

Propuesta de capacitación específica para fortalecer las actividades de turismo comunitario en Quintana Roo

María Rojas, Beatriz Iñiguez, Liliana Avila, María García y Brenda Marín

M. Rojas, B. Iñiguez, L. Avila, M. García y B. Marín
Universidad Tecnológica de Cancún, Quintana Roo
crojas@utcancun.edu.mx

M. Ramos., V.Aguilera., (eds.) .Ciencia sociales y administrativas, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

Abstract

Tourism development in the communities have had a long way , usually projects are called "sustainable" , however in the projects that have been developed in the Mayan communities of Quintana Roo the focus has been directed to the economic and environmental activities, leaving behind the social factor .

There have been different approaches to rural communities that are considered to have potential to be developed for tourism , according to the diagnosis that was conducted in this study based on the proposal "Identification of Tourism Potentials in regions and municipalities," SECTUR (2002) and they have somehow been guided by other agencies and institutions , but has not been detected achieve consolidated, so in this study , the proposed training is focused on the needs of each community in order to achieve their own consolidation .

In this research, we worked with three communities: "El Naranja" and "Nuevo Durango" geographically located in the territory of the municipality Lázaro Cárdenas, and "Campamento Hidalgo" which officially belongs to the municipality of Solidaridad, Quintana Roo state ; according to the Urban Development Program of the municipality , but is administered by SEDESOL Chemax, Yucatán

Introducción

El estado de Quintana Roo es más que un destino de sol y playa, debido a que tiene varios atractivos naturales como su ecosistema de selva baja, lagunas, cenotes y litorales; así como atractivos culturales que van desde zonas arqueológicas, hasta diversas comunidades rurales.

Las zonas rurales de Quintana Roo se han mantenido con lento crecimiento económico, por lo que el turismo rural se considera una alternativa para generar ingresos por servicios que no sean agropecuarios, sin embargo no sólo se trata de mostrar un atractivo natural o cultural, sino de diseñar un producto turístico que integre diversos atractivos, empresas de servicio como hospedaje y alimentación, así como el desarrollo de actividades que fortalezcan ese producto. Además del diseño o fortalecimiento del producto turístico en comunidades rurales, un área de oportunidad que se ha detectado es la formación de sus recursos humanos para crear productos competitivos para el mercado nacional e internacional. En el desarrollo del estudio técnico realizado, se detectó que se requiere formar a los participantes, para que puedan ofrecer un mejor servicio. Por lo que se deben establecer las funciones y actividades y asignar puestos, identificar las necesidades formativas para cada perfil, evaluar los conocimientos así como definir programas y estrategias de capacitación

34 Materiales y métodos

La metodología que se llevará a cabo en esta investigación es mediante un estudio de caso de tres comunidades rurales: El Naranja, Campamento Hidalgo y Nuevo Durango, esta investigación es una primera parte de una propuesta de un "Modelo de desarrollo de actividades turísticas comunitarias", que permita integrar a la comunidad como actores de su propio progreso asegurando de esta manera los beneficios directos a cada comunidad.

Para el planteamiento y construcción del modelo de desarrollo de actividades se considerará la técnica de "evaluación rural participativa" (Instituto de los recursos mundiales y Grupo de estudios ambientales AC, 1993) como parte fundamental en la propuesta.

Para la elaboración del diagnóstico se considera la “Evaluación de la factibilidad de proyectos de turismo comunitario”, (Pacheco Tandazo, Carrera Burneo, & Almeida Ferri, 2011) que nos marca la guía mediante indicadores que permiten recopilar la información para establecer la factibilidad turística, económica y social de cada comunidad.

Así como la elaboración de un análisis FODA para identificar las características que presenta cada comunidad.

Finalmente para desarrollar la propuesta de capacitación se considera el Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación, (Chiavenato, 2006).

Objetivo:

Diseñar un programa de capacitación enfocado en mejorar elactividades turísticas de las comunidades El Naranjal, Campamento Hidalgo y Nuevo Durango de tal forma que permita la formación de sus recursos humanos para crear productos competitivos acordes a las necesidades de cada comunidad y al mercado nacional e internacional.

34.1 Resultados y discusión

El desarrollo de la investigación se presenta por comunidad mostrando los resultados en el siguiente orden:

1. Descripción del lugar.
2. Inventario turístico y potencial.
3. Análisis FODA.
4. Recopilación de información mediante indicadores de evaluación.
5. Diagnóstico de necesidades de capacitación.
6. Análisis y diseño de capacitación especializada.

