

**I.- Identificación del proyecto.**

Instituto o Centro: Instituto Tecnológico de Chetumal

Nombre del Docente: MC. Ed. María Guadalupe de los Ángeles Noverola Muñoz

Título del Proyecto: Propuesta metodológica para el desarrollo de Programas de capacitación del personal de los prestadores de servicios turísticos, caso de estudio: Bacalar, Pueblo Mágico.

**INFORME FINAL DEL PERÍODO SABÁTICO**

Duración del proyecto: 1 año

Fecha de inicio del proyecto: 01 de febrero de 2022

Fecha de término del proyecto: 31 de enero de 2023

**II.- Resultados**

1.- Resumen del proyecto.

a). Introducción.

El turismo es una actividad intensamente dinámica, los gustos de la demanda han cambiado en cuanto a un turismo que hoy día se inclina más a lo ecológico, a la naturaleza, a la aventura, a tener una experiencia diferente, los turistas actualmente buscan un destino que reúna estas características pero que cuente también con infraestructura, equipamiento y servicios afines con esto. Bacalar, Pueblo Mágico, es un lugar visitado por un sinnúmero de turistas nacionales y extranjeros que gustan de apreciar las bellezas naturales que tiene el destino.

Para atender estas demandas se requiere una planificación de la capacitación de los servidores turísticos, tomando en cuenta la modernización, tecnificación, organización y las necesidades que se presentan con el día a día en el destino.

El turismo es una de las actividades de mayor relevancia a nivel mundial y su importancia radica en su capacidad para acercar a las comunidades generando comprensión, intercambio de experiencias y crecimiento de la actividad económica, pues representa una importante fuente de empleo y captación de divisas.

Esta actividad económica requiere de personas llamadas prestadores del servicio turístico que son quienes se dedican a prestar servicios de información, promoción,

publicidad y propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes (Secretaría de Turismo).

En los diferentes destinos nacionales e internacionales los prestadores de servicios turísticos son elementos clave en la atención de los visitantes y turistas ya que contribuyen en los siguientes aspectos:

- Impulsan el desarrollo cuantitativo y cualitativo del sector turístico.
- Favorecen la actualización del personal.
- Mejoran la rentabilidad del prestador de servicios.
- Generan oportunidades de empleo.
- Optimizan el posicionamiento de un destino turístico, mejorando la competitividad y calidad de sus servicios.

La capacitación turística propicia la certificación en negocios, la creación y desarrollo de empresas, en tanto que el prestador de servicios turísticos tendrá la capacidad de crear y reestructurar su empresa, visualizar y concretar oportunidades de negocio, garantizando su viabilidad económico-financiera en el mercado competitivo.

Bacalar es un destino turístico que requiere de prestadores de servicios que ofrezcan un buen trato al turista para que éste se vaya con deseos de regresar y de recomendarlo a otros turistas potenciales.

Haciendo un análisis detallado de la situación que presentan los prestadores de servicios de Bacalar Pueblo Mágico, se detectó que aproximadamente un 60% de ellos:

- Tienen bajo nivel de capacitación
- Poca sensibilización con el entorno
- Poco conocimiento sobre normas de atención, servicio y profesionalismo
- Insuficiente conocimiento de los atractivos turísticos
- Poco interés por adquirir nuevos conocimientos
- Pretenden obtener ingresos rápidamente con el menor esfuerzo

Esto tiene por tanto consecuencias en el destino como:

- Contaminación del entorno

- Bajos niveles de calidad y servicio en un porcentaje considerable de empresas
- Poca explotación de los atractivos turísticos cercanos
- Insuficiencia de medios para un desarrollo turístico planificado
- Poca conciencia ciudadana de la prestación de servicios de calidad
- Poca vinculación con el sector educativo del lugar con los prestadores de servicios, reflejándose en que los egresados de turismo migran a otros destinos cercanos y más desarrollados como Playa del Carmen y Tulum.

Elevar los estándares de calidad de los servicios turísticos es uno de los objetivos primordiales del sector, ya que a través del conocimiento se puede otorgar una mayor ventaja competitiva a los integrantes de este e incrementar la satisfacción de los visitantes en los destinos.

Los diversos cursos de capacitación persiguen el desarrollo de habilidades para los diferentes puestos de trabajo de los prestadores de servicios turísticos, comenzando por los organismos públicos y abarcando hoteles, restaurantes, operadores turísticos y agencias de viajes.

La mejora en la competitividad es fundamental para lograr mayores y mejores niveles de desarrollo económico y social.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos antes mencionados no existe una metodología que contribuya a mejorar los indicadores turísticos, particularmente de los pueblos mágicos, como el que se refiere a los prestadores de servicios y que fue el motivo que dio pauta al desarrollo de este proyecto.

Peter Drucker (2006) menciona lo siguiente sobre la capacitación:

“En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención” (pág. 102).

Las personas son esenciales para la organización y el éxito de ésta depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores.

Para ello se sugiere un Programa de Capacitación que se obtiene de un proceso continuo, buscando siempre habilidades y conocimientos para estar al día con los cambios repentinos que suceden en la constante competencia en los negocios. La capacitación continua significa que los trabajadores deben estar preparados para avanzar hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa u organización.

## b). Objetivos.

*GENERAL*

Desarrollar la metodología para los programas de capacitación del personal de los prestadores de servicios turísticos de los pueblos mágicos que contribuya a mejorar los indicadores de evaluación establecidos por la Secretaría de Turismo.

*PARTICULARES*

- Identificar los indicadores turísticos que deben atender los pueblos mágicos.
- Llevar a cabo el diagnóstico de capacitación de acuerdo con las necesidades del destino.
- Implementar los cursos de capacitación que se divisen para el mejoramiento de los indicadores de evaluación de la Secretaría de Turismo.
- Plantear una metodología para los programas de capacitación y aplicarla al caso de estudio: Bacalar, Pueblo Mágico.

## c). Metas.

1 Estudiante con Residencia Profesional Concluida (se realizará en el semestre Enero-Junio 2023)

1 Memoria en extenso en Congreso (se presentará en mayo 2023)

1 Carta de usuario (Carta de satisfacción de la Empresa/Organismo), en este caso, de la Dirección de Turismo Municipal de Bacalar, Pueblo Mágico.

## d). Desarrollo y resultados del proyecto.

Bacalar o también llamada Laguna de los siete colores se encuentra ubicada en el estado de Quintana Roo, muy cerca de Chetumal, capital del Estado, en las coordenadas 18° 40' 34''N, 88° 23' 22'', 18.676146666667, -88.389352777778; su nombre proviene del maya Bakhalal, que significa "cerca o rodeado de carrizos". Esta laguna es de agua dulce y poco profunda, lo que permite nadar cómodamente. Este municipio cuenta con 41,754 habitantes según el Censo de Población y Vivienda del INEGI 2020.

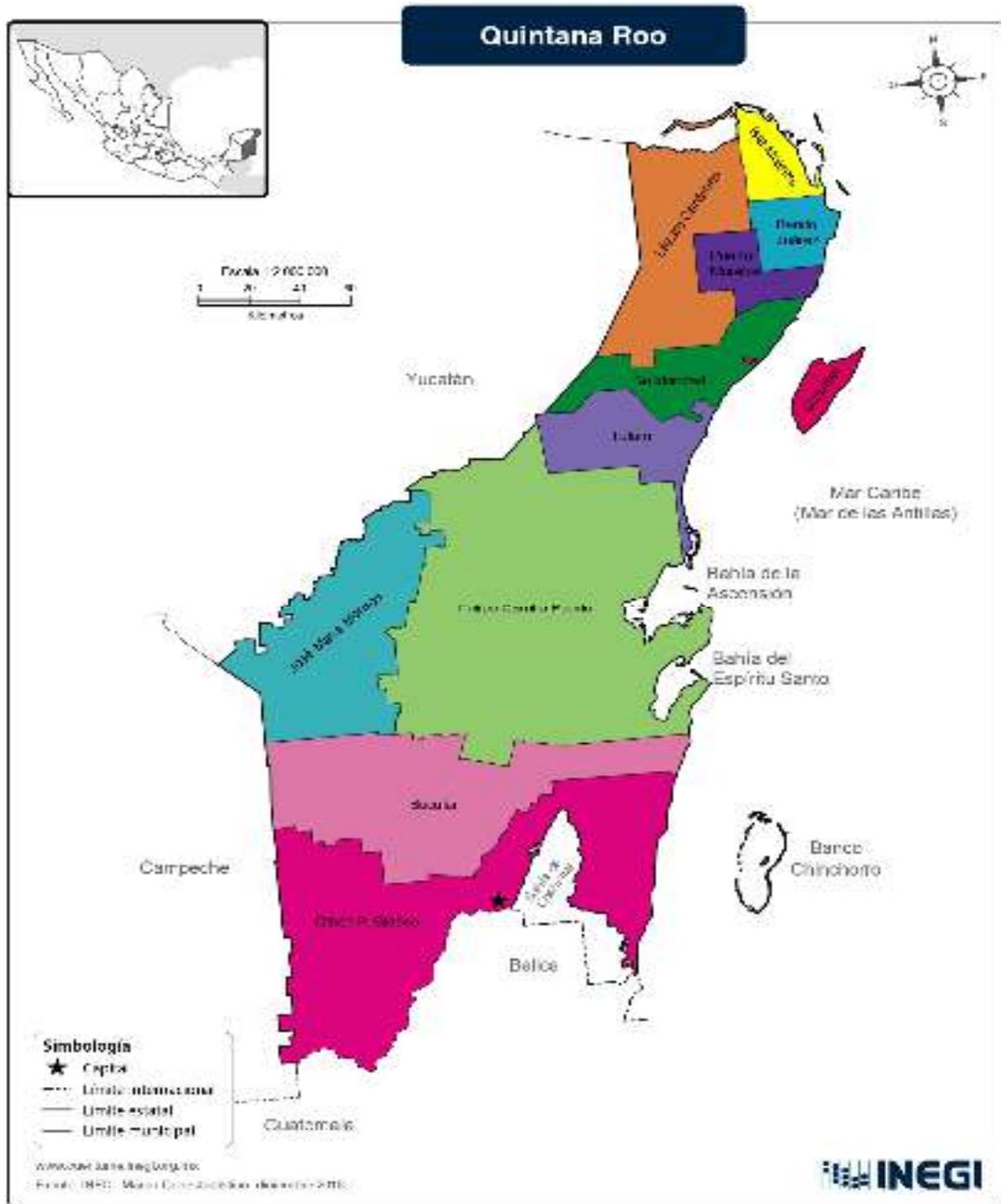
Bacalar es uno de los 11 municipios que conforman el estado de Quintana Roo, se incorporó al Programa Pueblos Mágicos de la Secretaría de Turismo en el año 2006. Este municipio surgió como tal el 2 de febrero de 2011 pero existe hace muchos años. En él, el desarrollo turístico todavía requiere consolidarse, su ventaja es que cuenta con atractivos como la propia Laguna, el Cenote Azul, el Fuerte de San Felipe, el Museo de la piratería, el Templo de San Joaquín (santo patrono), la Casa de la Cultura, la Casa del Escritor, la Plaza Principal y el recién inaugurado Museo Fotográfico.

