personal	37%	Rapidez	26%

Oferta y diversificación	(+) desarrollado	Precios accesibles	63%	Variedad de servicios (Hospedajes, Restaurantes)	40%
	(-) desarrollado	Actividades recreativas y Presentación del servicio	30% c/una	Actividades recreativas	43%
Infraestructura	(+) desarrollado	Acceso y comunicación	40%	Instalaciones adecuadas para la actividad	40%
	(-) desarrollado	Distribución adecuada	30%	Distribución adecuada y Seguridad	33% c/una
Atención al cliente	(+) desarrollado	Buena atención/amabilidad	73%	Buena atención/amabilidad	53%
	(-) desarrollado	Proporcionan info. necesaria	30%	Habilidades lingüísticas	27%

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida en trabajo de campo

A partir de la sistematización planteada anteriormente los usuarios de los diversos servicios turísticos en ambos casos dentro del factor capacidad humana, coinciden que el indicador mejor desarrollado por los prestadores es el de la *buena atención* que involucra atributos propios del ser humano, representando estos el 57% para el PNLN y 40% TVH. A la vez califican como la capacidad menos desarrollada la imagen personal para PNLN con el 37% y rapidez en TVH con 26%.

Por otro lado en la oferta y diversificación de servicios, los indicadores calificados con un porcentaje más alto son precios accesibles con 63%, actividades recreativas y presentación del servicio con 30% en el PNLN considerado como la capacidad más desarrollada y menos desarrollada, respectivamente.

Para el caso TVH en esta misma categoría, del 100% de los encuestados 40% califican como la capacidad más desarrollada la variedad de servicios relacionados a hospedajes y restaurantes, por mencionar algunos dentro de Comitán de Domínguez y el 43% las actividades recreativas como las menos desarrolladas ya que como tal se carece de estas. En

este último indicador mencionado ambos casos concuerdan que hace falta implementar mayores espacios que cuenten y tenga áreas recreativas.

Respecto a la infraestructura del PNLN fue calificada mejor en el acceso y comunicación con 40%, para TVH con el mismo porcentaje los usuarios consideran que se tiene mejor capacidad de instalaciones. Como los indicadores menos desarrollados, en PNLN el de mayor inquietud es la mala distribución esto dado que como se mencionó en las secciones anteriores los espacios recreativos, baños entre otros se encuentran muy dispersos. En el caso TVH 33% de los encuestados califican como la menos desarrollada de igual forma la mala distribución y la seguridad.

Por último, los indicadores que representan más y menos desarrollado el factor atención al cliente: la buena atención respecto a la amabilidad con 73% del total de los encuestados y el 30% consideran que a los usuarios les falta proporcionar información necesaria en relación a la actividad que realizan, para el caso PNLN. Para TVH la buena atención refiriéndonos a la amabilidad, los usuarios la evaluaron como la más calificada con un 53%, considerando así que los prestadores de servicios se encuentran calificados dentro de este indicador para dar una buena atención del servicio a los usuarios. Concordando también con el caso anterior. De la misma manera, del total de los encuestados el 27% de ellos calificaron habilidad lingüística como la capacidad menos desarrollada.

4.2.2 Diagnóstico de capacidades

Con respecto a las capacidades desarrolladas en ambos casos de estudio, a partir de la sistematización planteada en párrafos anteriores. Se considera que, para el caso considerado como modelo comunitario con utilización de recursos naturales los prestadores de servicios turísticos en “Laguas de Tres Colores”, con el transcurso del tiempo han logrado desarrollar capacidades enfocadas a la formación humana, considerando que son características propias del ser humano. Ya que, han logrado cambios significativos en la prestación de servicios.

Para empezar, en un inicio no contaban con infraestructura necesaria para el desarrollo de la actividad turística, actualmente la infraestructura del lugar se ha logrado acondicionar y amueblar con las necesidades básicas de los usuarios, es decir, la construcción de locales, senderos y baños; así como la personalidad y la imagen que representan ante los

consumidores, la forma de hablar y expresarse. En relación al servicio de alimentos y guías turísticos, han logrado ampliar el menú de alimentos y capacitarse para ofrecer la información necesaria en recorridos turísticos. Así mismo han impulsado la renta de cabañas y paseos por balsas.

Así pues, se considera que han logrado este desarrollo fundamentarme por las capacitaciones recibidas de parte de actores externos. Ya que cuando se da la incorporación a la actividad turística de estos actores locales poseían únicamente conocimiento empíricos, los cuales han logrado modificarse y desarrollarse con una nueva visión de hacer y realizar las cosas. Por lo tanto, los factores a los que se deben prestar mayor atención actualmente son los enfocados al desarrollo de capacidades empresariales. Con el fin de generar estrategias de atracción a más usuarios.

