

Capítulo 1: Introducción

1.1 Planteamiento del problema

Dentro del concepto de turismo convencional no se tiene en cuenta en gran medida la repercusión de las actividades turísticas en el entorno, y las aplicaciones del enfoque sustentable han tenido resultados limitados, *"En los últimos años, México comenzó a adoptar conceptos y los principios de la sostenibilidad con el fin de orientar el desarrollo de la actividad turística. No obstante, es necesario mencionar que hasta ahora, los resultados obtenidos son limitados."* (Valdez, 2009, p. 64). El enfoque de turismo convencional podría impedir al turista una interacción con la comunidad, que contribuya al desarrollo sustentable de la región, al mismo tiempo que impida la adquisición de un conocimiento más profundo sobre la cultura local.

Los destinos turísticos estaban concentrados en algunos países solamente, en años recientes se ha ido diversificando, y se han movido a otras regiones del planeta, esto se ha visto favorecido entre otras cosas, por el mejoramiento del transporte y de la comunicación, permitiendo que sitios que antes eran de difícil acceso ahora se encuentran al alcance de los turistas.

Más destinos turísticos equivalen a un incremento de la capacidad de elección de los turistas entre muchas opciones de viaje, lo que se traduce en mayor competencia. Si a ello se suman los cambios en el comportamiento y exigencias de los consumidores la aparición de nuevos segmentos, la reapreciación de los valores ambientales unido a la mayor profesionalización de los diferentes agentes turísticos, se vuelve imprescindible profundizar en el análisis de los factores explicativos de la competitividad de destinos que permitan respaldar mejor las actividades de planificación y gestión turística a fin de mantener y mejorar la competitividad local y satisfacer a los clientes de manera rentable. (Baños & Jiménez, 2012, p. 978)

Es indispensable una actitud de progreso sustentable por parte de todo tipo de individuos pertenecientes a las organizaciones involucradas en la actividad turística, que

son las mediadoras entre el turista y la comunidad, quienes moldean la percepción del turista y condicionan las actividades que realiza el visitante y estas deberían dar valor a la comunidad pero también preservar el entorno natural y socio-cultural y que a la vez ayuden a ampliar sus conocimientos sobre la experiencia que vive, beneficiando el crecimiento económico, social e individual. Por ello, en el turismo se debe de buscar un nuevo enfoque hacia la actividad turística, que a la vez pueda crear mayores beneficios tanto para la comunidad, como a nivel organizacional e individual.

La alta competitividad ha generado una mayor exigencia del turista, ya que busca su satisfacción entre toda la gama de opciones. A pesar de que la actividad turística genera un beneficio económico para quien la realiza, puede implicar un deterioro de la cultura y de los recursos naturales. Tal como se afirma a continuación:

La actividad turística ha alcanzado en las últimas décadas un importante lugar en el auge económico de muchos países. El crecimiento de este renglón ha sido en muchos casos en detrimento del entorno natural y sociocultural de los destinos turísticos. Debido al agravamiento de esta situación se hace necesario fomentar el desarrollo turístico sostenible que implica la armonía entre lo económico, social y natural; lo que propiciaría resultados favorables. (Fernández, Porraspita & Labrador, 2010, p. 1)

Por lo tanto se puede decir que debido al enfoque del turismo actual, que ha dejado a un lado la sustentabilidad en esta actividad, tanto de recursos naturales como del entorno socio-cultural, dejando de beneficiar a los actores locales, se busca a través de esta tesis expresar herramientas de conocimiento sobre la capacitación y la mejora continua en orientación a la actividad sustentable de las organizaciones en el ámbito turístico, en el municipio de San Andrés Cholula, centrándose en las áreas de recursos humanos, y administración del conocimiento.

Al abrirse nuevas megalópolis del ocio, circuitos del tiempo libre y nuevas ciudades, ha ocurrido la sustitución de comunidades ejidales, indígenas, pesqueras y artesanales (con su compilación de creencias, gusto, concepción del mundo y tejidos culturales tradicionales). La experiencia de los centros arqueológicos prehispánicos de México sugiere una serie de interrogantes y ejes de problematización que al convertirse en

tesis permitirán que el conocimiento turístico avance por una ruta correcta (Gaxiola en Osorio & López, 2012). Para mayor clarificación de la problemática mencionada, se realizó un mapa conceptual (ver anexo 3) que visualiza la brecha entre la situación actual y la situación deseada

Debido a la problemática mencionada, se pretende establecer las bases de conocimiento sobre la relevancia de la capacitación y la técnica de mejora continua para reducir la brecha entre la situación actual y el futuro deseado el cual es la actividad turística sustentable, de este modo surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué impacto genera la actividad turística en San Andrés Cholula?

¿Cuál es la importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales?

¿Cómo podría impactar la capacitación y la mejora continua con un enfoque sustentable en las actividades turísticas?

¿Qué beneficios podría generar la capacitación para la actividad turística sustentable?

¿Qué beneficios aporta la mejora continua para la actividad turística sustentable?

¿Qué elementos perniciosos, que afectan la sustentabilidad de su entorno, se encuentran en las actividades turísticas de San Andrés Cholula?

¿Cómo podría contribuir la capacitación y la mejora continua a la reducción de los efectos de estos elementos?

¿Cómo impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula?