**Figura 1.** *Bacalar, Laguna de los Siete Colores.*



Fuente: Google, Dirección de Desarrollo Turístico.

Figura 2. Mapa de los municipios de Quintana Roo.



Fuente: INEGI. Marco Geoestadístico. 2018.

**Figura 3.** *Canal de los piratas.*



Fuente: Google, MxCity.

**Figura 4.** *Fuerte de San Felipe. Bacalar, Quintana Roo.*



Fuente: Dirección de Turismo Municipal.

**Figura 5.** *Museo de la piratería.*



Fuente: Google, México Desconocido.

**Figura 6.** *Templo de San Joaquín. Santo Patrono.*



Fuente: Google, Tripadvisor.

**Figura 7.** *Casa de la Cultura.*



Fuente: Google, Programa Destinos México.

**Figura 8.** *Casa del escritor.*



Fuente: Google, Coordinación General de Comunicación del municipio de Bacalar.

**Figura 9.** *Plaza principal.*

Fuente: Dirección de Turismo Municipal.

**Figura 10.** *Museo fotográfico municipal*

Todo el potencial con que cuenta Bacalar demanda necesidades que deben atenderse para lograr su posicionamiento a nivel nacional e internacional. Una de esas demandas es la capacitación de los prestadores de servicios turísticos.

Las propuestas e ideas que puedan surgir, sustentadas metodológica, científica, social y culturalmente en beneficio de este destino turístico serán de suma utilidad para las autoridades municipales y estatales detonando en competitividad, calidad de sus servicios y su aprovechamiento turístico.

El turismo como actividad económica requiere de personas llamadas **prestadores del servicio turístico** que son quienes se dedican a prestar servicios de información, promoción,

publicidad y propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes (Secretaría de Turismo)

La capacitación turística propicia la certificación en negocios, la creación y desarrollo de empresas, en tanto que el prestador de servicios turísticos tendrá la capacidad de crear y reestructurar su empresa, visualizar y concretar oportunidades de negocio, garantizando su viabilidad económico-financiera en el mercado competitivo.

Bacalar es un destino turístico que requiere de prestadores de servicios que ofrezcan un buen trato al turista para que éste se vaya con deseos de regresar y de recomendarlo a otros turistas potenciales.

La Secretaría de Turismo implementa varios programas que contribuyen a promover, fomentar y desarrollar los destinos turísticos de México, tal es el caso del programa de los Pueblos Mágicos que se implementa a partir del año 2001.

Los Pueblos Mágicos son “Localidades que a través del tiempo y ante la modernidad, han conservado su valor y herencia histórica cultural y la manifiestan en diversas expresiones a través de su patrimonio tangible e intangible irremplazable.” (SECTUR, 2001)

### **Requisitos para ser un Pueblo Mágico**

Según lo que establece la Secretaría de Turismo, los requisitos para que una localidad o poblado pueda obtener este estatus son de diversa índole, desde administrativos hasta de infraestructura y de oferta de servicios.

- Primero se requiere que exista un área administrativa dedicada exclusivamente al turismo de la localidad.
- Junto a esta área debe haber un Comité de Pueblo Mágico que debe desarrollar y presentar un programa de trabajo a 5 años.
- Por el lado de infraestructura, es necesario que la localidad cuente con ciertos requisitos de conectividad y acceso como rutas fijas de transporte público, servicios de salud y seguridad pública.
- Contar con un sistema de información al turista que sea de fácil acceso.

- Presentar evidencia del atractivo turístico del poblado, incluyendo inmuebles, monumentos históricos o atractivos naturales que puedan considerarse únicos, además de un inventario de proveedores de servicios turísticos en la localidad.

Bacalar, es un municipio que reúne todos estos requisitos desde el año 2006 hasta la fecha, por lo que se ha caracterizado como Pueblo Mágico.

Los antecedentes de la capacitación en el Sector Turístico en México se resumen en lo siguiente (según documento de la Secretaría de Turismo):

- El turismo como toda industria, requiere de adiestramiento, capacitación y adquisición de conocimientos y capacidades que permitan su completo desarrollo. La capacitación en este sector surge durante la década de los treinta, en algunos sindicatos del ramo que crearon centros de enseñanza con el fin de preparar a sus afiliados, las empresas hoteleras también redactaron manuales para orientar a su personal de servicios.
- Durante el gobierno del presidente Miguel Alemán (1946-1952) se impulsó un proyecto de la Asociación de Hoteles encaminado a establecer una escuela hotelera y gastronómica que derivó en la instalación de la Escuela Mexicana de Turismo, cuya finalidad era formar cuadros profesionales para la rama hotelera y gastronómica.
- En 1962, dicha escuela fue renovada para adaptarla a las tendencias del turismo moderno. Se crearon, además, en este período, varios centros de enseñanza para cubrir diferentes especialidades, incluso dentro de universidades, con el apoyo de los gobiernos estatales. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se interesó también en este ramo e impartió instrucción técnica a los trabajadores de niveles primarios.
- En 1971, la Secretaría de Educación Pública (SEP) inició la capacitación turística con la creación de la Coordinación de Enseñanza Turística. Su objetivo era profesionalizar al personal existente en el sector y a los aspirantes que deseaban incorporarse a él. Este adiestramiento se ofreció para el concepto de servicio, entendido como la suma de esfuerzos y el desarrollo de satisfactores. La capacitación y profesionalización que necesitaban los trabajadores en activo abarcaba cinco

rubros: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, guías de turistas y transportes turísticos.

Tales rubros sirvieron de guía para planear el adiestramiento del personal encargado de atender los requerimientos turísticos dentro de establecimientos. Además, demandaban aptitudes muy variadas, como el dominio de idiomas, relaciones públicas, recepción de viajeros, registro, conducción, manejo de comedores, cocina, bar y cuartos, cuestiones administrativas, promoción, guías y preparación de alimentos.

Como consecuencia de lo anterior, en febrero de 1974, el Departamento de Turismo, junto con la SEP y el IMSS, elaboró el Plan Nacional de Enseñanza Turística. La profesionalización de cuadros turísticos abarcaba distintas categorías y actividades, tanto para el nivel técnico como para el nivel superior. Se creó entonces el Centro Interamericano de Capacitación Turística, con cuatro áreas: capacitación, investigación, asistencia técnica y difusión, y se vinculó con las cuatro categorías de las escuelas de turismo de esa época: básica, media, superior y posgrado. De manera complementaria, y como una alternativa de trabajo y desarrollo rural, se impartieron cursos para habilitar a ejidatarios en el ramo turístico.

- Durante el periodo 1989-1990, se impartieron alrededor de 1 250 cursos para capacitar a más de 32 mil empleados en 40 especialidades, con lo que se benefició a más 4 mil empresas en el territorio nacional.
- A partir de 1992, la Secretaría del ramo se propuso una política en materia de turismo y recursos humanos basada en tres líneas de acción: vinculación escuela-empresa, cultura turística y procesos locales de capacitación.

Capacitar al factor humano bajo un esquema integral que consideró todas las fases del proceso turístico (transporte, alojamiento, alimentación y actividades) fue determinante para el aumento de la rentabilidad y la competitividad.

- En 1997, se calculaba que más de 600 mil personas formaban la planta laboral básica del sector turístico, empleos directos que era necesario proteger e incrementar. Igualmente, se requería generar modelos e instrumentos para obtener indicadores que sirvieran para medir los niveles de satisfacción del cliente y la productividad en el sector.

- En el gobierno del presidente Vicente Fox, se planteó el Programa Nacional de Turismo 2001-2006, vinculado con el Programa Nacional del Medio Ambiente y Recursos Naturales del mismo periodo, y del que se derivó la Agenda 21 para el Turismo Mexicano, un esquema de trabajo con nuevas orientaciones encaminadas al desarrollo sustentable del sector. Con este nuevo enfoque y filosofía, la Agenda estableció entre sus estrategias y acciones el diseño y aplicación del Programa de Capacitación y Transferencia de Tecnología para empresas turísticas. Esto requería de prácticas propias para el medio ambiente y demandaba la preparación de instrumentos para la formación de recursos humanos calificados capaces de servir como agentes de cambio dentro de las empresas y los municipios.

Dicho Programa se definió en varias etapas, correspondientes a la aplicación de un diagnóstico de necesidades de capacitación, el diseño y desarrollo del programa (cursos), el proyecto y producción de los materiales de trabajo (audiovisuales e impresos), la definición de calendarios y sedes para su realización y un esquema de evaluación comparativa para la identificación y difusión de casos exitosos en materia de sistemas de calidad.