En cuanto al caso considerado modelo de negocio con inversión local “Tierra Viva Hotel”, desde el inicio de su formación, los actores involucrados previo a su incorporación a la actividad laboral deben contar con conocimiento básico del área de trabajo a la cual se incorporaran. Estos aprenden por modelos estipulados, con una serie de pasos, como realizar cada actividad. En particular los que desempeñar trabajos en el área de alimentos y bebidas, y limpieza. Ya que realizan actividades rutinarias.

Así mismo con una perspectiva empresarial, han logrado cambios que al inicio de sus operaciones no tenían, tales como la implantación de paneles solares.

En este caso, consideramos que los actores involucrados deben fortalecer las capacidades y habilidades con que cuentan, humanas y empresariales, con el propósito de ser mejor cada día, ya que el fin ante el contexto empresarial es ser competitivos con el servicio ofrecido, provocando la preferencia de los usuarios ante los demás.

En síntesis, los usuarios desarrollan estas capacidades dependiendo de los recursos con que cuentan y de la disponibilidad y alcance para adquirir estos conocimientos. Ya que las capacidades de los prestadores de servicios turísticos, responden a dos lógicas diferenciadas.

Ahora bien, en relación al análisis de la investigación se elaboró la siguiente tabla, en la cual se sintetizan los hallazgos encontrados, señalando las principales características de los casos de estudios:

Tabla 20. Características generales de la empresa convencional y organización comunitaria

Características	PNLM	TVH
Modelo de desarrollo de capacidades	Modelo comunitario con utilización de recursos naturales	Modelo de negocio con inversión local
Total de prestadores de servicios	Aproximadamente 80	14
Modalidad de turismo	Ecoturismo	Convencional
Lugar de asentamiento	Zona rural	Zona urbana
Atractivo principal	Riqueza natural	Posición dentro de un centro comercial regional
Servicios que ofrece	Alimentos y bebidas, paseos guiados y renta de cabañas	Servicio de alojamiento y restaurante
Capacitación	Periódica (se impulsa desde afuera)	Continua (se impulsa desde adentro)
Capacidades generales: Humanas/empresariales	Mejor desarrollo en capacidades humanas	Buen desarrollo en capacidades humanas y empresariales
Usuarios turísticos	Locales	Nacionales

Fuente: Elaboración propia con base a la información obtenida en la investigación

A partir del análisis realizado reflexionamos que estos casos no pueden ser comparables debido a los diferentes contextos en los cuales se desenvuelven los prestadores de servicios turísticos. Así como por los principales motivos y objetivos para el funcionamiento de sus operaciones, dado que fortalecen y desarrollan capacidades con el fin común de mejorar su calidad de vida pero con intereses distintos.

En este sentido la organización comunitaria trabaja con la finalidad de diversificar sus actividades rurales y busca reproducir la unidad domestica utilizando los recursos naturales a su alcance, tratando de atraer a usuarios a los servicios turísticos que presta. Por su lado, la empresa convencional dentro de sus objetivos centrales es obtener ganancias mejorando su competitividad en el mercado regional.

CONCLUSIONES

La categoría de capacidades es una herramienta importante para analizar procesos de desarrollo, debido a que nos permite considerar como el recurso humano va incrementando su capacidad de resolver problemas, desarrollar estrategias de adaptación a las cambiantes condiciones sociales y generar capacidad de agencia en los actores sociales del territorio.

El concepto de desarrollo local nos permite observar si los actores del territorio cuentan con recursos humanos, materiales, financieros, institucionales y relacionales que se puedan movilizar para mejorar la calidad de vida de forma generalizada en el territorio.

En este sentido, después del trabajo de investigación sostenemos la tesis de que el turismo es una estrategia importante para el desarrollo local, dado que fomenta crecimiento económico a territorios que disponen de recursos naturales y culturales principalmente. Así como que las capacidades, concepto principal para nuestra investigación, son un factor fundamental para el desarrollo de la actividad turística. Ya que de esta actividad, los actores son los que influyen en el territorio, concibiendo que estas capacidades fomentan su desarrollo desde el ámbito local, generando una mejor calidad de vida. Además de favorecer y fomentar la economía a través de empleos indirectos a otros actores.

En el trabajo se logró identificar los factores principales para el desarrollo turístico, como la infraestructura, la capacidad humana, la atención al cliente y la oferta y diversificación de servicios, también se logró analizar cuáles son las capacidades que desarrollan los prestadores de servicios turísticos en la organización comunitaria Parque Nacional Lagunas de Montebello (Parte central) y la empresa convencional Tierra Viva Hotel. Así como reconocer que factores influyen en que los prestadores de servicios turísticos desarrollen o no capacidades.

Respecto a las capacidades que desarrollan los actores clave de nuestra investigación (repcionista, mesero, maletero, encargada de cocina, guía y artesano), concluimos que son todas aquellas capacidades relacionadas a las cuestiones humanas (conocimiento personal, habilidad lingüística, imagen personal), como atributos propios de ser humano. Lo cual

influye en la oferta de los servicios, ya que conllevan a una relación directa con los usuarios turísticos.