1.2 Objetivo general

Conocer, a través de la recopilación y análisis de información, la relevancia de la capacitación y la mejora continua para contribuir a determinar las bases de conocimiento hacia posibles estrategias sustentables en la actividad turística de San Andrés Cholula

1.3 Objetivos específicos

- Conocer el impacto general percibido por los expertos sobre la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula.
- Conocer la importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales.
- Conocer los posibles beneficios de la mejora continua y la capacitación para la actividad turística sustentable.
- Identificar que elementos afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula
- Conocer la contribución que podría ofrecer la capacitación y la mejora continua a la reducción de los efectos de estos elementos
- Conocer como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula

1.4 Justificación

La relevancia del presente trabajo radica en contribuir hacia la resolución de la problemática global que existe debido a los recursos limitados en el mundo y el constante crecimiento de las poblaciones que por ende produce el incremento del número de organizaciones y sus actividades, quienes utilizan los recursos de las localidades para proporcionar bienes y servicios, provocando la constante reducción de los recursos agotables de las localidades, generando una tendencia negativa con respecto al agotamiento de las riquezas para futuras generaciones.

Debido a la gran extensión de esta problemática, se reduce para fines del estudio a la actividad del sector turístico en el municipio de San Andrés Cholula, sin embargo las bases del conocimiento analizadas sobre la capacitación y la mejora continua pueden ser aprovechadas y utilizadas por todo tipo de empresas y sectores en las diferentes localidades, pues aporta a los recursos humanos ciertas bases de conocimiento a nivel teórico, que pueden beneficiar a estrategias para contribuir a la sustentabilidad del ambiente y el entorno sociocultural en el que se desenvuelven las organizaciones.

Se pretende que estas bases de conocimiento sean orientadas hacia estrategias para el máximo aprovechamiento de los recursos e inclusive alcanzar la sustentabilidad, no solo para el ámbito turístico, sino que pueda ser aplicable también a otros ámbitos en los que participen las empresas, pero sin sacrificar o reducir los beneficios otorgados por las actividades organizacionales para el bienestar de los individuos.

1.5 Alcances

- El proyecto pretende mostrar a nivel teórico y general, la problemática del turismo convencional en relación al deterioro socio-cultural y ecológico de una localidad.
- El estudio pretende mostrar a nivel teórico los posibles beneficios de la capacitación y la mejora continua para impulsar el turismo sustentable.
- El estudio pretende mostrar a nivel teórico la importancia de la adopción de un enfoque sustentable en las organizaciones involucradas con la actividad turística.
- El proyecto intenta identificar los principales elementos de la actividad turística en San Andrés Cholula que afectan a la sustentabilidad, mediante la entrevista a expertos y el uso de fuentes secundarias.
- El estudio pretende analizar la posible reducción, mediante la capacitación y la mejora continua, del impacto de los elementos de la actividad turística no sustentable que provoquen deterioro socio-cultural o ecológico en la región de San Andrés Cholula.
- Conocer a nivel teórico, la percepción de los expertos sobre como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula.

1.6 Limitaciones

- El estudio no incluirá una metodología para aplicar la capacitación y le mejora continua
- El estudio no analizará o recopilara información directamente a las organizaciones involucradas con la actividad turística de San Andrés Cholula.
- El proyecto no se centrará en determinar una metodología que incremente el interés de las empresas hacia la sustentabilidad.

- El proyecto no desarrollara una propuesta específica de capacitación o mejora continua.

1.7 Organización del documento

En el capítulo 1 se plantea la problemática sobre los nuevos cambios en el turismo, orientados hacia la mayor satisfacción en la experiencia turística, provocando que las exigencias de los turistas también se transformen, con lo cual se requiere una evolución en las empresas que permita adaptarse a estas exigencias, sin embargo esta creciente competitividad ha provocado la necesidad de utilizar más recursos de la localidad, explotando tanto la cultura como los recursos naturales que se encuentran en el destino. Provocando su deterioro y afectando de esta forma a la localidad e inclusive a los atractivos turísticos.

En el capítulo 2 se muestra el marco teórico relacionado con la resolución de la problemática abocando las diferentes dimensiones temáticas consideradas relevantes para el estudio, las aportaciones vinculada a la capacitación y la mejora continua en las empresas, en materia de la sustentabilidad. Se presentarán autores que ayudan a entender el desarrollo sustentable dentro de las empresas, y su papel en el entorno. Además se ilustran medidas aplicadas dentro del tema por otros trabajos, otras zonas geográficas y otros contextos.

Durante el capítulo 3 se presenta la metodología a aplicar, expresando las técnicas para la realización del instrumento de recolección de información y la forma de selección de los expertos en diferentes áreas del conocimiento involucradas con el tema del proyecto, también se expresa la forma de análisis e interpretación de los resultados.

En el capítulo 4 se presentan los resultados con el respectivo análisis de cada una de las materias en cuestión, es decir, las respuestas a las preguntas de investigación, específicas y la general, mostrando la relevancia de la capacitación, la mejora continua y su relación con las prácticas sustentables y posibles beneficios en las empresas involucradas en la actividad turística en San Andrés Cholula.

El capítulo 5 presenta las conclusiones finales acerca de lo investigado a lo largo del estudio, información relevante y comentarios del autor.