



CAPITULO IV

Investigaciones

4.1 Estadísticas del turismo en México

El turismo es una actividad económica de vital importancia en nuestro país ya que aporta el 8.5% del Producto Interno Bruto total, lo que equivale al producto generado conjuntamente por las actividades de construcción, electricidad, agua, gas, vehículos automotores, imprentas y editoriales, maquinaria y aparatos eléctricos; y los equipos y materiales de transporte, según los resultados de la Cuenta Satélite del Turismo en México 1996-2001 (CSTM) elaborada por Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2006) con la participación de la Secretaría de Turismo (SECTUR).

El producto turístico está integrado por los servicios de transporte que conforman el 34.1%; los restaurantes, bares y servicios de alojamiento constituyen el 38.5%; el comercio el 11.7%; y actividades de artesanía y recreación aportan el 15.7% restante.

Las actividades relacionadas con el turismo generan 1.7 millones de pesos al año, lo que equivale al personal ocupado en la minería; fabricación hule y plástico; vehículos automotores; electricidad, gas y agua; las comunicaciones; los servicios financieros; y en los servicios médicos, considerados conjuntamente.



En cuanto a la remuneración del personal dedicado a actividades turísticas, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática asegura que la media nominal es de \$77,382 pesos por persona al año, monto que ha ido aumentando en los últimos 6 años.

Por medio de la Cuenta Satélite, se dio a conocer que el gasto de los turistas que visitaron el país en el 2001 alcanzó los \$700,408.9 millones de pesos, de los cuales, el turismo doméstico o nacional aportó el 84.1%, mientras que el receptivo contribuyó con el 12.3%. Existe un tercer tipo de turismo llamado egresivo, que se refiere a los residentes que viajan al extranjero, ellos representan el 3.6% de este gasto.

Con respecto a los motivos de viaje, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática asegura que sobresalen los viajes de placer, seguido por los tripulantes de aeronaves y embarcaciones de transporte público en tránsito y otras actividades. En menor medida, se encuentran los viajes de negocios y la forma de turismo de los excursionistas.

El gasto de los turistas se destina a varias actividades económicas, en las que los alimentos y bebidas; y el alojamiento ocupan el tercer y cuarto lugar respectivamente, mientras que el mayor gasto lo realizan para el transporte.

La Cuenta Satélite del Turismo detectó que en el 2001 el Producto Interno Bruto turístico mostró una variación de (-)1.7% con relación al año anterior. El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática aseguró que esto fue debido a la reducción de las actividades principales que se relacionan con el sector turístico, como el alojamiento, que



disminuyó (-) 8.7%, los restaurantes y bares (-)2.0% y los transportes (-) 1.1%. (Ver anexos 5, 6 y 7)

4.2 Ciudad de Puebla

La Ciudad de Puebla de Zaragoza fue fundada por los españoles en 1531, conserva el sello europeo y fue considerada la ciudad principal del México colonial. Poco después de la conquista española, Puebla se hizo popular en todo el país por sus hilados, textiles, azulejos, talaveras, así como por la belleza arquitectónica de sus edificios. Aunque la Puebla moderna está muy industrializada, su centro histórico es un tesoro colonial español lleno de elegante arquitectura y arte europeo de los siglos XVII y XVIII (Kastelein, 2003).

Con más de 70 iglesias, capillas y antiguos conventos, el monumento más importante y visitado es la catedral de la ciudad, cuyas torres están entre las más altas del país, en su arquitectura se aprecian los estilos herreiano, renacentista y barroco, al igual que el Ex Convento de Santa Rosa, el cual alberga una colección de arte religioso y típico. Los azulejos de Talavera le dan vida a diversas fachadas del siglo XVII en el centro histórico de la ciudad, todos ellos pintados a mano y con un gran colorido. Estos azulejos son decoración de iglesias, fuentes, parques, hogares y edificios de gobierno (Kastelein, 2003).