34.2 Descripción

Tabla 34 Descripción general de las comunidades

| El Naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
|--|---|--|
| <p>Ubicado en la carretera federal KM 180, surge como pequeña comunidad vecina a San Francisco, para nombrarse ejido en 1960 con aproximadamente 30 ejidatarios.</p> <p>Las actividades económicas que sustentan al poblado son la siembra, la extracción de miel y las artesanías en bordados(Góngora, 2013).</p> | <p>Se localiza en el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo aunque es administrado por Chemax, Yucatán, la población total es de aproximadamente 120 personas (35 familias), su lengua más hablada es el maya y el español que muy pocos habitantes pueden hablarlo. Su principal actividad económica es la producción de maíz, miel y ganadería porcina.(Contreras, 2013).</p> | <p>Ubicada en la carretera Nuevo Xcan – Tulum Km. 17, se encuentra la comunidad de Nuevo Durango, cuya actividad principal es la producción agropecuaria para el autoconsumo. Desde el 2002 se conformó como sociedad cooperativa A'aktunJaaleb para desarrollar actividades turísticas, contando con 45 socios.</p> |

Inventario Turístico.

Tabla 34.1 Inventario turístico de la comunidad El Naranjal

| Atractivo | Categoría | | Tipo |
|----------------------------|----------------------------|------------|--------------------------------|
| Zona arqueológica Naranjal | Manifestaciones históricas | culturales | Ruinas y lugares arqueológicos |
| Cenote AkTumTzub | Sitios naturales | | Grutas y cavernas |
| Museo comunitario | Manifestaciones históricas | culturales | Museo |
| Parroquia de la Santa | Manifestaciones históricas | culturales | Religioso |

Tabla 34.2 Inventario turístico de la comunidad de Campamento Hidalgo

| Atractivo | Categoría | Tipo |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Laguna | Sitio natural | Laguna |
| Jardín botánico | Realizaciones científicas | Centros científicos y técnicos |
| Espectáculo de música maya | Folklore | Música y danza |
| Venta de artesanías | Folklore | Artesanías y artes populares |

Tabla 34.3 Inventario turístico de la comunidad de Nuevo Durango

| Atractivo | Categoría | Tipo |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| Pozo de las Golondrinas | Sitio natural | Grutas y cavernas |
| Caverna A'aktumJaaleb (Tepezcuintle) | Sitio natural | Grutas y cavernas |
| Caverna Nueva Vida | Sitio natural | Grutas y cavernas |
| Caverna Agua Escondida | Sitio natural | Grutas y cavernas |
| Museo de los insectos | Manifestaciones culturales históricas | Museo |

Tabla 34.4 FODA

| Comunidad | Fortaleza | Oportunidad | Debilidad | Amenaza |
|--------------------|---|---|--|--|
| El Naranjal | Apertura de la comunidad a las actividades turísticas, Atractivos y cultura, zona arqueológica, Cenote Aktum Tzub, Museo comunitario, | Apoyo de empresas privadas y posible comercialización por agentes externos | Falta capacitación para atender al turista No hay teléfono ni internet Falta Infraestructura (Acceso y seguridad en cenote, drenaje, señalización, etc.) Falta de sensibilidad ambiental. | No tiene señalización para entrar a Comunidades cercanas Los cambios del tiempo pueden deteriorar los atractivos. Productos cercanos |
| Campamento Hidalgo | Atractivos naturales: Concha acústica y laguna, culturales: música folklórica maya, Convenio con la agencia de viajes Mayan Treasures para el flujo de asistencia a la comunidad. Gastronomía típica de la región. | Apoyo de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para desarrollar los paquetes turísticos. Asistencia considerable de turistas que gustan del turismo rural. | Falta de infraestructura. Mayormente no manejan otro idioma más que la lengua maya. No hay precios establecidos y falta capacitación para atender al turista. | Carencia de telefónica y medios de comunicación como es el uso de internet, Competencia cercana. No existe publicidad que permita la promoción lugar. |

| | | | | |
|---------------|---|--|--|--|
| Nuevo Durango | Cultura. Atractivos, como pozo de las Golondrinas, cavernas, Museo de insectos. Preservación de la lengua maya, ecotecnias. Reservas naturales. Centro de reciclaje. UMA de venados. | Crecer como comunidad. Apoyos y políticas gubernamentales. Ayuda y asesoría de asociaciones civiles. | No cuentan con infraestructura, se requiere de mucho apoyo por parte del gobierno, ni tampoco cuenta con servicios médicos. No llega la señal de internet. Educación insuficiente. | Empresas turísticas interesadas en la comunidad con proyectos poco sustentables. |
|---------------|---|--|--|--|