En este sentido, en la organización comunitaria encontramos que se desarrolla capacidades relacionadas a la cuestión de preparación de alimentos, como tal el platillo típico de esta localidad el chinculgaj, dado que es uno de los alimentos consumidos cotidianamente en la localidad, a la vez cuenta con la capacidad de ofrecer paseos guiados por las lagunas en la Parte central de Montebello, ya que al ser el lugar en el que residen disponen de un amplio conocimiento de este.

A su vez, en la empresa convencional los prestadores de servicios desarrollan capacidades de infraestructura, en aspectos de imagen personal (uso de uniformes y presentación), en relación a la utilización de programas computacionales, preparación de bebidas y atención al cliente, debido a que conocen la importancia sobre las palabras de cortesía (saludos formales) y disponen de habilidades lingüísticas para transmitir información a los usuarios. Ya que tienen un perfil profesional que los forma con conocimientos que les permiten desarrollar capacidades en relación a la atención y servicio al cliente.

También encontramos que los factores que influyen en que los prestadores de servicios desarrollen de forma diferenciada sus capacidades dependen de sus intereses y objetivos principales, con esto nos referimos, a aspectos culturales principalmente.

En el caso de la organización comunitaria se encuentran factores como las lógicas de reproducción de la unidad doméstica que limita el desarrollo de prácticas que antepongan la ganancia como lo fundamental.

Esta limitante retrasa el desarrollo tanto de habilidades manuales como cognitivas para que los prestadores de servicios en este caso fomenten estrategias para generación de más empleos para la localidad. Ya que los actores locales dado sus conocimientos, se enfrentan a procesos de cambios territoriales, en los cuales deben adaptarse a la realización de nuevas actividades, como consecuencia de pasar de la realización de actividades primarias a actividades del sector terciario (servicios turísticos).

Ahora bien, en el caso de la empresa convencional a diferencia de la comunitaria, el factor primordial para el desarrollo de capacidades es la acumulación de ganancias. Aquí los prestadores de servicios turísticos cuentan con una visión más amplia por desempeñar

actividades en un contexto diferente. En cual los actores tienen más práctica sobre la realización de actividades enfocadas a servicios y por ende disponen de mayor conocimiento y preparación para generar estrategias que les permitan insertarse a la oferta de sus servicios, a la vez agilizan el desarrollo de las capacidades humanas y empresariales con que disponen con el fin de competir contra los demás, es decir, utilizan sus recursos materiales, financieros y tecnológicos enfocados en buscar la preferencia de los usuarios ante los demás Hoteles.

Aunado a lo anterior, a partir de este análisis, se logró comprender que los casos analizados respondieron a contextos diferenciados de oferta de servicios turísticos, debido a que cuentan con particularidades únicas que los caracterizan ante el mercado regional. Mediante la utilización de sus recursos naturales, culturales y financieros. Respecto a los actores, aunque viven realidades diferentes y se distingue en cultura, educación, valores e intereses, buscan obtener beneficios económicos a partir de actividad.

También hallamos como los actores pueden desarrollar nuevas capacidades, para lo cual consideramos que el interés, el compromiso y las iniciativa son las características fundamentales para que los actores sociales logren apropiarse nuevos conocimientos, que reeditarán en su benéfico, trayendo crecimiento personal principalmente. Así como beneficio para la toma de decisiones que le permita crear y ofertar servicios turísticos de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios (turistas).

Es así que al hablar de capacidades nos enfocamos a la transformación en los procesos de desarrollo, debido a que se observó que en este proceso cambian las formas de realizar las cosas, las estrategias, las formas de adaptarse a nuevas situaciones, así como el logro de la transformación de conocimientos de los actores en un determinado plazo (corto o largo).

En este sentido, es fundamental comprender que para que el desarrollo de capacidades redunde en desarrollo económico y social entre los actores locales, se debe de considerar una mayor apropiación del recurso humano, competencias lingüísticas, la organización dentro de la familia para el caso de la organización comunitaria, en donde puedan distribuirse días que promuevan la participación de todos los integrantes de la familia, en diversas actividades. Además del contexto el cual se desarrollan, los recursos con que disponen, la participación, interés e iniciativas para el desarrollo de esta actividad, formas de organización y capacidad de adaptación y transformación de sus conocimientos

Así pues las capacidades pueden ser entendidas como una iniciativa de transformar la realidad en la que se encuentran los actores sociales, afectando el entorno en el que se desenvuelven. No solo con el servicio relacionado a la atención al cliente, infraestructura, oferta y diversificaron, sino en las formas de gestión de sus recursos, organización y toma de decisiones.