Otra característica sobresaliente de la ciudad de Puebla es su cocina, la cual ha contribuido mucho a la gastronomía mexicana. El popular mole poblano fue creado por las monjas del convento de Santa Rosa. Esta ciudad no solo es rica en gastronomía, sino también en monumentos y museos, entre los que destacan los miles de valiosos libros en la antigua



Biblioteca Palafoxiana y el impresionante Museo Amparo. La ciudad también es poseedora de un agradable ambiente nocturno entre la música viva de los cafés y bares, repartidos en varios lugares de Puebla y de la cercana ciudad de Cholula.

Puebla es también un centro para la educación, por lo que los estudiantes universitarios abundan en las calles, formando una atmósfera juvenil y una bulliciosa vida nocturna. Jóvenes vendedores de artesanías ofrecen sus productos sobre las aceras, sin embargo los mercados de artesanías más conocidos son El Parián y el tianguis de la Plazuela de los Sapos, donde se ofrecen todo tipo de artesanías y se pueden encontrar gran variedad de platos, tazas floreros y otras vasijas de cerámica de Talavera.

Su trazo urbanístico y sus bellos monumentos le han valido ser declarado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO), el 8 de diciembre de 1987 como Patrimonio Cultural de la Humanidad (García, 1991).

4.2.1 Datos geográficos

Puebla yace a los pies de los imponentes volcanes Popocatepetl e Iztaccíhuatl, el segundo y tercer picos más altos de México, respectivamente. El Popocatepetl ha tenido periodos de actividad intermitente durante siglos, es por eso que su nombre significa Montaña que Humea. Otra maravilla natural que enriquece la vista de la ciudad de Puebla es el conocido volcán dormido La Malinche, se encuentra a 25 kilómetros al noroeste de Puebla y es visitado muy a menudo por personas que visitan la ciudad y que desean gozar de maravillosas vistas de su enorme cráter, sus laderas extensas y por supuesto la vista de la



ciudad. Cerca de la desviación al sur hacia el Valle de Tehuacán y Oaxaca, se puede observar el pico más elevado del país, el Pico de Orizaba, que se alza a 5,610m, logrando así que la ciudad de Puebla esté rodeada de áreas naturales y de vistas magnificas (García, 1991) .

4.2.2 Turismo

El gran potencial turístico de la ciudad de Puebla está basado en la arquitectura virreinal, historia y cultura, en sus monumentos arqueológicos y en su infraestructura industrial y de servicios. Estas oportunidades y fortalezas han estimulado el aprovechamiento del Centro de Convenciones de Puebla, la oferta hotelera y gastronómica, así como los recursos naturales del Estado.

El turismo es una actividad estratégica para el desarrollo integral, dado que aporta alrededor del 9% del Producto Interno Bruto estatal; es además un medio para detonar el potencial de desarrollo que poseen las regiones, así como para conservar y preservar el patrimonio natural del Estado, reforzando la identidad cultural de los pueblos (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2006). La derrama económica turística impacta directamente en la generación de empleos y mejora las condiciones de vida de los habitantes.

En la Figura 4.1 se muestran los datos estadísticos sobre el turismo de Puebla obtenidos en el año 2006, en la cual se muestran los porcentajes de ocupación hotelera en las Ciudades del Interior, denominadas por SECTUR, las que tienen un promedio de 46.97% de



ocupación hotelera. No obstante la Ciudad de Puebla está 2.09 puntos por encima de la media nacional con 49.06%.

