

ESTRATEGIA FORMATIVA PARA LA CULTURA TURÍSTICA DE LA COMUNIDAD ANFITRIONA EN LA BOQUILLA, CHIHUAHUA, MÉXICO

Manuel Ramón González Herrera¹
Valeria Salcido Betance²
Rosa Herminia Suárez Chaparro³

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito diseñar y proponer una estrategia para la formación de la cultura turística de los residentes en La Boquilla, Chihuahua, con el fin de prepararlos y orientarlos hacia el desarrollo sustentable. El estudio es de tipo cuali-cuantitativo y aplicado; para su desarrollo se delimitó como unidad de análisis y muestreo a la comunidad local mencionada. Como resultado se presenta un inventario de los principales atractivos turísticos del destino y el diagnóstico de los niveles de cultura turística, los cuales son desfavorables y no permiten que el anfitrión tenga una participación adecuada en el turismo local. Finalmente, se proponen acciones estratégicas para cubrir los bajos niveles formativos de la cultura turística de los residentes con el fin de ayudar a que el anfitrión asuma su rol en el turismo y tenga una participación responsable que impacte de manera positiva en la actividad turística del destino.

PALABRAS CLAVE: CULTURA TURÍSTICA. COMUNIDAD ANFITRIONA. TURISTA. ESTRATEGIA.

¹ Doctor en Ciencias Geográficas, Especialidad en Turismo, Máster en Gestión de Destinos Turísticos Locales, Máster en Gestión Turística. Profesor Investigador de Tiempo Completo, Programa de Turismo, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. Profesor del Doctorado en Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. Profesor del Máster Universitario Management y Gestión del Cambio, mención Dirección de Empresas de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, Universidad de Alcalá, Madrid, España. Profesor del Programa de Post-Graduación en Patrimonio Cultural en el Doctorado Profesional, Universidad Federal de Santa María, Brasil. Email: manuel.gonzalez@uacj.mx

² Licenciada en Turismo por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Investigador colaborador del Proyecto de Formación de la Cultura Turística. Empresaria turística del sector de alojamiento turístico. Email: al138858@alumnos.uacj.mx

³ Profesora/Investigadora del Programa de Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; Doctorado en Ciencias Experimentales y Sostenibilidad por la Universitat de Girona; Línea de Investigación: Análisis y Gestión del paisaje en espacios naturales protegidos. Email: rsuarez@uacj.mx

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto de estudio la cultura turística de la población anfitriona residente en los destinos turísticos (Fonseca, 2010; Díaz & Rodrigo, 2016), en función de lo cual se analizaron diversas variables conceptuales y enfoques teóricos, los cuales fueron sistematizados como antecedentes que sirvieron de base a la implementación práctica de la investigación.

EL FENÓMENO SOCIAL COMO BASE FUNDAMENTAL DEL TURISMO

Para comprender la cultura turística (Sánchez, 2009; Secretaría de Turismo, 2013; Universidad a Distancia y Abierta., 2016) se debe entender primero el concepto de turismo que es básicamente un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, por motivos personales o de negocios/profesionales (OMT, 2016; Onghena, 2016). Una de las definiciones más recientes, y que ayuda a entender el turismo como un concepto más amplio expone que es el conjunto de actividades y comportamientos llevados a cabo por aquellos individuos que temporalmente y principalmente por motivos de ocio, sustituyen su espacio cotidiano por uno nuevo mediante un viaje, ya sea para disfrutar de los atractivos de dicho entorno o para contemplar elementos contenidos en él, así como el conjunto de empresas y negocios destinados a satisfacer las necesidades, tanto elementales como recreativas de dichos individuos (Organización Mundial de Turismo, 2007).

LA CULTURA TURÍSTICA COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO

Existen diversas investigaciones que permiten generar un primer panorama de la actividad turística como elemento no sólo económico, sino también, de aspectos intangibles reflejadas en conductas, motivaciones, tendencias y estructuras organizativas que están presentes en la cultura turística (González, 2004; Gobierno del Estado de Sonora, 2017). Hoy en día, la actividad turística busca ser desarrollada como una actividad sustentable, esta es la visión de la nueva estrategia. El turismo sustentable es aquel en el que las actividades turísticas se comprometen a tener un bajo impacto sobre el ambiente y la cultura local, al mismo tiempo que genera ingresos a la población y mantiene su patrimonio y sus costumbres y estructura social (Quintero, 2004).