Por otro lado, respecto a los modelos de análisis estudiados, el desarrollo de capacidades de los prestadores de servicios turísticos, consideramos que se logra y responde a un proceso mediante el cual se da la construcción de sus capacidades. En este sentido hablamos de que primero los prestadores de servicios turísticos al incorporarse a esta actividad como oferentes de servicios turísticos llegan con concomimientos previos, es decir, disponen de conocimientos empíricos iniciales que fueron adquiridos en la vida cotidiana, con los que se insertan a la vida laboral. Los cuales dentro del trayecto de su vida laboral adquieren experiencia que les permite realizar actividades designadas/determinadas con facilidad (atención, facturación, limpieza, preparación de alimentos, guiones estructurados para los paseos guiados), que los conllevan a adaptarse a actividades regidas por procedimientos rutinarios o habituales, es decir, que realizan las actividades de la misma forma todos los días.

Descubrimos que estas actividades son constantes hasta que existe el momento en el cual llegan nuevas tendencias que deben adoptarse o barreras que impiden que las formas de realizar las cosas dejen de dar los resultados esperados.

En este sentido consideramos que se necesitan cambios, en innovación, presentación, organización y en aspectos tecnológicos. Es decir, nuevos programas computacionales, la formalización, la imagen personal, nuevas actividades de ocio, mobiliario, entre otros. Para lograr satisfacer la demanda de los usuarios turísticos.

Ahora bien, en el momento de que existen cambios significativos en la empresa y organización, en este caso administrativos, operacionales y humanos. Se necesita la modificación, transformación y adaptación de los conocimientos con que disponen los prestadores de servicios. Lo que conlleva a la generación del desarrollo de nuevas capacidades o fortalecimiento de las mismas, las cuales son logradas a través de capacitación por parte de la CONANP, SECTUR y gestorías especializadas, considerados actores externos

a la empresa/organización. Estas capacitaciones se dan por iniciativas internas para el caso de la empresa convencional y promovidas por actores externos, en el caso de la organización comunitaria. A la vez este desarrollo de capacidades se logra también por motivación propia de los actores y por la práctica diaria.

Por lo tanto concluimos que las capacidades personales de los actores en Parque Nacional Lagunas de Montebello y Tierra Viva Hotel para ofrecer alimentos, atención al cliente e infraestructura, son una característica fundamental para el desarrollo de la actividad turística. Ya que a través de los factores centrales utilizados (Capacidad humana, oferta y diversificación de servicios, infraestructura y la atención al cliente) comprobamos que los usuarios turísticos evalúan y emiten opiniones sobre los servicios que reciben, lo cual aporta e incide en el regreso de estos usuarios, así como las recomendaciones que emiten para que nuevos visitantes hagan uso de estos servicios, retribuyendo ingresos a los prestadores de servicios turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

- Albuquerque, F. (2003). Curso sobre desarrollo local. Madrid: Instituto de economía y geografía.
- Alburquerque, F. (1997). El proceso de construcción social del territorio para el desarrollo económico local (LC/IP/R.180), Santiago de Chile, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)/Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Alburquerque, F. (2008). Desarrollo local y empleo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Alburquerque, F., & Aghón, G. (2001). Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo. Santiago de Chile: CEPAL/GTZ.
- Allan Kaplan (2003). Capacity building: shifting the paradigms of practice. En Development Methods and Approaches Critical Reflections. Edited by Deborah Eade. Pp 60-72
- Anaya Rosales, Miriam I., Cruz Chanta, Karen y Reyes Ruiz, Juan (2015). “Estrategia de Desarrollo en turismo rural comunitario para el municipio de Tecoluca, departamento de San Vicente”. Universidad de El Salvador Facultad de Economía, Maestría en Consultoría Empresarial. Tesis de grado. El Salvador 2015.
- Anton Clavé, Salvador y Lopez Monné, Rafael (1995). Turismo rural, desarrollo local y preservación del ambiente. Elementos para un desarrollo sostenible del turismo en la zona de montaña Prades-Montsant, Cataluña.
- Arocena, José (2010). Las organizaciones humanas: de la racionalidad mecánica a la inteligencia organizacional. Montevideo: Universidad Católica de Uruguay: Grupo Magró, 2010. 300p.
- Artigas Pérez, Elaine (2013). Programa de Capacitación para la Participación Activa de los Actores Locales en el Desarrollo de Nueva Paz. Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1366/index.htm>
- Banco Mundial (2006). Desarrollo económico local: un instructivo para el desarrollo y la implementación de las estrategias y planes de acción de desarrollo económico local
- Becker, Gary S. (1964). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. Second Edition. 1975