Municipio	Afluencia de visitantes	Derrama Económica	Ocupación Hotelera	Estadía
Tehuacán	429,456	296,889,800	44.73%	1.67
Teziutlán	179,773	107,970,138	37.20%	1.68
Atlixco	221,752	96,244,598	45.37%	1.67
Cholula	246,386	138,992,984	39.75%	1.67
Sn. Martín Tex	56,019	29,639,538	33.94%	1.69
Izúcar de Mat.	74,160	38,423,632	25.41%	1.64
Huauchinango	153,519	84,642,071	29.76%	1.67
Xicoteppec	79,507	44,284,867	30.21%	1.67
Cuetzalan	95,416	55,123,707	20.10%	1.66
Puebla	3,719,280	3,536,568,372	49.00%	1.46
Zacatlán	128,824	72,393,666	33.80%	1.67
Chignahuapan	22,957	11,090,670	22.60%	1.67
SUBTOTAL	5,407,049	4,512,264,043		
Resto del Edo	581,516	326,454,376	34.53%	1.65
TOTAL	5,988,565	4,838,718,419		

Figura 4.1 Indicadores estadísticos por destinos turísticos del Estado de Puebla (2006)

De: "Los Indicadores Básicos de la Actividad Turística". Por el Instituto Nacional de Ciencia, Geografía e Informática, 2006.

4.2.3 Actividad Hotelera

Un aspecto fundamental para la diversificación de los destinos turísticos es la ampliación y mejoramiento de la infraestructura de servicios. En el Estado de Puebla la oferta de hoteles asciende a 445 establecimientos con 13 mil 533 habitaciones, representando a nivel nacional el 3.4% y el 2.57% respectivamente (Ver anexo 2). Los hoteles que predominan en la ciudad de Puebla son los de categoría 3 estrellas, que cuentan con 1,421 habitaciones. Sin embargo, en cuanto a ocupación hotelera la categoría de una estrella se mantuvo en 45.99%; la



categoría de dos estrellas en 15.89%, la categoría tres estrellas llegó a más del 41.22% ocupación, mientras que la categoría de cuatro estrellas llegó a 52.15% y la categoría cinco estrellas se mantuvo en 37.61%. Estando en el segundo lugar de ocupación, la categoría de una estrella nos demuestra que gran parte de los visitantes buscan hospedarse en lugares de precios económicos. Los porcentajes de ocupación se pueden apreciar en la Figura 4.2.

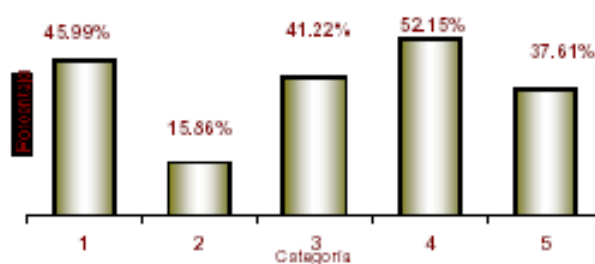


Figura 4.2 Ocupación Hotelera por Categoría en la Ciudad de Puebla (2006)

De: “Los Indicadores Básicos de la Actividad Turística 2006”. Por el Instituto Nacional de Ciencia, Geografía e Informática.

Para generar políticas con el fin de implementar programas y acciones que permitan detonar el turismo y una mejora en la calidad de vida, se han utilizado los Indicadores Básicos de la Actividad Turística en Puebla año 2006, que se dedican a la recopilación y generación de datos que identifican la evolución de la actividad turística de nuestro estado. Éstos señalan que la ocupación hotelera en los diferentes destinos turísticos del estado tuvo un incremento respecto al año anterior, sobresaliendo la ciudad de Puebla, que sigue siendo el principal destino para los turistas que son atraídos por los atractivos arquitectónicos, gastronómicos, religiosos y de negocios entre otros. Los datos se muestran en la Figura 4.3.

