



HOME SECTUR > OPERACIÓN TURÍSTICA > CULTURA TURÍSTICA > EDUCACIÓN TURÍSTICA > **BREVIARIO DE CULTURA TURÍSTICA**

BREVIARIO DE CULTURA TURÍSTICA

Por qué todos necesitamos participar, compartamos estas ideas.

En numerosas ocasiones hemos escuchado las frases: "el turismo genera divisas"; "el turismo es una fuente generadora de empleos"... y también que "el turismo nos beneficia a todos".

Y realmente el turismo es una importante actividad social y económica que requiere de nuestra participación para su desarrollo.

La actividad turística encuentra en nuestro muy diverso y fascinante patrimonio natural y cultural (playas, bosques, zonas arqueológicas, museos, gastronomía, etc.) su principal detonador.

Pero hay que destacar que el factor humano, es decir, nosotros... las personas... somos quienes damos vida al turismo, ya sea como turistas o como anfitriones.

Es así que al hablar de la "**Cultura Turística**" estaremos haciendo referencia a la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible la actividad turística; lo que implica el compromiso de conocerla para contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es capaz de generar, dedicándole la atención necesaria para convertirla en la actividad sustentable que debe ser.

Para dar inicio a este breviario, queremos compartir esta frase...

Por México ¡Bienvenidos los Turistas Nacionales y Extranjeros!

Análisis de la situación actual

En las últimas décadas en todo el mundo se han dado grandes cambios de índole social, económica, política, tecnológica.

El turismo también ha evolucionado: la oferta turística mundial se ha desarrollado considerablemente en el transcurso de los últimos treinta años.

Ante la globalización y el desarrollo de los medios de comunicación, el turista nacional e internacional tiene acceso a más y mejor información sobre destinos, experiencias y posibilidades para hacer turismo. Por lo mismo, hoy más que nunca, demanda servicios y experiencias de la más alta calidad y a un precio competitivo.

La calidad de la vivencia del visitante está en relación a su satisfacción plena, derivada de

una experiencia única que se integre por servicios personalizados y eficientes y una real interacción con la cultura de la comunidad receptora.

En ese sentido, ante una competencia cada vez más agresiva y numerosa entre destinos que aspiran a ser la mejor alternativa para los visitantes, lo que hace la diferencia es la calidad de la atención recibida.

Queda en evidencia una necesidad: desarrollar ofertas pertinentes en las que el contar con hombres y mujeres con preparación, vocación, actitud positiva y emprendedora, resulta el factor que anima y otorga a la propuesta el sentido de calidad que el turista espera recibir.

No hay empresas ni destinos de calidad, sin personas de calidad; y no sólo calidad en términos de profesionalización, sino también calidad humana. Calidad y Calidez son entonces los principales factores para ser competitivos en el sector turismo.

La CALIDAD, vista como una condición indispensable, consistente en hacer bien las cosas debidas desde la primera vez.

La CALIDEZ, vista como el complemento, y que depende sobre todo de la condición hospitalaria de los anfitriones.

Nuestro objetivo principal está dirigido a coadyuvar en el cumplimiento del siguiente eje rector de la política turística:

Tener turistas totalmente satisfechos.

Por ello, las comunidades deben participar en un proceso de aprendizaje que les permita estar mejor preparadas para:

Comprender, Identificarse y participar exitosamente en la actividad turística.

En suma, se requiere desarrollar la Cultura Turística.

Cultura Turística... los antecedentes

Uno de los más antiguos es el concepto **HOSPITALIDAD**, que data desde antes de la llegada de los españoles al Continente Americano.

La historia refiere que los antiguos pueblos prehispánicos solían abastecer sus casas para proveer de alimentación y hospedaje a los viajeros, como una muestra de buena acogida y recibimiento, principalmente por el alto aprecio que tenían por los sacerdotes y comerciantes.

Con el paso del tiempo la actividad turística se ha desarrollado en diversas formas (turismo de negocios, turismo de salud, turismo alternativo, entre otras), modificándose en algunos casos los motivos del viaje o las circunstancias para hacerlo (a caballo, en trineo, en camión, en avión, etc.)

Por las condiciones actuales resultaría difícil que todos los viajeros fueran recibidos en forma gratuita, aunque sí es posible que sean recibidos de manera cortés.

La hospitalidad es un concepto que no se perdió a lo largo de la historia, y lejos de esto, se ha convertido en una característica de los pueblos latinoamericanos.

En la historia del desarrollo del turismo en México se han realizado importantes esfuerzos con el fin de involucrar a la sociedad en el conocimiento de las implicaciones del turismo.

Así, encontramos que en 1964, Don Miguel Alemán Valdés en su libro "15 Lecciones de Turismo", abordó por primera vez el concepto **CONCIENCIA TURÍSTICA** denotando entre otros factores, el carácter personal del turista y del anfitrión, por lo que resulta fundamental dirigir especial importancia a ambas partes.

En estos postulados se reconoce la necesidad de que los residentes de un destino turístico comprendan la importancia que tiene el turismo para el desarrollo de su localidad y se hace énfasis en la valoración del patrimonio local.