Paralelamente, se impulsaron, a través de las oficinas estatales de Turismo, los Programas de Capacitación y Cultura Turística para los prestadores de servicios con el propósito de que, a mediano plazo, se elevaran los niveles de autosuficiencia de esas entidades.

- La industria turística nacional comenzaba a mostrar, entre 1990 y el año 2000, algunos signos de pérdida de competitividad en el mercado mundial que debían tenerse en cuenta.
- Tener turistas satisfechos fue una de las prioridades del Programa Nacional de Turismo 2001-2006
- La Secretaría de Turismo en su Programa Nacional de Turismo 2001-2006 determinó como uno de sus ejes rectores el contar con destinos sustentables. Asimismo, establece un nuevo modelo de desarrollo turístico que se estructura a través de dos vertientes. La primera, de consolidación de los destinos ya posicionados, como son principalmente los de sol y playa. La segunda, de diversificación de segmentos, mercados y productos turísticos, cuyo propósito es ampliar la oferta turística por

medio de diversos programas y acciones, así como distribuir de manera más equitativa los beneficios de la actividad turística a lo largo y ancho del país. En este contexto, uno de los programas más exitosos de la diversificación es el Programa Pueblos Mágicos de México.

El Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar un conjunto de poblaciones del país que siempre estuvieron en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Entre sus objetivos destaca la importancia de la protección del patrimonio y su orientación a la sustentabilidad con la participación directa de la comunidad y el gobierno local en su operación y orquestación de estas acciones de conservación.

Los pueblos mágicos ofrecen a la sociedad generar y promocionar las artesanías, festividades, tradiciones y gastronomía del lugar; así como generar productos turísticos como la aventura, deporte extremo, ecoturismo y pesca deportiva. (Secretaría de Turismo)

El éxito que tiene este programa que fue de fomento exclusivo de la Secretaría de Turismo ha sido tal que actualmente se ha convertido en una estrategia nacional. Sin embargo, a pesar de la importancia que han logrado tener los pueblos mágicos, no existe una metodología que contribuya a mejorar los indicadores turísticos (capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos) y que fue el motivo que dio pauta al desarrollo de este proyecto.

### Marco Teórico

La fundamentación teórica que sustenta el proyecto está basada en los siguientes conceptos y postulados:

La capacitación, según Martha Alles (2004), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable.

Según Dessler G. (1994), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Chiavenato (2007) dice que “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Capacitación se define como el proceso a través del cual los recursos humanos reciben el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro de la empresa y/o emprendimiento. (Asesores en Turismo para empresas e instituciones públicas, PUNO, Perú, 2021)

En la Ley General de Turismo se define a los Prestadores de servicios turísticos como aquellas personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen o contraten con el turista la prestación de servicios turísticos (Ley General de Turismo, 2019).

Se consideran Turistas a las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilizan alguno de los servicios turísticos.

Los servicios turísticos tienen cuatro características que distinguen un servicio de un producto:

Intangibilidad

La continuidad de la producción y el consumo

Variabilidad

Incapacidad para almacenar

Los servicios turísticos se pueden dividir en tres grandes grupos de servicios: hospedaje, alimentación y transporte, así como también el servicio que prestan las agencias de viaje.

La Ley General de Turismo establece que son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y actualizar sus datos oportunamente, así como también profesionalizar a sus trabajadores y empleados.

La Secretaría de Turismo participará en la elaboración de programas de profesionalización turística y promoverá el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística. Establecerá lineamientos, contenidos y alcances a fin de promover y facilitar la certificación de las competencias laborales.

Programa o Plan de capacitación. – comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas. Implica considerar conocimientos, habilidades y el tiempo de ejecución. (Blog de Zendesk, Douglas da Silva, 17 de febrero de 2021)

El turismo es una actividad clave en muchos países; y México no es la excepción. Además, según estudios de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2002) es la quinta actividad exportadora a nivel mundial.

La Secretaría de Turismo implementa varios programas que contribuyen a promover, fomentar y desarrollar los destinos turísticos de México, tal es el caso de los Pueblos Mágicos que se implementa a partir del año 2001.

Los Pueblos Mágicos son “Localidades que a través del tiempo y ante la modernidad, han conservado su valor y herencia histórica cultural y la manifiestan en diversas expresiones a través de su patrimonio tangible e intangible irremplazable” (SECTUR).

Retomando el concepto de capacitación como objeto de estudio en este proyecto, se encontraron algunas investigaciones similares que se han hecho sobre el tema como las que se mencionan a continuación:

Una de ellas se denomina “Elaboración de un Programa Integral de Capacitación para el Turismo de Naturaleza”, realizado como residencia profesional por Rosa Idalia Avalos Velasco en el año 2009, el estudio consistió como indica su nombre para atender una necesidad de la Secretaría de Turismo del estado de Colima, el procedimiento que se siguió fue a través del diagnóstico de necesidades, determinar los cursos a impartir, identificar a los posibles facilitadores y presentar la propuesta.

Un segundo estudio es nombrado “La capacitación como estrategia de desarrollo turístico para las comunidades: Caso Centro Shuar Tsuer Entsa, Naranjal” de Sergio Javier Torres Quiroga (2016), realizado con un enfoque cualitativo a través de los métodos lógico y analítico, como resultado se obtuvo un organigrama de capacitaciones para las comunidades en mención.

También el estudio llamado “Plan Integral de Capacitación Turística para los Prestadores del Servicio de Transporte Turístico Terrestre del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”, realizado en el año 2014 como tesis de grado por Geovanny Patricio Pilco Amanta. El estudio consistió en elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación, diseñar los programas de capacitación y por último validar dicho programa. El resultado obtenido fue la integración del Plan de Capacitación presentado a las autoridades.

En la actualidad no basta con que un trabajador domine tareas propias de su puesto de trabajo, además se requiere que sepa trabajar en equipo, que tenga conocimientos y habilidades para desempeñarse con calidad en diferentes áreas, desarrollarse en forma permanente y aprender durante toda su vida (Vergel, 2013).

El proceso de capacitación consiste en varios pasos a seguir, determinación de las necesidades, establecimiento de los objetivos, determinación de las acciones, elaboración de los programas, desarrollo de la metodología, medición de resultados y seguimiento (González y Tarragó, 2008).

Existen varios modelos de capacitación que son de utilidad en el estudio y que sirvieron para establecer una metodología propiamente dicha.

Chiavenato (2007) propone un modelo de capacitación con las siguientes etapas: Diagnóstico de necesidades, Desarrollo de planes y programas, Impartición o ejecución de la capacitación, Determinación del proceso de evaluación de los resultados.

La norma ISO10015, señala que en un proceso de formación y desarrollo de los recursos humanos para la calidad se deben seguir las siguientes fases: analizar, planear, hacer y evaluar.

Para llevar a cabo la realización de este proyecto se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivos

#### *GENERAL*

Desarrollar la metodología para los programas de capacitación del personal de los prestadores de servicios turísticos de los pueblos mágicos que contribuya a mejorar los indicadores de evaluación establecidos por la Secretaría de Turismo.

#### *PARTICULARES*

- Identificar los indicadores turísticos que deben atender los pueblos mágicos.
- Llevar a cabo el diagnóstico de capacitación de acuerdo con las necesidades del destino.
- Implementar los cursos de capacitación que se divisen para el mejoramiento de los indicadores de evaluación de la Secretaría de Turismo.

- Plantear una metodología para los programas de capacitación y aplicarla al caso de estudio: Bacalar, Pueblo Mágico.

### Metas

Para el objetivo particular 1, se identificaron los indicadores turísticos que deben atender los pueblos mágicos según lo que establece la Secretaría de Turismo, siendo éstos los siguientes:

**Tabla 1.** *Indicadores turísticos de acuerdo a las Cédulas de Evaluación de la SECTUR.*

Indicadores turísticos que utiliza la SECTUR para evaluar a los pueblos mágicos:	
a) Planeación municipal	<p>Apartado A. Planeación para el bienestar.</p> <p>A1. Plan Municipal de Desarrollo</p> <p>A2. Reglamento de Imagen Urbana</p> <p>A3. Reglamento de Ordenamiento de Comercio en vía pública</p> <p>A4. Programa municipal de Seguridad Pública</p> <p>A5. Programa municipal de Protección Civil</p> <p>A6. Programa municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos</p> <p>A7. Programa municipal de Turismo</p>
	<p>Apartado B. Desarrollo Turístico</p> <p>B1. Diagnóstico de las condiciones socioeconómicas y del turismo en el municipio</p> <p>B2. Turismo sostenible incluyendo atención en la conservación y regeneración del patrimonio</p> <p>B3. Turismo incluyente y perspectiva social</p> <p>B4. Gestión y ejercicio de recursos presupuestales para el mantenimiento y desarrollo de infraestructura turística</p> <p>B5. Registro de información en el Registro Nacional de Turismo</p> <p>B6. Captura de información en DATATUR</p> <p>B7. Estándares de calidad y certificación turística</p> <p>B8. Capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos</p> <p>B9. Instalación y operación de un aula etnográfica</p> <p>B10. Promoción turística de la localidad</p> <p>B11. Inversión privada e integración de cadenas de valor</p> <p>B12. Seguridad y protección integral del turista (civil, sanitaria, delictiva, vial)</p>