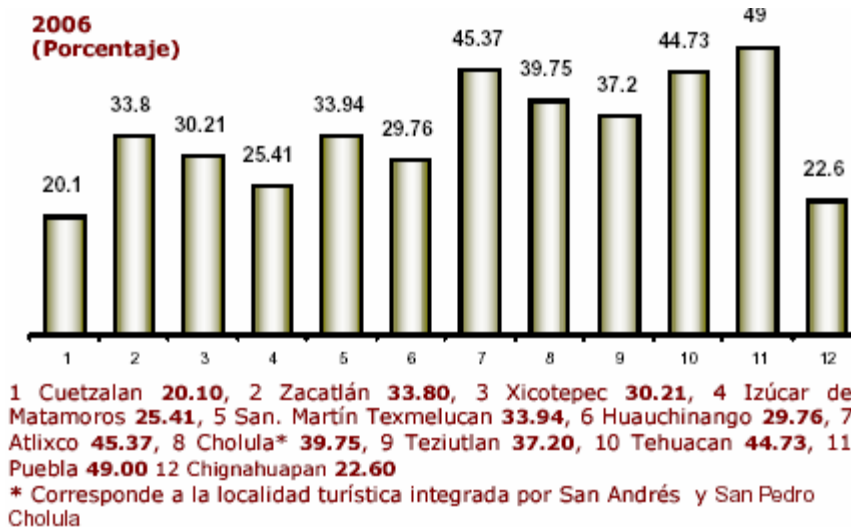


Figura 4.3 Ocupación Hotelera en diferentes destinos del Estado de Puebla (2006).

De: “Los Indicadores Básicos de la Actividad Turística 2006”. Por el Instituto Nacional de Ciencia, Geografía e Informática.

Según los Indicadores Básicos de la Actividad Turística en Puebla 2006, la Ciudad de Puebla se situó en décimo lugar en ocupación hotelera en su categoría Ciudades del Interior, con una ocupación promedio de 49%, esto representó 2.09 puntos por arriba de la media nacional con 46.97% y por encima de destinos como Oaxaca, Morelia, León y Zacatecas entre otros. (Ver anexo 3)

En el 2006, en el estado se registraron más de 5 millones 988 mil visitantes, de los cuales 82.65% fueron nacionales y 17.35% extranjeros. La derrama económica generada por los visitantes tanto nacionales como extranjeros, ascendió a más de 4 mil 838 millones 718 mil pesos, esto representa cerca del 9% de contribución al Producto Interno Bruto estatal.



La industria turística genera al año más de 24 mil empleos directos, de los cuales se estima que por cada empleo directo se generan tres indirectos, esto de acuerdo al estudio de la empresa Redes, el cual proyectó cifras al 2010 y 2020 (Instituto Nacional de Estrategia, Geografía e Informática, 2006).

4.2.4 Perfil del visitante

Los datos arrojados por las encuestas para el año de 2006, en cuanto a la procedencia de los turistas que visitan la Ciudad de Puebla, mostraron que los turistas nacionales o residentes conforman un 70.76% del total y que principalmente provienen del Estado de México y de Veracruz, sin embargo también destaca la gran cantidad de visitantes de Oaxaca, Morelos, Tlaxcala, Jalisco, interior de Puebla y Nuevo León. En cuanto a turistas extranjeros o no residentes que visitan la ciudad, se encontró que conforman un 29.24%. Estos visitantes, en su mayoría, provienen de Estados Unidos, seguido por Francia, Sur y Centro América, España, Canadá, Alemania, Italia e Inglaterra, respectivamente. (Ver anexo 4)

En cuanto a motivos de viaje de los turistas que se adentran a la ciudad, existe poca variación en los años anteriores. Prevalecen los viajes de placer con un 46.62%, seguido por los viajes para visitar a familiares y amigos con un 21.82%. El 12.89% lo conforman los viajes de negocios, mientras que sólo el 7.81% son viajes académicos. (Instituto Nacional de Estrategia, Geografía e Informática, 2006).



La encuesta del Instituto Nacional de Estrategia, Geografía e Informática (2006) muestra que los turistas son atraídos por los atractivos arquitectónicos, gastronómicos, religiosos y de negocios entre otros, destacando que el principal atractivo de los turistas es la Catedral de la ciudad de Puebla, seguido por el Mercado de Artesanías el Parián, el Barrio del Artista, el Callejón de los Sapos, la Calle de los Dulces, la iglesia de San Francisco, Iglesia de Santo Domingo, Fuertes de Loreto y Guadalupe y el Convento de Santa Mónica, respectivamente.