Tabla 34.5 Resultados de indicadores

| Indicador | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| Componente sociocultural | | | |
| | El Naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
| Interés comunidad | La iniciativa de realizar turismo comunitario surge de la comunidad. La mayoría de ellos muestran una actitud positiva para el desarrollo de esta actividad y han participado activamente en este diagnóstico, ya que es la primera vez que se realiza, sin embargo, no se ha discutido con la comunidad para llegar a acuerdos o consensos. | La mayoría de los habitantes de la comunidad están interesados en participar en el proyecto, pero muestran una actitud con reserva, ya que anteriormente han participado en otros proyectos y han obtenido pocos resultados. | La mayoría de los miembros de la comunidad muestran interés por el proyecto turístico, presentando un nivel muy importante de participación comunitaria, aunque el proyecto actual es administrado por los hombres. Todos los involucrados muestran una actitud positiva y han participado en el desarrollo de la actividad turística. |

| | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| <p>Impacto social</p> | <p>La relación interpersonal con los miembros de la comunidad facilita la realización del proyecto, cuentan con personas claves que liderean con actores externos e influyen de manera interna en las decisiones, sin embargo, se ha detectado tensiones entre los miembros de la comunidad sobre todo en la mujeres en la que aún no se integra de lleno su participación.</p> | <p>Los habitantes identifican bien quién los representa, el comisario es la persona que toma las decisiones sobre las diferentes actividades, esto permite que se facilite el desarrollo del proyecto, las personas que están involucradas en el proyecto están consientes de que es una actividad alterna. Algunos integrantes de la comunidad han externado su desacuerdo en el proyecto porque llega poca gente y hay poco espacio para participar en él.</p> | <p>Se cuenta con organización local, comunicación y relación con actores externos, sin embargo se han detectado tensiones entre los miembros de la comunidad a causa del proyecto turístico. Aunque la comunidad tiene acceso a educación básica, ésta tiene varias áreas de mejora. No hay servicio médico en la comunidad. Se tiene que trabajar en la equidad de género en la participación de la actividad turística.</p> |
|-----------------------|---|--|---|

Tabla 34.6

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| Cumplimiento de la normativa legal | La comunidad está integrada solo como un ejido, pero aún no se ha constituido como cooperativa turística para su operación legal y de gestión de los productos turísticos. | A pesar de que la comunidad está organizada como persona jurídica para desarrollar actividades turísticas, no cuentan con registro, solo se le identifica como Aldea Maya. | La comunidad está organizada como persona jurídica, algunos de sus procesos son acordes a las Normas Oficiales Mexicanas y tienen representación en organizaciones indígenas. |
| Organización comunitaria | La comunidad realiza reuniones por cuenta propia para debatir las opciones del proyecto turístico como la falta de capacitación y certificaciones oficiales para los guías | Como todo proyecto, se pretende que haya una mejora en la calidad de vida de los habitantes de la comunidad, por tal motivo hay personas que han recibido capacitación por parte de la CONANP, al planteamiento del proyecto solicitaron reuniones para conocer el contenido del mismo y de esta forma involucrase. | El proyecto incide en un mejoramiento de la estructura organizacional de la comunidad, la mayoría de las personas asisten a talleres o capacitaciones para el desarrollo del proyecto y en algunos casos se cuenta con certificados de capacitación. La comunidad realiza reuniones mensuales para darle seguimiento al proyecto turístico. |
| Impacto cultural | El proyecto turístico, valora y respeta el potencial de los atractivos culturales y tradicionales de la comunidad, aunque hace falta la opinión de especialistas en el área. | Los talleres que se pretenden implementar en el proyecto está planteado para rescatar, afianzar y difundir sus expresiones culturales, como la bisutería tradicional, música autóctona, artesanía. | El proyecto busca rescatar valorar y potenciar las manifestaciones de la cultura indígena, contemplando que la gastronomía que se ofrece al turista valore la tradición culinaria de la comunidad |
| Impacto socio-económico | El proyecto se pretende que genere autoempleo a más del 50% de la comunidad. | Se pretende que el proyecto genere autoempleo en actividades que representen aproximadamente el 30% de su economía. | El proyecto genera un beneficio económico directo al 80% de la comunidad. |