	<p>B13. Acciones para la conservación y protección ambiental</p> <p>B14. Apartado de indicadores y metas</p>
	<p>Apartado C. Servicios de atención al turista.</p> <p>C1. ¿El municipio cuenta con un área específica para la atención del turismo en funcionamiento?</p> <p>C2. ¿El municipio cuenta con policía turística?</p>
	<p>Apartado D. Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos</p> <p>D1. ¿Se cuenta con un directorio actualizado de prestadores de servicios turísticos, integrado conforme a la Ley General de Turismo y su reglamento respecto al Registro Nacional de Turismo?</p>
	<p>Apartado E. Inventario de atractivos turísticos de la localidad</p> <p>E1. ¿Se cuenta con un inventario actualizado de atractivos turísticos?</p> <p>E2. ¿El municipio divulga a través de su página oficial de internet información turística del inventario?</p>
	<p>Apartado F. Normatividad Pueblos Mágicos</p> <p>F1. El estado cuenta con una Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos.</p> <p>F2. El Pueblo Mágico cuenta con un Comité Ciudadano debidamente conformado y en funciones.</p>
b) Reportes de información estadística	<p>Apartado A. Variables Básicas de Captura en DATATUR</p> <p>A1. DATATUR muestra información de la actividad hotelera del Pueblo Mágico para 2019 y 2020</p> <p>A2. Cuartos disponibles</p> <p>A3. Cuartos ocupados por residentes en el país (Nacionales)</p> <p>A4. Cuartos ocupados por no residentes en el país (Extranjeros)</p> <p>A5. Llegadas de turistas residentes en el país (Nacionales)</p> <p>A6. Llegadas de turistas no residentes en el país (Extranjeros)</p> <p>A7. Turistas noche residentes en el país (Nacionales)</p> <p>A8. Turistas noche no residentes en el país (Extranjeros)</p> <p>A9. Porcentaje de ocupación total</p>

	A10. Estadía promedio
	<p>Apartado B. Prestadores de Servicios Turísticos (PST) inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT)</p> <p>B1. Agencia de viajes  B2. Agencia integradora de servicios  B3. Alimentos y bebidas  B4. Arrendadora de autos  B5. Balneario y parque acuático  B6. Campo de Golf  B7. Guardavida o salvavida  B8. Guía de turistas  B9. Hospedaje  B10. Operadora de aventura o naturaleza  B11. Operadora de buceo  B12. Operadora de marina turística  B13. Parque temático  B14. Spa  B15. Tiempos compartidos  B16. Tour operador receptivo  B17. Transportadora turística  B.18 Vuelo en globo aerostático</p>
c) Infraestructura y equipamiento turístico	<p>Apartado A. Condiciones generales de las vialidades de acceso a la localidad</p> <p>A1. Pavimento  A2. Acondicionamiento (iluminación, señalización carretera, división de carriles, pintura, acotamientos, teléfonos de emergencia)</p> <p>Apartado B. Condiciones de infraestructura urbana en el Pueblo Mágico</p> <p>B1. Vialidades del centro histórico  B2. Vialidades aledañas al centro histórico  B3. Rampas para personas con discapacidad  B4. Banquetas  B5. Nomenclatura de las calles  B6. Señalética turística  B7. Alumbrado público</p>

	<p>Apartado C. Imagen urbana</p> <p>C1. Limpieza del centro histórico</p> <p>C2. Limpieza en espacios públicos aledaños al centro histórico</p> <p>C3. Ordenamiento y disposición del comercio semifijo (ambulante)</p> <p>C4. Estado de las fachadas de casas y/o negocios</p> <p>C5. Conservación del modelo arquitectónico vernáculo</p> <p>C6. Cableado subterráneo en el centro histórico</p> <p>C7. Depósitos de basura disponibles y en buen estado</p> <p>C8. Facilidad de tránsito peatonal y vial</p> <p>C9. Espacios de estacionamiento para residentes y turistas</p>
	<p>Apartado D. Servicios al turista</p> <p>D1. ¿El municipio cuenta con un espacio designado para la instalación del Aula Etnográfica?</p> <p>D2. ¿Existen cajeros automáticos en funcionamiento?</p> <p>D3. Servicio de internet libre (wifi)</p> <p>D4. La localidad cuenta con un centro de salud u hospital público</p> <p>D5. ¿Cuenta con terminal de autobuses?</p>
d) Condiciones de bienestar	<p>Apartado A. Condiciones de pobreza multidimensional</p> <p>A1. Porcentaje de población en situación de pobreza en el municipio</p> <p>A2. Porcentaje de población en situación de pobreza extrema</p> <p>A3. Porcentaje de población en rezago educativo</p> <p>A4. Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios de salud</p> <p>A5. Porcentaje de población con carencia por acceso a la seguridad social</p> <p>A6. Porcentaje de población con carencia por calidad y espacios de la vivienda</p> <p>A7. Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda</p> <p>A8. Porcentaje de población con carencia por acceso a la alimentación</p> <p>A9. Porcentaje de población con ingreso inferior a la línea de bienestar</p>

	<p>A10. Porcentaje de población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo</p>
	<p>Apartado B. Incidencia Delictiva  B1. Número de homicidios dolosos a nivel municipal  B2. Número de robos totales a nivel municipal</p>
<p>e) Desempeño de los prestadores de servicios turísticos</p>	<p>Apartado A. Valoración sobre las certificaciones vigentes de los Prestadores de Servicios Turísticos en el Pueblo Mágico  A1. Número de certificados de calidad vigentes de Prestadores de Servicios de Alojamiento y Hospedaje  A2. Número de certificados de calidad vigentes de Prestadores de Servicios de Alimentos y Bebidas  A3. Número de certificados de calidad vigentes de Prestadores de Servicios (balnearios y parques acuáticos, campos de golf, operadores de turismo de aventura y de naturaleza, etc.)</p> <p>Apartado B. Cuantificación de los guías de turistas certificados y con credencial vigente expedida por la SECTUR  B1. Número de guías con credencial vigente expedida por la SECTUR</p> <p>Apartado C. Acciones de capacitación turística a prestadores de servicios  C1. Número de capacitaciones brindadas  C2. Número de personas prestadoras de servicios turísticos capacitadas</p>

f) Preservación de los atractivos turísticos	<p>Apartado A. Accesibilidad y Conservación del atractivo turístico</p> <p>A1. Facilidad general de acceso</p> <p>A2. Señalética turística</p> <p>A3. Estacionamiento</p> <p>A4. Estacionamiento para personas con discapacidad</p> <p>A5. Rampas de acceso y barandales para personas con discapacidad</p> <p>A6. Servicios destinados específicamente a personas con discapacidad</p> <p>A7. Mobiliario para personas con discapacidad</p> <p>A8. Sanitarios</p> <p>A9. Sanitarios destinados a personas con discapacidad</p> <p>A10. Limpieza del atractivo</p> <p>A11. Conservación del atractivo turístico por parte de la localidad</p> <p>A12. Presencia ordenada de comercios en los alrededores del atractivo</p> <p>A13. Recorrido peatonal fluido a lo largo del atractivo</p>
	<p>Apartado B. Distinciones o Denominaciones destacadas del destino</p> <p>B1. ¿El destino es parte de alguna Ruta Turística que esté operando?</p> <p>B2. ¿El destino o alguno de sus atractivos turísticos es parte de algún nombramiento y/o denominación por parte de la UNESCO (Lista Representativa del Patrimonio Mundial Tangible, Lista Representativa del Patrimonio Cultural Intangible, Ciudad Creativa)</p> <p>B3. ¿El destino o alguno de sus atractivos turísticos es denominado Área Natural Protegida?</p> <p>B4. ¿El destino cuenta con Zona de Monumentos declarada por alguna autoridad estatal o federal?</p> <p>B5. ¿El destino o alguno de sus atractivos turísticos cuenta con algún Record Guinness?</p> <p>B6. ¿El destino o alguno de sus atractivos turísticos cuenta con algún otro reconocimiento oficial nacional o internacional?</p>

g) Acciones de conservación y protección ambiental y de la salud	<p>Apartado A. Conservación y Protección Ambiental</p> <p>A1. El Pueblo Mágico cuenta con plantas de tratamiento de aguas residuales en funcionamiento y operación</p> <p>A2. ¿Cuenta con unidades para la recolección de residuos sólidos urbanos en funcionamiento y operación?</p> <p>A3. ¿Existen rellenos sanitarios municipales o intermunicipales?</p> <p>A4. ¿En el municipio los residuos sólidos urbanos se depositan únicamente en los rellenos sanitarios?</p> <p>A5. ¿Existen estaciones de transferencia de rellenos sólidos municipales?</p> <p>A6. ¿Cuenta con procesos para el tratamiento de los residuos sólidos municipales?</p> <p>A7. ¿Existe una estrategia para la disminución, re- uso y/o reciclaje de los residuos sólidos urbanos?</p> <p>A8. ¿Se promueve la movilidad alternativa (bicicletas, transporte público)?</p> <p>A9. ¿Existen programas de atención al cambio climático en la localidad?</p> <p>A10. ¿Cómo considera la calidad del aire en la localidad?</p>
	<p>Apartado B. Limpieza y sanidad de espacios públicos en el Pueblo Mágico</p> <p>B1. Mercado público principal</p> <p>B2. Calles principales</p> <p>B3. Accesos al Pueblo Mágico</p> <p>B4. Principales áreas turísticas</p> <p>B5. Áreas públicas exentas de fauna nociva</p> <p>B6. Contaminación visual</p> <p>B7. ¿El municipio instrumenta y promueve protocolos de sanitización emitidos por el gobierno federal?</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo, 2020.

Como puede notarse en la tabla, los indicadores que establece la Secretaría de Turismo para los Pueblos Mágicos podrían considerarse para ofrecer varios cursos de capacitación con temáticas importantes y que deben conocer los prestadores de servicios.

Cabe hacer mención que el inciso e) es el que tiene relación directa con este proyecto y fue lo que determinó su realización.