4.3 Ciudad de Cholula

No muy lejos de Puebla, se encuentra la Ciudad de Cholula. Por sus casi 25 siglos de ocupación continua, Cholula es la ciudad habitada más antigua de México, es también un famoso centro ceremonial dedicado al dios Quetzalcóatl, la ciudad que el mismo Hernán Cortés la describió como la ciudad más hermosa fuera de España. En su larga etapa prehispánica desempeñó un papel prominente como centro comercial, religioso y ceremonial (Kastelein, 2003).

Lo más sobresaliente de Cholula es la Gran Pirámide, considerada como el monumento prehispánico con la base más grande construida en Mesoamérica. Mide 400 metros de lado y 65 de altura, sin embargo, al estar cubierta de vegetación y al tener en su cima la iglesia de Nuestra Señora de los Remedios, no logra transmitir toda su grandeza, ocultándose bajo lo que parece un monte. No obstante, dentro yace el más elaborado conjunto de túneles, resultado de la construcción de varios templos, uno sobre el otro a lo largo de miles de años. Se le reconocen cuatro fases constructivas sobrepuestas, que abarcan cerca de dos mil años y



corresponden a los diferentes poblamientos de Cholula. Los visitantes pueden entrar por el túnel principal que atraviesa la pirámide completa, que ya ha sido excavada por los arqueólogos (Kastelein, 2003).

Su etapa hispánica comenzó con la llegada de Cortés en 1519 y en su intento por colonizarla, destruyó sus templos y los reemplazó con varios santuarios e iglesias, incluyendo los famosos 49 domos de la Capilla Real. Esa fue una época de saqueos y matanzas que obligaron a los indígenas a obedecer las órdenes de los conquistadores. El ahínco de los españoles por construir una nueva ciudad sagrada, logró que se construyeran más de 391 cúpulas en tan sólo el perímetro del casco urbano y sus diez barrios. Aún en su etapa moderna su eje vital son los rituales sagrados, como muestra su apretado calendario de fiestas religiosas tradicionales.

La principal herencia arquitectónica colonial de esta ciudad se ubica alrededor de su plaza central o zócalo. Al oriente se levanta el templo franciscano de San Gabriel, sitio en el que se encontraba el gran Teocali de Quetzalcóatl, dando así inicio a la urbanización española. El templo de San Gabriel se fundó en 1529 y se concluyó en 1552. Conforman un conjunto arquitectónico que incluye además la Capilla Real o de Indios, del siglo XVI; la Capilla Abierta, única en su estilo y de notable belleza; y el Templo de la Tercera Orden, que data del siglo XVIII. Los especialistas han establecido una analogía directa entre la Capilla Abierta y las mezquitas árabes construidas en España.

Cholula es una ciudad llena de tradiciones y costumbres prehispánicas, las cuales mantienen vivas los indígenas, que son mayoría en la población de esta zona. Sus plazas son



escenarios coloridos de festividades y mercados. Las calles están rodeadas de un ambiente juvenil, sus múltiples cafés y bares dan vida nocturna a las calles, en las cuales se respira de la tranquilidad de la provincia.

4.3.1 Impacto del turismo

Los Indicadores básicos de la Actividad turística en Puebla año 2006, según el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2006), la ciudad de Cholula ocupa el tercer lugar en concentración de turistas en el Estado de Puebla, logrando captar más de 246 mil visitantes por año, traducándose en una derrama económica de \$138, 992,984 pesos, que se incrementa año con año, contribuyendo así a la economía de la localidad.

Cholula ocupa el cuarto lugar estatal en ocupación hotelera con un 39.75%, correspondiente a la localidad turística integrada por San Andrés y San Pedro Cholula. Los datos estadísticos obtenidos a través de encuestas aplicadas en el año 2006, señalan que la estadía promedio de la Ciudad de Cholula está calculada en 1.67 días.