La cultura turística juega un papel importante para la visita y estadía de los turistas, si bien en un determinado destino turístico se cuenta con recursos naturales y otros atractivos turísticos importantes, el valor central se encuentra en el factor humano, ya que es quien genera las relaciones directas con el visitante, de allí surge la necesidad de crear una cultura turística, la cual, no solo abarque aspectos del comportamiento humano, sino también las reacciones sociales y movimientos económicos, ya que esta se entiende como los conocimientos acerca del turismo que posibilitan revelar sus significados y emitir juicios valorativos basados en la percepción de la realidad en que se desarrolla (Secretaría de Turismo, 2017; Secretaría de Turismo, 2018). La misma refleja los niveles de conciencia turística adquiridos por cada individuo, en correspondencia con los cuales este asume una actitud positiva o negativa, y consecuentemente un comportamiento responsable o irresponsable acorde con el rol social que debe desempeñar como parte del turismo.

RELACIÓN TURISTA Y ANFITRIÓN

La cultura turística concierne tanto a turistas como a anfitriones (Secretaría de Estado de Turismo, 2018), pues se conforma de procesos sistemáticos de concienciación en los diversos ambientes en los cuales estos se desenvuelven (familia, trabajo, escuela,

etc.), de tal manera que las actitudes de visitantes y visitados se expresen como una comprensión mutua, dentro de un marco referencial común (Gurría, 1991). Desde una perspectiva ontológica, el turismo está ligado de manera indispensable al viaje, la hospitalidad, el desplazamiento y la recepción de quienes se trasladan, es decir, el turismo no existe sin el viajero y el anfitrión (Conde, 2009).

Cuando un turista decide visitar un destino no lo hace de forma aislada, sino que durante todo el proceso del viaje (antes, durante y después) crea relaciones y contactos con otras personas, especialmente con los prestadores de los servicios turísticos y la comunidad local del destino, estas relaciones pueden resultar benéficas o afectar el turismo, porque las actitudes, los valores y los conocimientos que tiene la comunidad anfitriona del turismo es para el visitante un factor de suma importancia y que determina la decisión de permanencia y repetición del visitante.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla a través de la vía deductiva, ya que parte de la teoría general de la formación de la cultura turística, siendo esta capaz de alcanzar el desarrollo sustentable de un destino turístico y de los residentes que ahí habitan, hasta lo más particular en donde se dan a conocer ejemplos y propuestas aplicadas al caso de la formación de la cultura turística en la Boquilla, Chihuahua. A través de la misma se genera una solución práctica a un problema, por tanto, es una investigación aplicada, de tipo explicativa ya que identifica las causas y/o efectos de un hecho, de naturaleza cuali-cuantitativa, longitudinal, con contenido multidisciplinario, experimental, en la cual se utilizan fuentes de información mixta.

Para la realización del estudio se tomó como unidad de análisis y de muestro el total de población residente en La Boquilla, Chihuahua, la cual según el INEGI (2010) es de 1,185 habitantes, en base a este total se calculó el tamaño de la muestra con la que se trabajó en la investigación, lo cual permitió la obtención de datos con relación al

diagnóstico de los niveles de cultura turística de la comunidad anfitriona de este destino.

Entre los métodos utilizados se encuentran:

Entrevista semiestructurada: la primera técnica utilizada para la recolección de información fue una entrevista semiestructurada aplicada a 7 informantes claves del destino turístico La Boquilla, Chihuahua, a través de la cual se obtuvieron resultados que sustentan la investigación, además de aquellos aportes que permitieron la redacción de la caracterización del contexto, ya que la producción científica y bibliográfica que existe del turismo en La Boquilla es nula. Por tanto, la información obtenida a través de este método permitió conocer algunos aspectos que condicionan la actividad turística en el destino y otros elementos importantes.

Grupos de discusión: método cualitativo aplicado mediante 3 grupos de discusión, en los cuales los participantes fueron seleccionados a través de una invitación personalizada y agrupados según rango de edades (niños, jóvenes y adultos) y la única condición para participar era ser residente de La Boquilla, Chihuahua. De esta discusión se obtuvieron comentarios interesantes que permitieron realizar un diagnóstico más profundo de los niveles de cultura turística, además se llevó a los participantes a una discusión bien argumentada y sobre todo a compartir experiencias y conocimientos de cada participante en cuanto a su rol como anfitrión del turismo del destino.

Encuesta: implementada a través de un cuestionario impreso y por la vía online utilizando un cuestionario computarizado; fue aplicada a 146 habitantes del destino que fueron seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple, el cual está conformado por 12 variables; el mismo buscaba conocer el nivel de cultura turística que tiene la población residente de La Boquilla, lo cual permitió obtener los resultados principales para el diagnóstico de la investigación.