Para el objetivo particular 2, se obtuvo el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos de Bacalar Pueblo Mágico a través de la aplicación de una encuesta a 46 de 250 prestadores de servicios, y el diagnóstico fue el siguiente:

**Tabla 2.** *Diagnóstico de las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos en Bacalar Pueblo Mágico.*

Necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos de Bacalar, Pueblo Mágico:	% de interés manifestado
Turismo sostenible	<b>68.9</b>
Atención al cliente	<b>62.2</b>
Primeros Auxilios	51.1
Tratamiento de desechos sólidos y reciclaje	<b>55.6</b>
Interpretación de flora y fauna del lugar	46.7
Organización y administración turística amigable con el medio ambiente	46.7
Características e importancia de un pueblo mágico	46.7
Patrimonio e historia del destino turístico	42.2
Instalaciones turísticas adecuadas para recibir a visitantes	44.4
Manejo de los recursos naturales	28.9
Manipulación de Alimentos y Bebidas, cocción, presentación y venta al público. Medidas sanitarias.	24.4
Otros	8.9

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la aplicación de una encuesta.

De acuerdo a la información obtenida a través de las encuestas, los tres cursos que se impartieron conforme a lo planteado en este proyecto fueron: Turismo sostenible, Atención al cliente y Tratamiento de desechos sólidos y reciclaje.

**Figura 11.** *Cursos que resultaron de interés para los prestadores de servicios.*

Fuente: Elaboración propia.

Cumpliendo con el objetivo particular 3, se impartieron los siguientes cursos de capacitación para prestadores de servicios turísticos durante el año 2022:

**Tabla 3.** *Cursos impartidos para prestadores de servicios turísticos en el año 2022.*

Nombre del curso	Modalidad	Nombre del instructor	Participantes	Fecha	Patrocinado por
Turismo Sostenible y Resiliencia	Virtual	Erick David García González (candidato a Dr.)	10	5 y 6 de septiembre de 2022	COMEX
Atención al cliente					Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)

Tratamiento de Desechos Sólidos y Reciclaje	Presencial	David de Ossio	21	7 y 2 de abril de 2022 6 de julio de 2022	Secretaría de Ecología Municipal
Bartender	Presencial	José Francisco Baeza Tax	25	20 de junio al 14 de julio 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)
Primeros Auxilios Básicos	Presencial	Ángel Daniel Osnaya Sánchez	18	9 al 20 de mayo de 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)
Calidad en el servicio	Presencial	Nafir Esau Balam Guerrero	15	24 al 28 de octubre de 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)
Camarista de calidad	Presencial	Nafir Esau Balam Guerrero	18	17 al 28 de octubre de 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)
Inglés Turístico Básico	Presencial	Santos Morales Zamora	23	28 de marzo al 8 de abril de 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)

Inglés comercial para personal de contacto en restaurantes y bares	Presencial	Santos Morales Zamora	21	10 al 21 de octubre de 2022	Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATQRoo)
--	------------	-----------------------	----	-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección de Turismo Municipal de Bacalar, Quintana Roo.

**Figura 12.** Cartel de promoción del curso “El turismo y la sustentabilidad”



Fuente: Dirección de Turismo Municipal.

En cada curso fue variado el número de participantes, es decir, los que participaron en un curso no necesariamente fueron los mismos que participaron en los otros.

Los cursos impartidos que se presentan en la Tabla 3 impactan de manera directa o indirecta a los indicadores turísticos del destino.

Es importante resaltar que el nuevo modelo de desarrollo turístico establecido en el Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030 está orientado a la competitividad y sustentabilidad, por ello la importancia de los cursos que se programen.

Por ello, la Plataforma Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos representa un instrumento de mejora en la gestión de la actividad turística y de ordenamiento para una creciente oferta. Para actualizar frecuentemente los datos de esta plataforma se requiere de la información que los mismos prestadores proporcionan.

El objetivo particular 4, plantear una metodología para los programas de capacitación y aplicarla al caso de estudio: Bacalar, Pueblo Mágico. Para el logro de este objetivo se destaca que un programa de capacitación es un proceso continuo, por esto la Dirección de Turismo del Municipio de Bacalar cuenta con un área que se encarga de la capacitación, aunque no se sigue una metodología como tal, señalando que una metodología establece los pasos a seguir para el logro de un objetivo, en el caso de este proyecto se aplicó el modelo planteado por Chiavenato: se detectaron las necesidades de capacitación a través de los prestadores de servicios turísticos, con ello se determinaron los cursos que se implementaron, se llevó a cabo la búsqueda de los instructores especializados y por último se llevó a cabo la capacitación propiamente dicha.

**Figura 13.** *En la Dirección de Turismo Municipal.*



Fuente: Archivo personal.

**Figura 14.** *Con el Director de Turismo Municipal.*



Fuente: Archivo personal.

Es importante contar con un presupuesto que permita implementar la capacitación (la Dirección de Turismo Municipal cuenta con un presupuesto planteado en su Programa Operativo Anual para este rubro, aunque se ejerce según las necesidades, por lo general

recurren al apoyo de otras instancias para impartir cursos), asegurar la vinculación con instituciones, organismos y académicos, expertos en los temas que puedan fungir como instructores de los cursos que se ofrecen.

e) Conclusiones/Observaciones.

Conclusiones:

Establecer una metodología de capacitación que permita aplicarse de igual forma en todos los pueblos mágicos del país representa una tarea ardua, una metodología determina los pasos que deben seguirse para lograr un objetivo. En cuanto a los Pueblos Mágicos se refiere, cada uno de ellos tiene sus propias características y atractivos que los hacen únicos, sin embargo, comparando en el estudio cursos que se han ofrecido a los prestadores de servicios turísticos en los diversos pueblos mágicos, en la mayoría de los destinos destacan los siguientes:

Atención al cliente

Calidad en el servicio

Introducción a los pueblos mágicos

Formación de guías de turistas

Primeros auxilios

Ciudades limpias

Después del análisis realizado la propuesta metodológica de capacitación que se hace para los pueblos mágicos, Bacalar en este caso de estudio, está apoyada en el modelo de Chiavenato (2007), ofrecer año con año en forma permanente cursos como los mencionados en el párrafo anterior, y otro tipo de cursos impartirlos de acuerdo a las necesidades específicas de cada destino del país, desarrollar el plan de capacitación partiendo además de lo que va estableciendo la SECTUR según la gestión turística que se trate, es decir, las líneas que se van definiendo para el sector, impartir los cursos y evaluar los resultados.

Observaciones:

La realización de este proyecto resultó algo complicada en un principio debido a la poca participación de los prestadores de servicios turísticos de Bacalar.

Es importante que tanto las autoridades municipales, prestadores de servicios y habitantes del pueblo mágico de Bacalar trabajen en conjunto, sea en equipo o individualmente, para lograr un destino con mejores condiciones que permita conservar la designación de Pueblo Mágico y sobre todo porque la calidad turística en la prestación de servicios requiere dotar de seguridad y confianza a los viajeros. El H. Ayuntamiento de Bacalar 2021-2023 a través de la Dirección de Turismo Municipal ha planteado el Programa de Sensibilización Turística dirigido a niños en edad escolar para promover en ellos un contacto favorable con el patrimonio natural del destino y erradiquen la falta de educación y cortesía, deshonestidad e indiferencia para con los turistas y visitantes, fomentando en los niños conocimiento de los sitios importantes, cultura de anfitriones y buena atención a los visitantes.

Las autoridades municipales trabajan arduamente para conseguir mayor participación al obtener la información que solicita la Secretaría de Turismo, pero se requiere mayor colaboración de todas las partes involucradas.

Prueba de ello es lo relativo a alguna certificación turística que pocos de los prestadores han logrado como se muestra en las figuras 15 y 16.

**Figura 15.** Referente a la certificación turística.



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 16.** Tipo de certificaciones con que cuentan.

Fuente: Elaboración propia.

La certificación que tuvo mayor incidencia fue la que obtuvieron en los tiempos de la pandemia por Covid 19.

Cabe destacar que al realizar este proyecto se generó una vinculación escuela-empresa que al mismo tiempo permitió visualizar posibles temas de investigación para docentes y alumnos de los programas educativos de Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Administración, Ingeniería en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial, tanto del Instituto Tecnológico de Chetumal como de otros planteles del Sistema Tecnológico Nacional de México.

## 2.- Objetivo del proyecto.

Contribuir con las autoridades municipales de Bacalar Pueblo Mágico proponiendo una metodología para la capacitación de los prestadores de servicios turísticos que les permita detonar en competitividad, calidad de sus servicios y aprovechamiento turístico.

## 3.- Metas.

Metas cuantificables	Cantidad programada	Cantidad lograda	Observaciones
Identificar los indicadores turísticos de los pueblos mágicos	5	7	De acuerdo con la SECTUR hay 7 indicadores de evaluación generales y otros específicos.

Realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación	1	1	
Implementar los cursos de capacitación	3	9	Se implementaron no solo los 3 cursos que se habían propuesto sino 6 más que ofreció la propia Secretaría de Turismo Estatal
Plantear una metodología para la capacitación de los prestadores de servicios turísticos	1	1	

#### 4.- Metodología.

En el presente proyecto se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

El método analítico para desglosar quién, por qué, cómo, cuándo y dónde se originó el problema, también para crear nuevas propuestas a partir de las características de Bacalar Pueblo Mágico, con la finalidad de obtener datos iniciales.

El método lógico deductivo para analizar el problema desde lo general hasta llegar a lo particular y también para la revisión de teorías de capacitación en el sector turístico.

Se revisó material bibliográfico como la Ley de Turismo, el Plan de Trabajo de la Dirección de Turismo Municipal, el Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar y se revisaron temas de turismo, atractivo turístico, entorno habitual, capacitación, guía de turismo, educación ambiental, turismo sostenible (sustentable), infraestructura turística, estrategia y diversidad.

Para el trabajo de campo se aplicaron la técnica de la encuesta, entrevista semiestructurada y la observación, a través del acercamiento con los prestadores de servicios turísticos y habitantes del destino en edad adulta, así como también con trabajadores de la

Dirección de Turismo Municipal, el presidente del Comité del Pueblo Mágico de Bacalar y la presidenta de la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Bacalar.