Sin embargo, es en la ciudad de Puebla donde se concentran las principales variables estadísticas en turismo que incluyen afluencia de visitantes, derrama económica y la mayor ocupación hotelera.

4.4 Hostelling International en Puebla: Hostal Santo Domingo

El Hostal Santo Domingo es el único representante de la marca Hostelling International en el Estado de Puebla, se encuentra sobre la 4 poniente, entre la 3 y 5 norte, en el centro



histórico. El costo de una noche es de \$117 pesos ó \$11 dólares para miembros, mientras que los no miembros deben pagar \$130 pesos ó \$12.50 dólares.

La página Web de Hostelling International México cuenta con un apartado donde se puede evaluar el servicio recibido en cada uno de los hostales de la República, así como en sus instalaciones. Es un espacio que los viajeros mochileros utilizan como medio de comunicación para realizar críticas ya sean positivas o negativas del lugar visitado y que otros viajeros que planean hospedarse ahí lo pueden utilizar como base para sus decisiones.

El Hostal Santo Domingo, a pesar de que cuenta con muy buena localización en el centro histórico de la Ciudad de Puebla y está construido en una casa antigua típica poblana, no ha sido evaluado de manera positiva por sus visitantes, destacando como principales defectos la falta de seguridad de las pertenencias de los huéspedes, mal estado de las instalaciones así como discrepancias en las reservaciones.

Así mismo, se encontró que la percepción de los usuarios en general es que no existe un ambiente de sociabilidad y sentido comunitario entre los huéspedes ya que indican que no existen áreas comunes agradables que permitan la interacción y el intercambio cultural.

Aunado a las evaluaciones de la página Web, se realizó una visita al lugar para poder llevar a cabo un análisis de los errores y aciertos de este hostel, así como su operación, sin embargo este estudio no está enfocado a las percepciones del servicio que ofrece este hostel en particular.



4.4.1 Afiliación de viajeros

La membresía Hostelling International cuenta con un reconocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Esta membresía la puede adquirir cualquier viajero en su país de residencia y al hacerlo el usuario será reconocido como miembro de la red. La identificación proporcionada al afiliarse a dicha red es aceptada en más de cuatro mil albergues ubicados en todo el mundo que ostentan la marca Hostelling International. En el último año se registraron más de tres millones de socios.

La membresía les proporciona a los viajeros tarifas preferenciales en cualquier lugar que visiten, así como también múltiples descuentos en seguros de viaje, restaurantes, tours, museos, discotecas y gran cantidad de productos y servicios disponibles en establecimientos afiliados.

Los costos y tipos de afiliación varían de un lugar a otro en el mundo. En México tiene un costo de \$264 pesos mexicanos (MXN) ó \$24 dólares americanos (USD). También se puede adquirir al acumular seis sellos de bienvenida o Welcome Stamp en hostales Hostelling International fuera del país de residencia del viajero. Su vigencia es de un año y no hay límite de edad, se puede adquirir en cualquiera de los hostales afiliados y cuenta con los mismos beneficios a nivel nacional e internacional.



4.4.2 Requisitos que deben cumplir los hostales afiliados

La mayor parte de los huéspedes se hospedan en dormitorios para cuatro, seis y ocho personas, que pueden ser mixtos, para hombres, ó para mujeres. Existe un número menor de habitaciones privadas para ocupación doble o triple según el destino.

La administración de cada hostel debe contar con atención especial para grupos, así como una guía para organizar mejor la estancia. Los niños son bienvenidos en compañía de un adulto responsable.

La mayoría de los hostales incluyen en la tarifa de hospedaje, un desayuno a base de fruta, cereal, pan, leche y café. También se tiene la opción de que los huéspedes puedan cocinar sus propios alimentos, en una cocina bien equipada y donde se dispone de todos los utensilios para prepararla. Siempre debe haber un lugar agradable para sentarse a desayunar, comer o cenar en un ambiente cordial, y donde los huéspedes puedan interactuar y conocer gente de otros países.