Prueba diagnóstica: método cuantitativo utilizado con 35 prestadores de servicios turísticos, esta prueba estuvo dividida en tres dimensiones, la primera que tiene que ver con los conocimientos generales sobre el destino, la segunda las percepciones del turismo y por último las necesidades de formación y aprendizaje. A través de este método se alcanzó un análisis más específico en cuanto a la situación

actual de la formación y preparación de los prestadores de servicios turísticos, lo cual les permitiría atender y enfrentarse a la actividad turística en La Boquilla.

Fichas de inventario turístico: por último, se realizó un inventario de los 4 principales atractivos turísticos de La Boquilla, Chihuahua; a través de una ficha de inventario turístico conformada en base a las experiencias de otros países, y la observación participante, fue posible realizar la categorización, jerarquización y estudio de los atractivos recursos turísticos locales.

CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO LOCAL

La Boquilla de Conchos, conocida también como Boquilla de Babisas o muchas veces nombrada únicamente como Boquilla, es una de las localidades que forman parte del municipio de San Francisco de Conchos, siendo este su cabecera municipal (González, 2003; González, *et al.*, 2003). Esta localidad se ubica al sureste del Estado de Chihuahua, en la región que comprende el río principal Conchos. La misma recibió su nombre debido a un accidente geográfico conocido como boquilla, donde el río Conchos pasa por un estrechamiento entre dos cerros, el cual fue aprovechado en el año 1910 para construir la presa denominada “La Boquilla”, por ese motivo y en el mismo año se produjo la fundación del poblado (Comunicación personal, febrero, 2018).

Esta se encuentra localizada en las coordenadas geográficas 27°34"N 105°19"O y con una altitud de 1, 246 metros sobre el nivel del mar (González, Nevarez, y Ponce de León, 2003), la distancia hacia la cabecera municipal es de 15 kilómetros aproximadamente, con la cual se comunica por la carretera estatal 30 de Chihuahua. Esta localidad tiene limita al este con la Ciudad de Camargo, al norte con Saucillo, al sur con Allende y al oeste con Valle de Zaragoza. De acuerdo al censo de población y vivienda realizado por el Instituto de Nacional de Estadística y Geografía, la población total de la Boquilla de Conchos es de 1,185 habitantes, de los cuales 603 son hombres y 582 son mujeres, este dato sitúa a La Boquilla como el mayor poblado del municipio de San Francisco de Conchos (INEGI, 2010).

INVENTARIO DE LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS

La Boquilla de Conchos cuenta con atractivos turísticos importantes que le permiten atraer a un flujo de demanda significativo cada año, estos atractivos cuentan con una categoría específica, rasgos y aspectos que los distinguen de los demás y hacen diferente al destino. A continuación, se presenta cada uno de los atractivos turísticos seleccionados y estudiados a través de una ficha de inventario turístico que utilizan las secretarías o ministerios de turismo en diferentes países como Cuba, México, Bolivia y Perú, la cual ha permitido la recolección de información para la categorización de cada uno de sus atractivos.

Tabla 1. Principales atractivos turísticos de La Boquilla, Chihuahua

Recurso	Categoría	Jerarquía regional
Los Filtros	Recurso Natural- salto de agua	Alta
Lago Colina	Recurso Natural- Lago	Alta
El Tigre	Recurso Natural- Lago	Media
Presa "La Boquilla"	Realizaciones Científico Técnicas- Presa Hidroeléctrica	Media

Fuente: Elaboración propia

DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE FORMACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN ANFITRIONA DE LA BOQUILLA, CHIHUAHUA