Según el presidente del Comité del Pueblo Mágico de Bacalar (N. Piña Ugalde, entrevista realizada, 18 de junio de 2022) su función es estar en constante comunicación con los prestadores de servicios y con las autoridades municipales (principalmente con la Dirección de Turismo) de manera que no haya basura en el centro histórico y lugares turísticos, así como que estén bien iluminados estos sitios y que se brinde seguridad a los turistas. Él como presidente de este Comité ha adquirido conocimientos sobre la cuestión turística a través de diversos talleres de capacitación en diversos lugares del país. Considera que los prestadores de servicios también deben capacitarse. Dijo que la Laguna es el principal factor por el cual se nombró a Bacalar como pueblo mágico por lo que es importante conservarla y cuidarla. Opina que debe evitarse que siga creciendo en infraestructura para impedir mayor impacto ambiental, y para esto deben intervenir las autoridades municipal, estatal y federal. Percibe que a la ciudadanía y la gente nativa del poblado no les interesa que Bacalar sea Pueblo Mágico, pero hay que concientizarlos de los beneficios de esto para que cuiden la laguna, traten bien a los turistas y cooperen.

Finalizó destacando la importancia de que los prestadores de servicios se capaciten porque el turista busca en el destino seguridad, higiene, buen trato. Dijo que también deben capacitarse los policías y los taxistas.

**Figura 17.** *Entrevista con el presidente del Comité del Pueblo Mágico de Bacalar.*



Fuente: Archivo personal.

En cuanto a la presidenta de la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Bacalar (M. de J. Rodríguez Romero, entrevista realizada, 18 de junio de 2022) mencionó que mantiene una amplia y diaria comunicación con los prestadores de servicios para que los visitantes se sientan bien atendidos en cuanto a calidad, rapidez y mejor servicio; también en cuanto a sus necesidades de capacitación, orientación o indicaciones para aprender. Considera que en esta Asociación a la cual pertenece están bien organizados. Existen en Bacalar 2 grupos, la Asociación de Hoteles y Restaurantes y el Grupo Integral Empresarial, a este último pertenecen los pequeños comerciantes (fruterías, lavanderías, etc.), piensa que entre ellos existe una competencia leal, legal y organizada.

Comentó que Bacalar está creciendo desafortunadamente y esto es una gran preocupación, por lo que urge que se cuide, se regule, se norme en este sentido con el fin de lograr un desarrollo sostenible. Percibe 2 visiones empresariales, una netamente materialista y otra que cuida la preservación. Se requiere inmediata atención de las autoridades para que se cuente con documentos regulatorios, sobre todo porque los daños a la laguna son irreversibles.

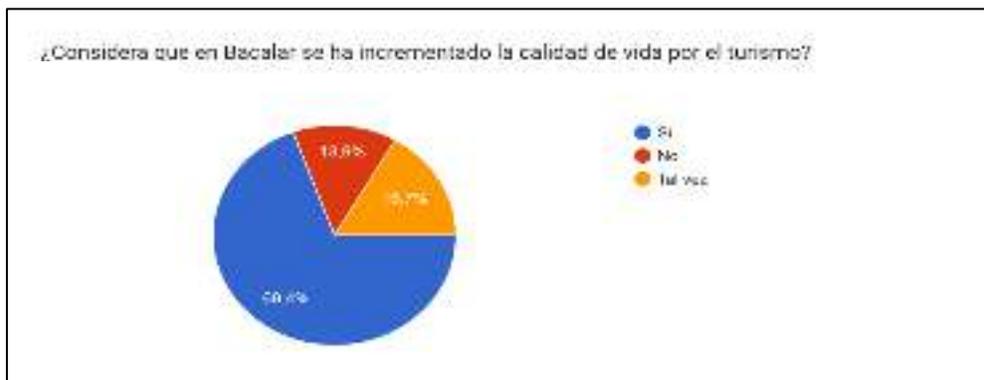
En cuanto a la capacitación de los prestadores de servicios, si hay la disposición, ya que muchas de las veces nosotros mismos la solicitamos y en ocasiones nos la ofrecen expresó, solo que debe existir mayor coordinación en tiempos y horarios.

Finalizó expresando que no ha habido el acercamiento adecuado para concientizar a la población de lo importante que es su participación, por lo que ya nos están preparando a los integrantes de la Asociación sobre lo relativo al tema de cadena de valor. Con ello todos salimos beneficiados dijo.

A través de una encuesta aplicada a la población al azar, se logró también información sobre la percepción de beneficios que obtiene el destino por turismo, participación comunitaria, forma de liderazgo en la comunidad, gestiones del sector público, nivel de comunicación entre ellos, conocimientos técnicos relacionados con turismo y temas ambientales, el correcto manejo en la manipulación de alimentos y bebidas, las facilidades en infraestructura turística que prestan a los turistas, así como la predisposición de los prestadores de servicios de la comunidad en capacitarse.

Las figuras 18 a 26 muestran información al respecto.

**Figura 18.** *Incremento de la calidad de vida por el turismo.*



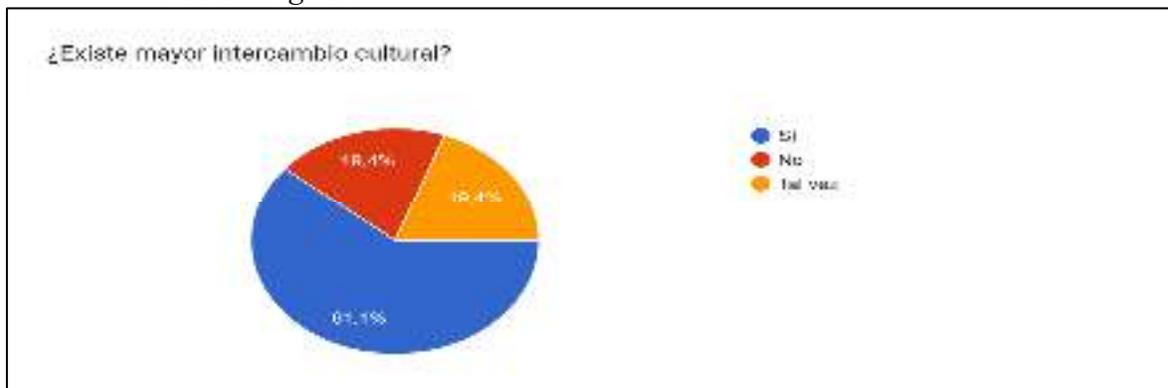
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 19.** *Mejora de la infraestructura en el poblado de Bacalar.*



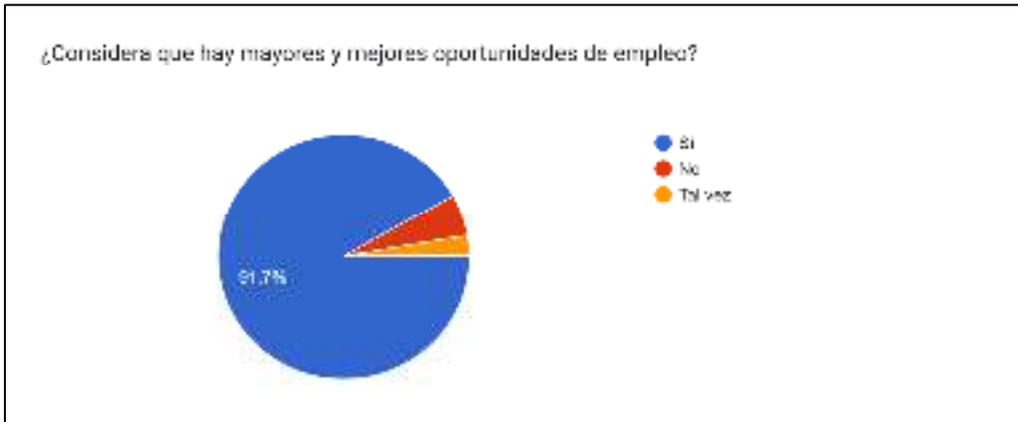
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 20.** *Opinaron que si existe mayor intercambio cultural a partir de que Bacalar es Pueblo-Mágico.*



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 21.** *Consideran que si se ha incrementado las oportunidades de empleo.*



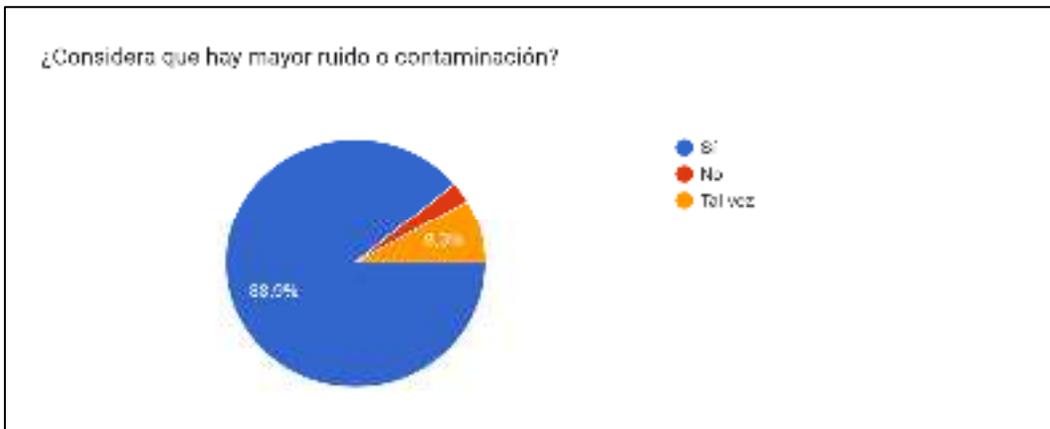
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 22.** *Consideran que si se han restaurado algunos edificios y se conservan los recursos naturales.*