- Berrios Navarro, María del Pilar, Pérez León, Alfonso. (2012). Territorialidad y Políticas Públicas. En: Reyes Ramos, Ma. Eugenia, López Lara, Álvaro F., Explorando Territorios. Una visión desde las ciencias sociales. Universidad Autónoma Metropolitana. 107-127
- Bringas, Nora y Gonzales, J. Igor (2003). El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja California. Economía, Sociedad y Territorio, vol. IV, núm. 15, 2004
- Buckley, W. (1973). La sociología y teoría moderna de los sistemas. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Calvillo Velasco, Miriam (2012). Territorialidad del Género y Generidad del Territorio. En Reyes Ramos, Ma. Eugenia, López Lara, Álvaro F., Explorando Territorios. Una visión desde las ciencias sociales. Universidad Autónoma Metropolitana
- Cano Salgado, M.P., Bello Baltazar, E., Barba, E. (2012). Innovación social y capacidad de organización de las cooperativas pesqueras en el municipio de Balancán, Tabasco, México. Estudios sociales Vol. 20 no. 39: 67-97
- Censos Económicos (2009). INEGI Características principales de las unidades económicas del sector privado y paraestatal que realizaron actividades durante 2008 en Chiapas, según municipio, sector, subsector, rama y subrama de actividad económica.
- Chiavenato, Idalberto (2007). ¿Qué es la evaluación del desempeño. Administración de recursos humanos. El capital humano de la organización. Octava edición. No pág. 243.
- De la Madrid Cordero, Enrique (2015). El turismo como motor de crecimiento económico. Revista de comercio exterior. Consulta en línea, disponible en: <http://www.revistacomercioexterior.com/articulo.php?id=113&t=el-turismo-como-motor-de-crecimientoeconomico>
- Desarrollo Sustentable y Turismo. Miradas diversas sobre una actividad humana, dinámica y compleja. (2017). Compilador Mtro. Jorge Humberto Trujillo
- Díaz, Guillermo (2017). Turismo y desarrollo local. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 15, núm. 2, abril, 2017, pp. 333-340. Universidad de La Laguna El Sauzal (Tenerife), España
- Extracción del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2009. Desarrollo de capacidades. (Pdf) disponible en www.undp.org/capacity
- Flores Amador, C., Hernández Ramírez V., Muñóz Chávez, López Hernández I. (2012). Turismo alternativo como herramienta para el desarrollo local. El caso del Parque

Nacional el Chico en el estado de Hidalgo. Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local, Vol 5, N° 13. Diciembre 2012.

García Macedo, Jisela. Turismo. Conceptos fundamentales del turismo. Consulta en línea 2017. Calameo-book. Disponible en es.calameo.com/read/003326212ff02ceae8f42

Gómez López, Domingo (2017). Desarrollo local a través del turismo comunitario: el caso de Boca de Chajul, Marqués de Comillas, Chiapas. En Desarrollo Sustentable y Turismo. Miradas diversas sobre una actividad humana, dinámica y compleja. Universidad Autónoma de Chiapas. 2017. Difusión Digital / Primera Edición 2017. Pp 100-130

Herrera Acevedo, Ileana Gabriela (2016). Quince años después: Desarrollo Local por la Actividad de Turismo Alternativo en zonas indígenas (2000-2016). San José de la Zorra y San Antonio Necua, Baja California., Maestra en Desarrollo Regional. Tesis de grado. Tijuana, B. C., México.

Hiernaux Nicolás, Daniel; Cordero, Allen; Von Duynen Motejin, Luisa (2002). “turismo e imaginarios”, en cuadernos de ciencias sociales 123, imaginarios sociales y turismo sostenible. Costa Rica: FLACSO

Instituto Nacional de Antropología e Historia (2016). Consulta en línea disponible en www.estadisticas.inah.gob.mx (Enero 2017)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI) (2010). Censo General de Población y Vivienda 2010. (Abril 2017)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI) (2010). Censo General de Población y Vivienda 2010. Tabulados básicos y ampliados (Abril 2017) <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/ccpv/2010/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI) (2010). Catálogo de microrregiones. Consulta en línea. Disponible en: <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/LocdeMun.aspx?tipo=clave&campo=loc&ent=07&mun=099>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI), (2014), sistema de consulta de los cuadernos estadísticos municipales y delegacionales (CEM). Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidosespanol/sistemas/cem02/nacional/index.htm>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2015). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite del Turismo de México (CSTM) 2013.