Estos sitios también ofrecen servicio de Internet, el cual no está incluido en el costo del hospedaje. Los hostales Hostelling International ofrecen servicio de teléfonos, el cual le permite al huésped recibir llamadas o recados telefónicos, además de tener a la venta tarjetas telefónicas tanto nacionales como internacionales.

Los huéspedes siempre deben recibir una atención personalizada por parte del personal, el cual debe estar capacitado para dar indicaciones de los lugares turísticos, transportes, centros comerciales y cualquier otro tipo de información del lugar.



Deben existir áreas comunes que son espacios en donde los viajeros conviven y están diseñadas con el objeto de promover la convivencia y lograr un intercambio cultural.

Los hostales afiliados deben cumplir con los estándares de calidad en la operación y el servicio definidos por la Federación Internacional de Albergues Juveniles (IYHF), y que se identifican a nivel mundial con el símbolo de un árbol y una casa dentro de un triángulo azul, reconocido por los mochileros y viajeros en el mundo como sinónimo de calidad, como se muestra en la Figura 4.4 a continuación.



Figura 4.4 Logotipo de la Marca Hostelling International

De: Hostelling International México, 2006. Acceso oficial para la asociación internacional de jóvenes.
Recuperado en: www.iyhf.org

4.4.2.1 Normas garantizadas

Hostelling International ofrece cinco Normas Garantizadas que aseguran al usuario un excelente nivel de calidad en instalaciones y servicios. Estas normas son monitoreadas por Hostelling International México mediante visitas anuales de inspección a cada hostal, además se realizan evaluaciones constantes a los huéspedes para asegurar que dichas normas se hayan cumplido durante su estancia.



Las Normas Garantizadas incluyen:

1. Bienvenida o recibimiento: Los hostales están abiertos a todo el mundo, y dan la bienvenida al huésped de la manera más cordial, en un ambiente informal, sin importar raza, nacionalidad, género, o credo. Normalmente están abiertos las 24 horas, sin embargo algunos albergues tienen un horario más limitado. Estos deben de respetar la regla de dejar las zonas más necesarias para el huésped abiertas a cualquier hora.
2. Comodidad: Hostelling International garantiza que sus huéspedes tendrán una noche de descanso. Esta norma además asegura que habrá espacios para leer y relajarse, así como encontrar servicios adicionales de lavandería, cocina para los usuarios o en su defecto servicio de comedor.
3. Privacidad: Los hostales afiliados deben contar con espacios y servicios adecuados que proporcionen un cierto grado de intimidad, a pesar de ofrecer el tipo de hospedaje comunitario, como son área de vestidor en cada ducha, luz de lectura en cada cama, un casillero asignado a cada huésped, dormitorios y baños separados por género.
4. Limpieza: Hostelling International cuenta con los más altos estándares de limpieza. Las áreas comunes deben de ser limpiadas constantemente. A la llegada de los huéspedes se deben de ofrecer sábanas limpias que posteriormente colocan ellos mismos.
5. Seguridad: Personal y de pertenencias. Es una prioridad para la organización que la estancia del huésped sea placentera, es por esto que debe haber disponibilidad de consignas de equipaje y casilleros con llave.



Otra característica que debe tener todo hostel afiliado es tener un bajo impacto ecológico. Los hostales deben cumplir con las Normas Ambientales que rigen la Internacional Youth Hostel Federation. Estas normas establecen los criterios relativos al consumo y conservación de recursos, eliminación de residuos y su reciclaje, protección de la naturaleza y a la educación para conservar el medio ambiente. La filosofía de Hostelling International está orientada a promover el cuidado del medio ambiente y valores como calidad, comunicación, creatividad, dignidad humana, integridad y pertenencia.