Tabla 34.7

| COMPONENTE ECONÓMICO FINANCIERO | | |
|--|--|---|
| El naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
| El proyecto turístico contempla nuevos productos que apoyarían sobre todo la participación de las mujeres. Ha habido algunos apoyos mediante asociaciones y empresas que han apoyado con capacitación y algunos ingresos. | El proyecto pretende ser una alternativa de crecimiento económico y que no altere sus actividades económicas primarias para ayudar al crecimiento y desarrollo de ésta. Y a su vez darles una oportunidad a los jefes de familia de integrar a los miembros de esta a una actividad que genera ingresos y les deja una alternativa a sus actividades económicas primarias. | Existen turistas que tienen interés por acceder al producto turístico de la comunidad. Recibieron apoyo financiero por parte de SERMARNAT en el 2002, de SEDESOL en el 2004, CONAMP en el 2006 para infraestructura. Ya se tienen precios por los servicios que existen y el proyecto genera ingresos adicionales a la comunidad. Existe competencia de proyectos similares desarrollados por otras comunidades de la región. |
| COMPONENTE AMBIENTAL | | |
| El naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
| Aunque en la comunidad ha analizado los recursos naturales y paisajísticos sobre su estado de conservación, falta asesoría por medio de expertos sobre la capacidad de carga, legislación y preservación de la biodiversidad. | Los habitantes no tienen una cultura ambiental, no se cuenta depósitos de basura adecuados y en la preparación de los alimentos del restaurante no se cuentan con las medidas de higiene adecuadas, en cuanto a la conservación de la fauna, una actividad propia de la comunidad es la caza excesiva provocando desequilibrio en las especies en peligro de extinción. | La comunidad ha recibido asesoramiento en materia de conservación ambiental por parte de SERMARNAT y CONAMP, considerando la capacidad de carga y el uso de ecotecnias. |
| COMPONENTE POTENCIAL TURISTICO | | |
| El naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
| La mayoría de los atractivos se encuentran en buen estado, pero si hace falta un plan para la conservación de los sitios por asesores expertos y organización de la comunidad para llevarlos a cabo e infraestructura para servicios y accesibilidad a la comunidad y los atractivos | La comunidad está asentada dentro de la selva de la península de Yucatán, en un área protegida pública e identifican la existencia de recursos naturales con potencial turístico para integrarlos en productos e implementar un proyecto turístico que beneficie y que al mismo tiempo los dote de una infraestructura que les permita desarrollar la actividad turística. | Se encuentra cerca del área Natural Protegida de Yum Balam, reconoce la existencia de sus recursos naturales como sus cavernas, la flora y fauna. Se está trabajando en difundir sus costumbres y tradiciones. |

Tabla 34.8 Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)

| Capacitación | El naranjal | Campamento Hidalgo | Nuevo Durango |
|--|---|---|--|
| ¿Qué tipo de capacitación se ha recibido hasta el 2013? | Debido a que no se ha consolidado la actividad turística, hasta el momento solo se ha impartido una capacitación general sobre el servicio que se debe ofrecer a los turistas por la Asociación civil Kanche. | La asociación civil Kanche proporciono una breve capacitación con la finalidad de sensibilizar a la comunidad sobre el servicio que se puede ofrecer a los turistas y los beneficios que se pueden obtener, sin embargo ya no se dio seguimiento. | Debido a la actividad turística que ya se desarrolla en la comunidad, la capacitación ha sido orientada al proceso (Chiavenato, 2006), la cual ha sido: Centro Latinoamericano de Formación y Capacitación para Guías en Turismo CENLATUR –“Técnicas básicas de Excursionismo” NOM-09-TUR-2002 Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONAMP) – “Primeros auxilios”. Universidad del Caribe – “Curso Gastronómico” “Camaristas” “Descripción del Lenguaje Maya en la Comunidad de Nuevo Durango” NOM-033-SSA1- 1993 |
| Tomando en cuenta la etapa en la que se encuentran las actividades turísticas que se realizan en la comunidad ¿Qué capacitación es la que requieren para ofrecer un mejor servicio a los visitantes? | Considerando la etapa inicial en la que se encuentra, se ha identificado que se requiere: En temas de desarrollo sostenible: Temas generales de geografía, economía, turismo y desarrollo sustentable. Paquetería office y Manejo de equipo de cómputo. Capacitación de | Paquetería office y Manejo de equipo de cómputo. Capacitación de idiomas incluyendo el español Conocimientos de las NOM’s y estándares de higiene y seguridad Conocimientos básicos de administración Habilidades de comunicación con los turistas Atención al cliente Técnicas de venta Coordinación de actividades turísticas | La última capacitación que recibió la comunidad fue en el 2011, por lo que se requiere: Capacitación general: servicio al cliente, desarrollo de habilidades de lenguaje verbal y no verbal, idiomas (inglés, francés, italiano), técnicas de ventas, manejo de tecnología de la información. Capacitación específica para guía de turistas: conducción y manejo de grupos, actualización de primeros auxilios. Capacitación específica para hospedaje: proceso |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | idiomas incluyendo el español Conocimientos de las NOM's y estándares de higiene y seguridad Conocimientos básicos de administración Habilidades de comunicación con los turistas Atención al cliente Técnicas de venta Coordinación de actividades turísticas dentro de la comunidad Primeros auxilios Conocimientos básicos de A&B | dentro de la comunidad Primeros auxilios Conocimientos básicos de A&B. | de recepción y funciones de camaristas. Capacitación específica para cocina: distintivo "H", servicio de alimentos y bebidas. |
|--|--|--|---|