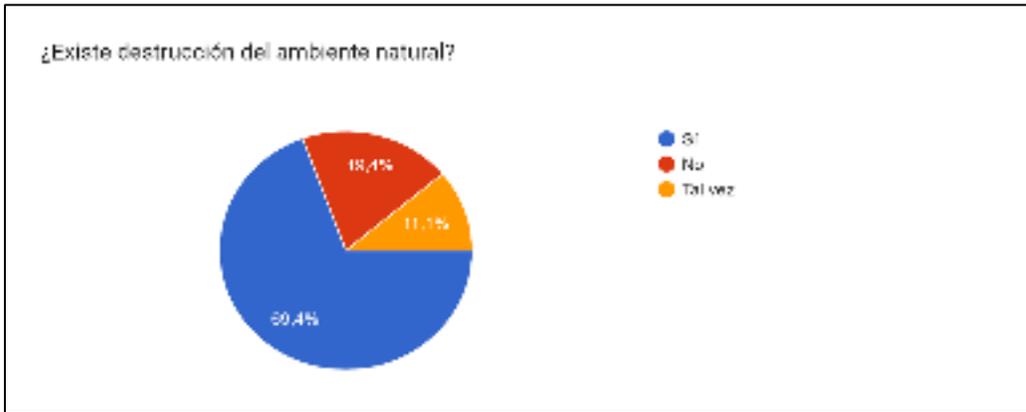
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 23.** *Opinaron que también hay ruido y contaminación.*



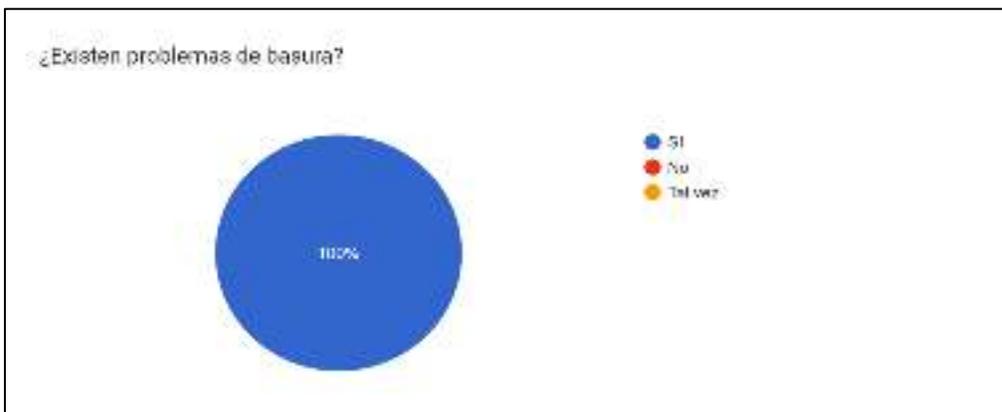
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 24.** *También se destruye el ambiente natural pese a los esfuerzos por conservarlo.*



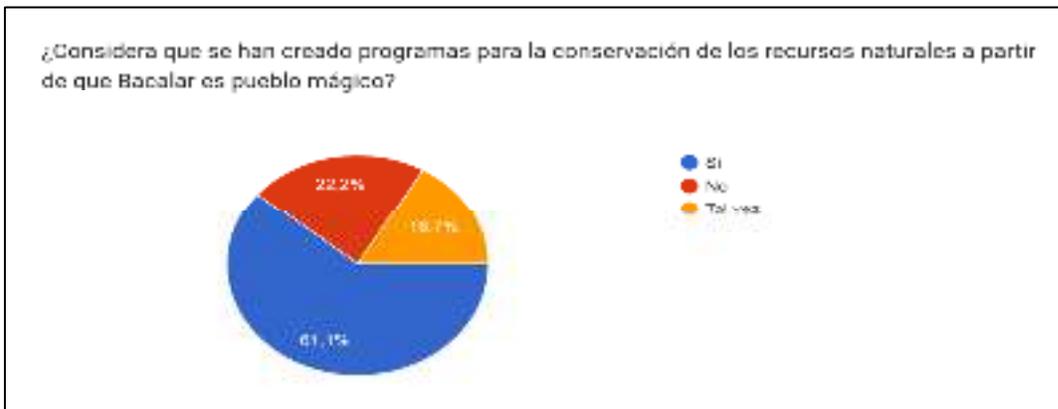
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 25.** *Como en muchos lugares también se presenta el problema de la basura.*



Fuente: Elaboración propia.

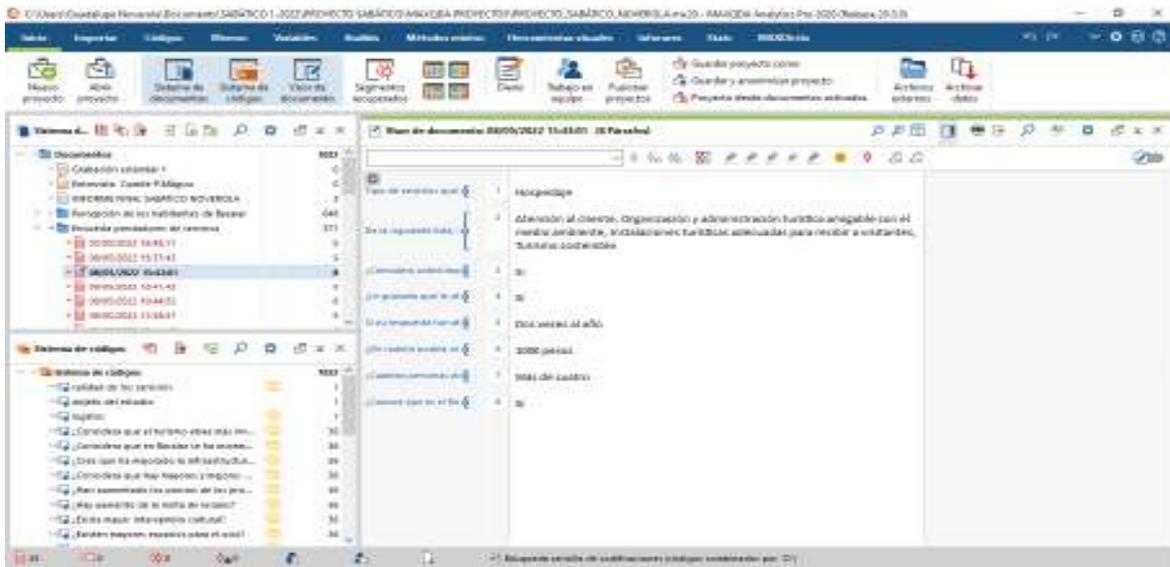
**Figura 26.** *Se muestra que opinan que si se han creado programas para conservar los recursos naturales.*



Fuente: Elaboración propia.

En el manejo de la información se utilizó el software MAXQDA para el análisis de texto basado en datos cualitativos como se muestra en las siguientes capturas de pantalla.

**Figura 27.** Utilizando el MAXQDA para las encuestas a los prestadores de servicios.



**Figura 28.** Utilizando el MAXQDA con la información del proyecto.

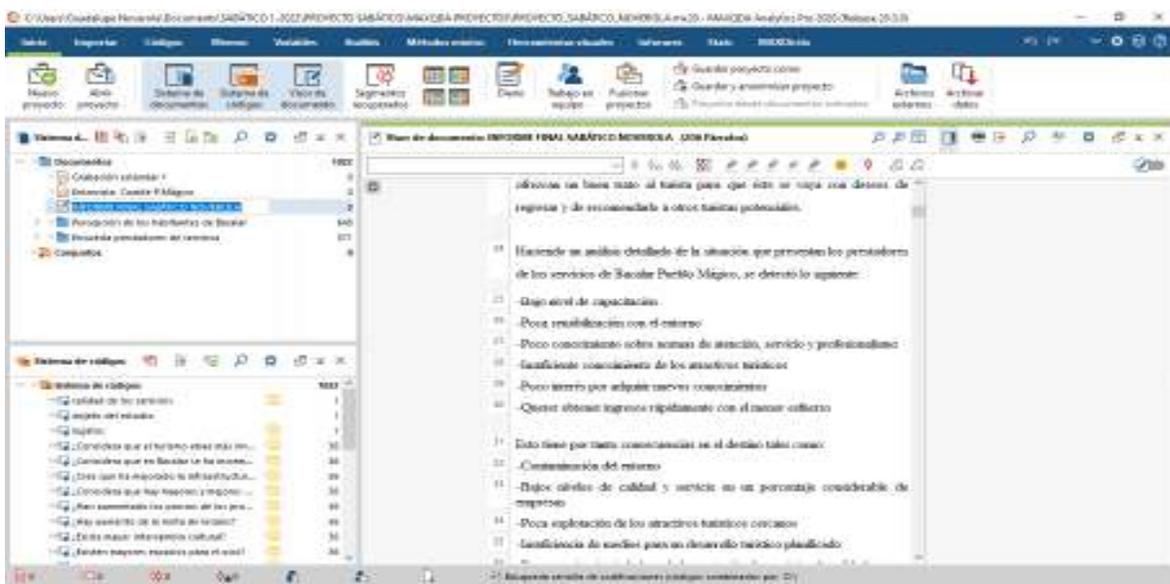


Figura 29. Utilizando el MAXQDA para las entrevistas.