Diversos autores analizaron este tema y dieron sus propias definiciones sobre la **Conciencia Turística**, las cuales coinciden en considerarla como un estado mental positivo, orientado a la conservación de los bienes y servicios turísticos, y a establecer contactos favorables con su entorno (turistas, vecinos, compañeros de trabajo).

En otras reflexiones se menciona la falta de educación y cortesía, deshonestidad e indiferencia para con el turista. Esto limitaba el concepto de **Conciencia Turística** a llamadas de atención, pues sólo se destacó la necesidad de darse cuenta que se estaba actuando mal.

Cultura Turística... la nueva propuesta

La aparición del término **Cultura Turística** en el marco del desarrollo turístico de México es relativamente reciente. Es en 1992 cuando se realizan los primeros análisis sobre la necesidad de incorporar nuevos elementos a los esfuerzos de concientización realizados por varias décadas.

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

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

El objetivo primordial radica entonces, en enfocar el modelo turístico a una relación en donde los resultados y el éxito en la recepción y atención del turista sea reflejo del desarrollo sustentable del turismo, basado en el continuo mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Análisis conceptual de la Cultura Turística

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

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

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

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

En este análisis conviene hacer una aclaración: el concepto **TURISMO CULTURAL** también se compone de las palabras CULTURA y TURISMO, sólo que invirtiendo los términos. Sin embargo, derivado de lo ya expuesto, debe entenderse que mientras el Turismo Cultural es una forma de hacer turismo, la Cultura Turística tiene un significado distinto.

Elementos de la Cultura Turística

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

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

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

Valores – aquellos elementos emotivos compartidos, basados en ciertos principios éticos y que motivarán a brindar servicios con **calidez**:

Como resultado de la asimilación personal y colectiva de conocimientos y valores, existirán ciertas **actitudes** que le dan sentido en la práctica a la

Cultura Turística:

- Compromiso

- Constancia
- Disciplina
- Honradez
- Orgullo,
- Respeto,
- Responsabilidad, y
- Vocación de servicio.
- **Amabilidad**– reflejada en el trato afectuoso y cordial.
- **Cortesía**– que evidencia demostraciones de respeto.
- **Eficiencia** – la facultad para prestar servicios en tiempo y forma al contar con las habilidades y destrezas necesarias.
- **Disposición** – el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia de la labor de cada quién.
- **Profesionalismo** – el factor humano aplicando su experiencia y emotividad en el marco de sus labores.

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

Para poder lograr este efecto deseable en las comunidades receptoras, antes habrá que partir de los individuos, promoviendo no un cambio o transformación radical en sus hábitos, sino más bien, estimulando la comprensión y asimilación de la **Cultura Turística**

Alcances o efectos de la cultura Turística

Según este esquema, la **Cultura Turística** involucra una espiral creciente que gira en torno al desarrollo sustentable:

- A partir de la difusión de conocimientos y valores, se generan actitudes que se manifiestan en una mejor comprensión del turismo y sus implicaciones, y a la valoración y adecuada administración del patrimonio turístico.
- Esto trae consigo la integración de una oferta de servicios diversificada, adaptable al medio y a la identidad de los anfitriones, que permitirá atender con más eficiencia al turista, lo cual puede propiciar mayores corrientes de visitantes.
- Los beneficios de diversa índole generados por este proceso favorecerán la consolidación de productos y destinos turísticos, y por ende la sustentabilidad para las comunidades.

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

SOY ANFITRIÓN

Poema de Margarita Robleda

Bienvenido a mi casa visitante,

México es mi hogar.

¿Qué buscas?

¿Qué quieres?

Eso que sueñas,

lo vas a encontrar.

Tengo tanto que compartirte...

¡Naturaleza y treinta siglos

de rica herencia cultural!

Playas, desiertos, montañas, barrancas,

ciudades coloniales;

historias sin fin,

esculpidas como filigrana

en las piedras milenarias;

mercados, iglesias,

parques, museos,

pueblos y rancherías;

ciudades edificadas en la modernidad.

Música,

Deleites al paladar, cuentos y leyendas;

Tesoros en

Piezas únicas

Que surgen de las manos amorosas

de nuestros artesanos.

Y sobre todo

te invito a disfrutar
la calidez de mi gente,
su talento, su arte,
su gran generosidad.

Sé que pudiste haber elegido
Infinidad de lugares,

Pero decidiste venirme a visitar.

¡Estás en mi casa!

Soy tu anfitrión...

¡Bienvenido seas!

Mayores informes en la Dirección de Educación y Vinculación

Tel: (55) 3003-1600 ext. 4433, 4423 y 4424

Fax: (55) 3003-1600 ext. 4428

E-mail: acolorado@sectur.gob.mx y jmresendiz@sectur.gob.mx

Última modificación:
Viernes 12 de abril de 2013 a las 18:48:55 por Óscar Limeta Meléndez

SECRETARÍA DE TURISMO - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2012 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Av. Presidente Masaryk 172, Col. Bosques de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo

Distrito Federal CP. 11580, Tel. (55) 3002 6300

Comentarios sobre este Sitio de Internet