- Léa Manet (2014). Turismo y Desarrollo local: experiencias de turismo comunitario en el corredor San Cristóbal de Las Casas-Antigua Guatemala. Hacia nuevas dinámicas territoriales. Universidad Autónoma de Chiapas-Universidad Autónoma de Madrid. Tesis. Enero 2014.
- López M., A.; Gómez, Irma; León Martínez, N. S.; Ruíz Gómez, M.; Entzin Gómez, P. y Díaz Díaz, B. (2007). Experiencias de cooperativismo en comunidades indígenas de la región Altos de Chiapas. Ponencia en 3er. Congreso internacional “Desafíos de la Educación Cooperativa” . Memorias. Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro. CD
- Martínez, Nain; Brenner, Ludger; Espejel, Ileana. (2015). Red de participación institucional en las áreas naturales protegidas de la península de Baja California. Región y Sociedad, vol. XXVII, núm. 62, 2015, pp. 27-62.
- Mûnch Galindo, Lourdes (2012). Fundamentos de administración. 9ª edición-México: Trillas, 2012. 278 p.
- Organización Mundial del Turismo (1991): Seminario sobre las Nuevas Formas de Demanda y los Nuevos Productos. Nicosia (CHIPRE), 8-9 Mayo.
- Organización mundial del Turismo. (2008). OMT. Consulta en línea (PDF). Disponible en: <http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697>.
- Palafox-Muñoz, A. (2005). Turismo. Teoría y Praxis. México: Plaza y Valdes.
- PNUD (1993), Creación de capacidades. Consulta en línea (2017). Disponible en: <http://www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/capacitybuilding/overview.html>
- Programa de Conservación y Manejo Parque Nacional Lagunas de Montebello (2007). CONANP-SEMARNAT. México. 1a edición: septiembre de 2007.
- Programa Regional de Desarrollo de la Meseta Comiteca Tojolabal, 2013-2018 formulado en el Marco del Comité de Planeación para el Desarrollo Regional (Coplader). Junio de 2014.
- Proyecto Chiapas (2015). Plan de estrategia y Competitividad Turística para los Clusters de Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Palenque, Comitán de Domínguez y Chiapa de Corzo. Abril de 2009. PDF
- Quan, G. (2007). Desarrollo Humano: una introducción conceptual. Guatemala: PNUD
- Rincón.- Tuxtla Gutiérrez Chiapas: Universidad Autónoma de Chiapas. 2017. Difusión Digital / Primera Edición 2017

- Rabinowitz, P. (2017). Caja de herramientas comunitarias. Consulta en línea 2017. Disponible en: <http://ctb.dept.ku.edu/es/tabla-decontenidos/valoracion/promocion-estrategias/desarrollocomunitario/principal>
- Ramírez Ivanova, Ekaterine Ambar (2012). El Ecoturismo Comunitario como vía de Desarrollo Local Sustentable para el ejido Benito Juárez en Laguna Ojo de Liebre B.C.S. El Colegio de la Frontera Norte, Maestra en Administración Integral del Ambiente. Tesis de grado. Tijuana, B. C., México 2012.
- Ramos Rodríguez, Alejandro, Báez Fernández, D. Artigas Pérez. (2014). Desarrollo de capacidades para el desarrollo local en cambio de época. Universidad Agraria de La Habana (UNAH), San Antonio de las Vegas, Cuba.
- Rueda Bouillon, Julián (2014). El desarrollo de capacidades. Un enfoque central de la cooperación al desarrollo. Memoria del Máster en Estudios Internacionales. Curso 2013-2014. Universidad de Barcelona.
- Sancho, Amparo (1998). Introducción al Turismo. Publicaciones de la OMT en educación turística, Organización Mundial del Turismo. Pp 392
- Secretaria de Turismo (2007). Consulta en línea 2017. Disponible en <http://www.datatur.sectur.gob.mx>
- Secretaria de turismo del estado de Chiapas (2015). Consulta en línea. Disponible en <http://www.sectur.gob.mx/pueblos-magicos/comitan-chiapas/> (noviembre 2016)
- SEMARNAT (2010). Compendio de estadísticas ambientales 2010. Consulta en línea. Disponible en: http://aplicaciones.semarnat.gob.mx/estadisticas/compendio2010/10.100.13.5_8080/ibi_apps/WFServlet0483.html
- Sen, Amartya (1984). Recursos, valores y desarrollo. Oxford, Basil Blackwell
- Sen, Amartya (1997). Capital humano y capacidad humana. Resumen. PDF
- Solano, David (2007). Desarrollo, Sostenibilidad y Capacidades. Una trilogía indesligable. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, vol. 12, núm. 23, diciembre, 2007. Universidad ESAN Surco, Perú. Pp. 9-27
- Solari Vicente, Andrés; Pérez Morales, Mario (2005). Desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques Economía y Sociedad, vol. X, núm. 16, julio-diciembre, 2005, pp. 49-64 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Morelia, México

- Tierra Viva Hotel (2017). Consulta en línea. Disponible en: <http://www.hoteltierraviva.com.mx>
- Touraine, Alain. 1987. Actores sociales y sistemas políticos en América Latina. Santiago de Chile: Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe.
- Troitiño Vinuesa, Miguel Ángel (1998). Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas. Departamento de Geografía Humana. Universidad Complutense de Madrid, España. Eria 47. Pp. 211-227
- Urquijio Angarita, Martin J. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. Facultad de Humanidades, Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Vázquez Barquero, Antonio. (2009). Desarrollo local, una estrategia para tiempos de crisis. Conceptos críticos. Universitas Forum, Vol. 1, No. 2, May 2009
- Zamora Cordero, Gabriela (2015). El Turismo, una perspectiva desde las Capacidades Locales de la Comunidad anfitriona de Ixtenco, Tlaxcala. 20° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México. Cuernavaca, Morelos del 17 al 20 de noviembre de 2015. AMECIDER – CRIM, UNAM. Pp. 1-27

ANEXOS

Anexo 1. Guiones de entrevista, primera y segunda fase

Anexo 2. Cuestionario de encuesta



**Trabajo de campo
(Guion de entrevista)**

Técnica: Entrevista

Instrumento: Cuestionario con preguntas abiertas

Objetivo: obtener información histórica de la creación de la empresa/organización y su forma de organización.