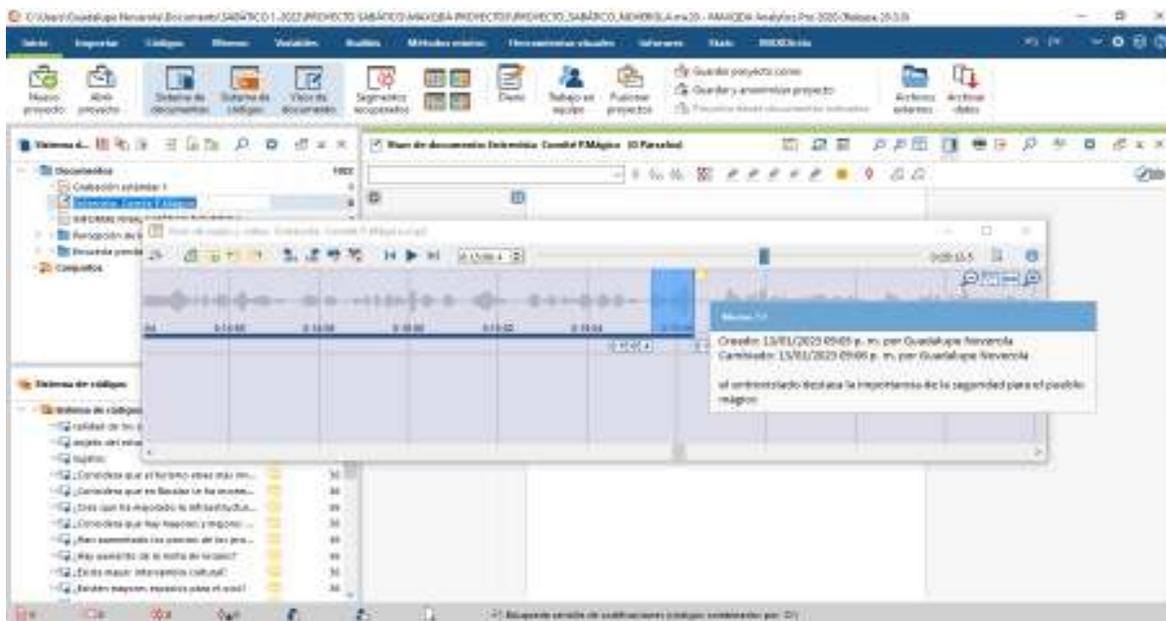
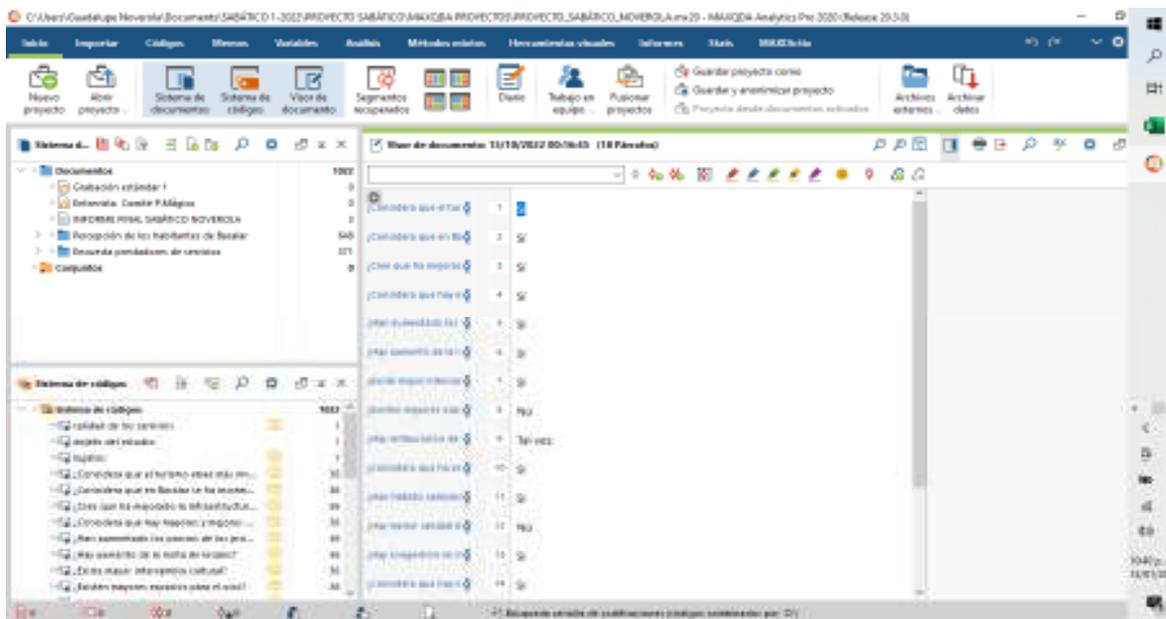


Figura 30. Utilizando el MAXQDA para la encuesta a los habitantes de Bacalar.



## 5.- Difusión.

Los resultados de este proyecto se presentarán en el Congreso Internacional Academia Journals que se lleva a cabo anualmente en el plantel del Instituto Tecnológico de Chetumal y se presentará ante la Academia de Administración para futuros proyectos similares de estudiantes y docentes.

## 6.- Beneficios y problemas.

El beneficio que otorgará este proyecto a las autoridades municipales se verá reflejado en el incremento de la participación de los prestadores de servicios para capacitarse ya que la información que ellos proporcionan favorece las estadísticas municipales y estatales, por otro lado, la ciudadanía tuvo también participación al proporcionar información relevante para el estudio.

Uno de los problemas que se pudo percibir es que existe poco interés de parte de los prestadores de servicios turísticos en capacitarse, posiblemente por falta de información o para evitar que los empleados desatiendan su trabajo.

## 7.- Información adicional.

### Referencias:

Asesores en Turismo para empresas e instituciones públicas. (2021) Puno, Perú. Agencia Consultora.

Avalos Velasco, R. (2009). Elaboración de un Programa Integral de Capacitación para el – Turismo de Naturaleza. Instituto Tecnológico de Colima. <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/838/Memoria%20de%20Residencia%20Opci%C3%20X.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Burget Lago, N. y Burget Lago, I. (2018). Propuesta de una metodología para la capacitación en Buenas Prácticas de Farmacovigilancia. Revista CENIC, Ciencias Biológicas. Vol. 49 Núm.2. Centro Nacional de Investigaciones Científicas, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181261082006>

Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de personal, el capital humano en las organizaciones. 8ª. Edición. Mc Graw-Hill. México.

Cornejo Ortega, JL. (2018). Percepción de la población local sobre los impactos del turismo en el Pueblo Mágico de Tapalpa, Jalisco, México. Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol.16 Núm.3

Dessler, Gary. (1994). Administración de Personal. Prentice Hall, 6ª. Edición. México.

Dirección de Turismo Municipal de Bacalar (2021). Plan de Trabajo de la Dirección de --- Turismo Municipal de Bacalar.

Douglas da Silva (2022). Plan de capacitación: organiza, idea y aplica en tu negocio. Blog – de Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/#:~:text=Un%20plan%20o%20programa%20de,de%20actividades%20teoricas%20o%20practic>

García López, José Manuel (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Contribuciones a la economía (12) p.1-18.

González María del Carmen y Tarragó Montalvo, Consuelo (2008). Capacitación para el cambio. ACIMED Vol.17 Núm.4, Cd. de la Habana. En Scielo.

Ley General de Turismo (2009). [https://leyes-mx.com/ley\\_general\\_de\\_turismo.htm](https://leyes-mx.com/ley_general_de_turismo.htm)

Pilco Amanta, Geovany Patricio (2014). Plan integral de capacitación turística para los Prestadores del servicio de transporte turístico terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, -- Ecuador.

Secretaría de Turismo. Documento Virtual (s/f). Turismo en México. Treinta Años de la Secretaría de Turismo.

<https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/005552Pri0000.pdf>

Secretaría de Turismo (2021). Programa Pueblos Mágicos.

<https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/pueblos-magicos-267851>

Torres Quiroga, S. (2016). La capacitación como estrategia de desarrollo turístico para las comunidades: Caso Centro Shuar Tsuer Entsa, Naranjal. El Periplo Sustentable Núm. 31. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193449985004>

Universidad de Quintana Roo (2013). Estudio de Competitividad Turística del Destino – Bacalar.

Vergel Ortega, Mawency y otros. (2013). Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación Superior. Revista Logos, Ciencia y Tecnología. --- Vol.5 Núm.1

[www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx)

A t e n t a m e n t e



---

MC.Ed. María Guadalupe de los Ángeles  
Noverola Muñoz  
Docente del Área de C. Económico Admvas.  
Tecnológico Nacional de México  
Instituto Tecnológico de Chetumal  
Enero, 2023



## H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE BACALAR

OFICIO: MB/DT/0011/I/2023

Asunto: Dictamen Favorable Conclusión

Proyecto Sabático

Bacalar, Quintana Roo, 30 de enero de 2023.

**ING. MARIO VICENTE GONZÁLEZ ROBLES**  
**DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHETUMAL**  
**Presente.**

Como resultado del Proyecto de Investigación denominado "Propuesta Metodológica para el desarrollo de Programas de capacitación para el personal de los prestadores de servicios turísticos, caso de estudio: Bacalar, Pueblo Mágico" realizado por la MC. Ed. María Guadalupe de los Ángeles Noverola Muñoz en su Año Sabático (01 de febrero de 2022 al 31 de enero de 2023), me permito informarle que la maestra nos ha entregado el Informe Final de su investigación con el que nos presenta información y datos relevantes para el municipio y en particular para la Dirección de Turismo Municipal que servirán para considerar en los futuros planes y acciones.

A solicitud de la interesada, se expide este Dictamen favorable en la conclusión de su proyecto que sin duda contribuye al desarrollo de Bacalar Pueblo Mágico, un destino turístico que se procura posicionar a nivel nacional e internacional.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo y mi agradecimiento por los trabajos realizados en beneficio de nuestro municipio.

**ATENTAMENTE**

**MTRO. EDMUNDO HIRAM GOMEZ KOYOC**  
**DIRECTOR DE TURISMO DEL H. AYUNTAMIENTO**  
**DEL MUNICIPIO DE BACALAR**



**TURISMO**  
**DEL H. AYUNTAMIENTO**  
**BACALAR, Q. ROO**

C.c.p.- C. José Alfredo Contreras Méndez Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Bacalar  
C.c.p.- Expediente/Minutario.