34.2 Propuesta de capacitación por áreas:

Después de analizar las necesidades de capacitación que requieren las comunidades se desarrollo en una primera parte la identificación de áreas en las que se puede agrupar cada tema, para posteriormente pasar a una propuesta de capacitación específica enfocada a cada comunidad.

Tabla 34.9

| Área | Objetivo | Capacitación | Participante |
|---------------------------------------|--|---|---|
| Introducción al desarrollo sostenible | Sensibilizar a los participantes sobre la importancia del cuidado y manejo efectivo de los recursos naturales, culturales, sociales y económicos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos generales de geografía. 2. El turismo y las actividades económicas. 3. Gestión del | Todos los integrantes del proyecto comunitario |
| Turismo de Naturaleza y Cultura | Que los participantes tengan la capacidad de identificar el potencial turístico de su comunidad mediante sus atractivos tanto culturales como naturales. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al turismo. 2. Patrimonio cultural y natural. 3. Producto turístico. 4. Senderismo interpretativo. | Los involucrados directamente con el turista |
| Cultura Turística | Ofrecer atención y servicio de calidad a los visitantes, a través de la | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ética en el turismo. 2. Cultura turística 3. Calidad en el servicio. 4. Seguridad | A los líderes de grupos y a los involucrados directamente con |

| | | | |
|---------------------------|--|---|--|
| | sensibilización y conocimientos básicos de servicio. | normatividad | el turista |
| Administración | Establecer estrategias para la organización y control de las actividades turísticas | 1. El proceso administrativo aplicado al turismo comunitario | Líderes de proyecto |
| Alimentos y bebidas | Conocer el manejo y elaboración de los alimentos, así como su rendimiento para ofrecer alimentos originales con precios justos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos básicos de servicio de alimentos y bebidas. 2. Equipo y utensilios de cocina considerando los usos y costumbres de la comunidad. 3. Manejo higiénico de alimentos. 4. Elaboración del recetario y costeo de recetas. 5. Diseño del menú y fijación de precios. | Líderes de proyecto de Alimentos y bebidas y grupos de trabajo enfocados en éste servicio. |
| Servicios complementarios | Conocer de manera general aspectos que son requeridos para llevar a cabo las actividades turísticas comunitarias de manera exitosa. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de venta. 2. Comercialización. 3. Primeros auxilios 4. Manejo de paquetería office. 5. Internet y redes sociales | Líderes de proyecto. |
| Idiomas | Comunicarse de manera efectiva tanto con los turistas como con las diferentes organizaciones que se requieren para gestionar las actividades turísticas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Inglés para servicios turísticos. 2. Francés para servicios turísticos. 3. Expresión oral y escrita en español | Líderes de proyecto y grupos involucrados directamente con el trato al turista. |

Una vez que se han analizado las áreas específicas de cada capacitación se llevó a cabo un análisis para identificar lo que requiere cada comunidad quedando de la siguiente manera:

34.3 Propuesta de capacitación específica por comunidad

Nuevo Durango

Existe una actividad turística constante, por lo que varios organismos e instituciones les han proporcionado capacitación sobre procesos específicos sin embargo, se detecto ausencia de conocimientos generales y actualización en diferentes áreas específicas, por lo que la propuesta para fortalecer a la comunidad incluye introducción a la sustentabilidad y conocimientos específicos que abarcan paquetería de office y técnicas de venta, además de actualizaciones en turismo de naturaleza, cultura turística, administración y A&B.