Lugar y Fecha: _____

Nombre del entrevistado: _____

Ocupación/cargo: _____

Empresa/Organización: _____

Cuestionario.

1. Historia del Hotel/Montebello (*¿en qué año comenzó a trabajar la empresa?, ¿Es una empresa familiar, quiénes la conforman?, ¿Qué lo llevó a iniciar en la actividad turística o cuales son los factores que lo impulsaron a incursionar en esta actividad?*)
2. ¿Cuál es su principal objetivo (generar empleo, lucrar con el servicio, mejorar la calidad de vida) y ¿cómo se da la organización en la empresa?
3. ¿Cuáles han sido los principales cambios en la actividad turística?
4. ¿Con quiénes se relaciona para llevar a cabo la actividad? (*transportistas, actores gubernamentales, agencias de viajes y operadoras turísticas, asistencia técnica*)
5. En relación a los empleados ¿reciben capacitación, como se comportan dentro de la empresa?



Objetivo: Recolectar información que permita identificar las características de los prestadores de servicios turísticos. En dos casos diferenciados de turismo, con el fin de conocer su opinión en cuanto a los servicios que ofrecen relacionados a la práctica de la oferta turística.

Nota: La información es sumamente confidencial para uso exclusivamente académico.

Lugar y fecha: _____

Nombre: _____

Nivel de escolaridad: _____

Ocupación/Cargo: _____

Empresa/organización: _____

I. Información descriptiva

1. ¿Qué considera que constituye el atractivo principal del lugar?
2. ¿Cuál es la temporada con más afluencia turística?
3. ¿Cuál es el tipo de visitante que más llega a este lugar?
4. ¿Qué actividades son las que pueden realizarse en este lugar?
5. ¿Desde hace cuánto tiempo usted está trabajando en este sitio?
6. ¿En qué consiste su trabajo?
7. ¿A qué se dedicaba antes?
8. ¿Ahora, a parte de su trabajo en este lugar, se dedica también a otras actividades productivas?

II. Proceso organizativo

9. Actualmente ¿Cuántas personas trabajan en este lugar?
10. ¿Cómo se organizan en este lugar para el desarrollo de las actividades?
11. ¿Siempre ha tenido las mismas actividades y funciones dentro de la empresa/organización o éstas han ido cambiando desde que usted labora aquí?
12. ¿Cómo se da la administración de los ingresos recibidos? ¿Quién decide cómo administrarlos?
13. ¿Cómo se organizan para solucionar algún problema, por ejemplo relacionados con el funcionamiento operativo de la empresa/organización (falta de insumos)?

III. Desarrollo de capacidades

14. ¿Considera que los cambios ayudan a mejorar tanto a la empresa/organización como su persona? ¿Por qué y de qué forma? ¿Qué tipo de cambios?
15. ¿Ha recibido de alguna forma capacitación para realizar su trabajo?
16. De manera general ¿cómo fortalece sus aptitudes, las capacidades para realizar su trabajo? (por capacitación, copia, experiencia, por la practica)
17. ¿Cuáles son las mejoras que usted percibe en la prestación de servicios desde que comenzó a laborar aquí? (cambios en relación a la innovación)
18. ¿Cuál es la orientación del tipo de servicio que se presta y de qué forma se puede mejorar? (satisfacer las necesidad de los usuarios)
19. ¿Cuáles son los elementos fundamentales para ofertar un buen servicio a los visitantes? (cortesía, higiene, habilidad lingüística)
20. Los aprendizajes que usted ha tenido en su vida laboral, ¿de qué manera afectan su forma personal de vivir?

Comentario adicional:



Objetivo: Recolectar información que permita identificar las características de los clientes en dos casos diferenciados de turismo, con el fin de conocer su opinión en cuanto a los servicios que se ofrecen relacionados a la práctica de esta actividad turística.
Indicaciones: Seleccione la opción que usted considere más conveniente en cada una de las interrogantes que se le presentan a continuación.
Nota: La información es sumamente confidencial para uso exclusivamente académico.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1. Lugar de origen: _____
- 2. Edad:

15-20	<input type="checkbox"/>	26-30	<input type="checkbox"/>	36-40	<input type="checkbox"/>	46-50	<input type="checkbox"/>
21-25	<input type="checkbox"/>	31-35	<input type="checkbox"/>	41-45	<input type="checkbox"/>	más de 51	<input type="checkbox"/>
- 3. Genero:

Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------
- 4. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Licenciatura	<input type="checkbox"/>	Preparatoria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>	Sin estudios	<input type="checkbox"/>		

II. HABITOS Y COSTUMBRES

- 5. ¿Qué tipo de turismo practica con mayor frecuencia? ordene del 1 al 5, considerando 1 como el de mayor prioridad.