Campamento Hidalgo y Cortes

En esta comunidad la actividad turística es limitada, por lo que la capacitación que han recibido ha sido otorgada únicamente por un organismo y se requiere ahondar tanto en conocimientos generales como específicos, acordes a la actividad turística que ofrecen, que hasta el momento es senderismo y música tradicional maya.

El Naranjal

La capacitación en esta comunidad es muy limitada, dado que la actividad turística no tiene mucha afluencia, por lo que se requiere una capacitación más extensa que abarque desde conocimientos generales hasta diferentes talleres específicos acorde a sus atractivos que principalmente son culturales.

| Tipo de Capacitación | Nuevo Durango | Campamento Hidalgo | El naranjal |
|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Introducción al desarrollo sostenible | Se requiere completo | Se requiere completo | Se requiere completo |
| Turismo de Naturaleza y Cultura | Actualización | Se requiere completo | Se requiere completo |
| Cultura turística | Actualización | Se requiere completo | Se requiere completo |
| Administración | Actualización | Se requiere completo | Se requiere completo |
| Alimentos y Bebidas | Diseño de menú y fijación de precios | Se requiere completo | No aplica |
| Servicios complementarios | Actualización | Se requiere completo | Se requiere completo |
| Idiomas | Taller de conversación | Se requiere completo | Se requiere completo |

34.4 Conclusiones

Como resultado de la aplicación de Diagnóstico de necesidades de capacitación se detecta que en las comunidades estudiadas se requiere principalmente en: Atención y servicio al turista, aunado a una falta de capacitación en el contexto de la actividad turística consecuencia del bajo nivel educativo que existe en las zonas rurales.

Existe apoyo de ONG's y voluntarios externos que participan en diferentes acciones para el desarrollo de la comunidad; sin embargo no existe un registro de éstas y no hay seguimiento, por lo que quedan como esfuerzos aislados es por eso que en los contenidos se propone la bitácora como herramienta de apoyo que servirá para los diferentes registros.

Las actividades económicas de las comunidades solventan su autoconsumo, sin embargo no alcanzan para comercializarse por lo que es necesario generar nuevas alternativas que les generen otros ingresos.

Hasta este momento no se considero una capacitación enfocada en el desarrollo de productos turísticos que sería conveniente implementarla una vez que las comunidades se encuentren en una fase de consolidación permitiéndoles aumentar su oferta turística con productos acordes a su entorno y al segmento de turistas que los visita.

34.5 Referencias

Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Mac Graw Hill.

Instituto de los recursos mundiales y Grupo de estudios ambientales AC. (Agosto de 1993). *www.gea-ac.org*. Recuperado el 02 de 07 de 2013, de http://geaac.org/index.php?option=com_content&view=article&id=406%3Aproceso-erp&catid=1%3Alatest-news&Itemid=1

Kanche A.C. (2008). *www.kanche.org*. Recuperado el 14 de Julio de 2013, de http://www.kanche.org/Pdf_Downloads/Escapada%20del%20Encuentro%20book.pdf

Pacheco Tandazo, V., Carrera Burneo, P., & Almeida Ferri, K. (enero - junio de 2011). *www.mingaonline.uach.c*. Recuperado el 20 de 06 de 2013, de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n15/art02.pdf>

SECTUR. (2002). *iIDENTIFICACIÓN DE POTENCIALIDADES TURISTICAS EN REGIONES Y MUNICIPIOS. MÉXICO, MÉXICO.*

Contreras, Gabriel (2013), “*Elaboración del inventario de atractivos para determinar el potencial turístico de Campamento Hidalgo*”, Memoria de TSU no publicada de la Universidad Tecnológica de Cancún, Cancún Quintana Roo, México

Gongora, Cristina (2013), “*Aplicación de programas para el desarrollo y participación de la mujer en el turismo comunitario en El Naranjal*”, Memoria de TSU no publicada de la Universidad Tecnológica de Cancún, Cancún Quintana Roo, México.