Sol, playas y ríos	<input type="checkbox"/>	Ciudades y pueblos coloniales	<input type="checkbox"/>
Montañas y bosques	<input type="checkbox"/>	Sitios arqueológicos	<input type="checkbox"/>
Turismo de negocios	<input type="checkbox"/>	Ecoturismo y turismo rural	<input type="checkbox"/>
Turismo de aventura	<input type="checkbox"/>	Turismo cultural	<input type="checkbox"/>

6. ¿Qué tipos de actividades turísticas realiza? (selecciones uno o más)
- | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Adquisición de souvenirs (artesanías) | <input type="checkbox"/> | Senderismo | <input type="checkbox"/> |
| Nado y paseos por lanchas/canoas | <input type="checkbox"/> | Renta caballos | <input type="checkbox"/> |
| Renta Hospedajes/cabañas | <input type="checkbox"/> | Actividades culturales | <input type="checkbox"/> |
| Actividades Gastronómicas | <input type="checkbox"/> | Otra_____ | |
7. En este paseo turístico ¿de cuántos días es su estancia y de cuánto es su presupuesto, excluyendo sus gastos de transporte?
- Días de estancia Presupuesto
8. ¿Qué le gusta de este lugar o qué le motiva alojarse aquí?
- | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Contacto con la naturaleza | <input type="checkbox"/> | Por la ubicación | <input type="checkbox"/> |
| Por tener un ambiente tranquilo | <input type="checkbox"/> | Por ser económico | <input type="checkbox"/> |
| Por los servicios que ofrece | <input type="checkbox"/> | Por tradiciones y cultura | <input type="checkbox"/> |
| Cuestiones académicas/laborales | <input type="checkbox"/> | Otro_____ | |

III. EXPECTATIVAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

9. ¿Cuál de los siguientes criterios es más importante para usted?
- | | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Calidad en el servicio | <input type="checkbox"/> | Encontrar los servicios básicos | <input type="checkbox"/> |
| Acceso y seguridad | <input type="checkbox"/> | Diversidad de atractivos | <input type="checkbox"/> |
| Precios accesibles | <input type="checkbox"/> | Otro_____ | |
10. ¿Cree que los prestadores de servicios cuentan con alguno de los siguientes atributos? (seleccione uno o más)
- | | | |
|--|--------------------------|-----------|
| Amabilidad en el trato al cliente | <input type="checkbox"/> | Otro_____ |
| Oferta y diversificación de servicios | <input type="checkbox"/> | |
| Conocimiento en las actividades que realizan | <input type="checkbox"/> | |
| Instalaciones adecuadas para el desarrollo de su actividad | <input type="checkbox"/> | |
11. ¿Cómo califica **la atención al cliente o el trato** recibido por parte de los de los prestadores de servicios? (ordene del 1 al 5, considerando 1 como el de mayor importancia)
- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Buena atención/Amabilidad | <input type="checkbox"/> | Habilidades lingüísticas | <input type="checkbox"/> |
| Tolerancia, respeto y paciencia | <input type="checkbox"/> | Proporcionan información | |
| Eficiencia y eficacia en el servicio | <input type="checkbox"/> | necesaria | <input type="checkbox"/> |
| Disposición de limpieza e higiene | <input type="checkbox"/> | Otro_____ | |

12. ¿Cómo califica la **Infraestructura** del lugar que visito? (Califique ordenando del 1 al 5, considerando 1 como el de mayor importancia)

Instalaciones adecuadas para el desarrollo de cada actividad

Acceso y comunicación Seguridad

Temática Higiene en Baños

Distribución adecuada Otro _____

13. ¿Cómo califica la **oferta y diversificación de servicios** del lugar que visito? (Califique ordenando del 1 al 5, considerando 1 como el de mayor importancia)

Precios accesibles Variedad de servicios (alimentos, hospedaje, transporte)

Información a su disposición Presentación

Actividades recreativas

Otro _____

14. ¿Cómo califica la **capacidad humana (conocimientos)** del lugar que visito? (Ordene del 1 al 5, considerando 1 como el de mayor importancia)

Rapidez Buena atención (Carácter, servicio, cortesía)

Responsabilidad Satisfacción de sus necesidades

Imagen personal Adaptación a la demanda de los clientes

Conocimiento de la actividad que realiza y del lugar

Otro _____

15. ¿Considera que se debe mejorar el servicio que usted recibió?

Sí ¿En qué? _____ No Me da igual

16. ¿Recomendaría usted este lugar?

Sí No

Comentario adicional:

¡Gracias por su colaboración y su tiempo!



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, C-III
MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL
PNPC-CONACYT



**Proceso de desarrollo de capacidades en actividades turísticas: estudios
de casos organización comunitaria y empresa convencional**

TESIS

**Que como requisito para obtener el grado de
Maestra en Desarrollo Local**

Presenta:

Laura Daniela Vázquez López

Director:

Dr. Apolinar Oliva Velas

San Cristóbal de Las Casas Chiapas. Septiembre de 2018