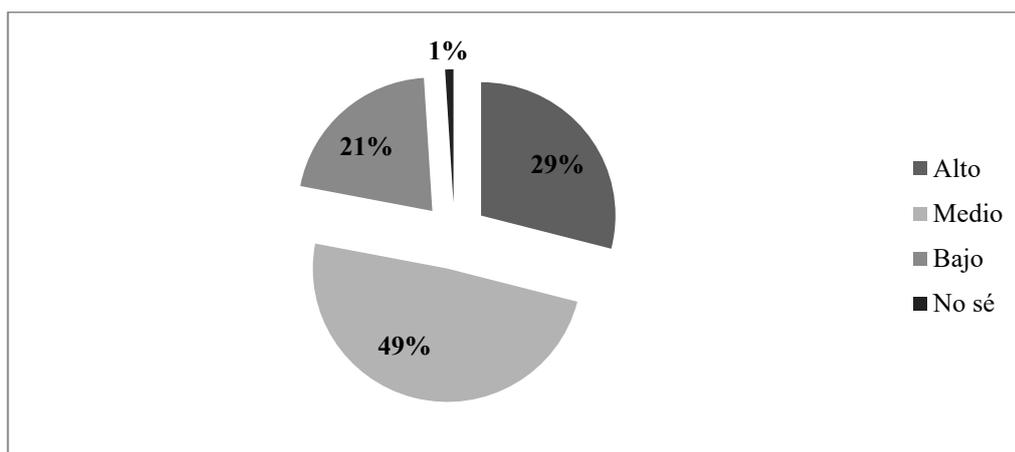
El desarrollo turístico de un destino debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de los residentes, quienes al final de cuentas son los que viven en el destino y lo dotan de algunas de las características que adquiere y le dan identidad, son ellos quienes tienen un impacto directo en la actividad turística, incluso si los habitantes no lo perciben de esa manera. Por tanto, cuando no se tiene un enfoque orientado al beneficio

de la comunidad local, esta percibe al turismo como desfavorable o no se interesa por tener una participación activa orientada a la mejora del turismo.

Mediante grupos de discusión, entrevistas semi- estructuradas y la aplicación de cuestionarios (tomando como muestra 146 residentes) en la población de La Boquilla se obtuvieron los datos que permitieron conformar el diagnóstico situacional relativo a la formación de la cultura turística de la comunidad anfitriona residente en el destino, la cual refleja aspectos que buscan medir el nivel de formación de dicha cultura turística general.

Los comentarios obtenidos según el estudio de los niveles de cultura turística de la población anfitriona, tienen similitudes, por ejemplo, se coincide en que “no estamos bien preparados para atender a los turistas que nos visitan cada año, sin embargo la mayoría vuelve otra vez”, otro comentario que impacta en la investigación fue realizado por uno de los residentes, quien argumenta que “no sabemos casi ni leer y nos pone un examen” lo que refleja la falta de preparación académica y educativa de los residentes para enfrentarse al turismo.

Figura 1. Grado de crecimiento del turismo de La Boquilla



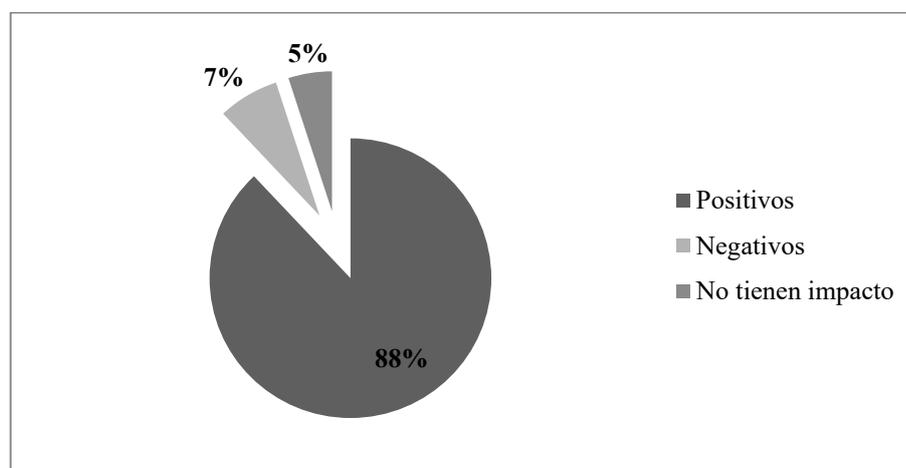
Fuente: elaboración propia

En la figura 1 se observan los porcentajes obtenidos de la variable con el fin de conocer cuál es el grado de crecimiento sobre el turismo en el destino, comprobándose

que el 49% de la muestra está caracterizado por nivel medio, justificando esta respuesta con argumentos que coinciden con criterios tales como que no ofrecen un buen servicio, no hay demanda todo el año ya que el turismo en La Boquilla es solo en los meses de marzo a septiembre y el resto no hay turistas, además del poco aprovechamiento de los recursos, falta de promoción y apoyo del gobierno, y la falta de infraestructura. El 29% de los encuestados cree que el nivel es alto, debido a que el número de visitantes aumenta cada año y es un destino conocido, mientras que el 21% considera que el nivel es bajo, justificando sus respuestas con la falta de empleo, la carencia de servicios y la poca visión de crecimiento de los habitantes, cabe destacar que solo el 1% no tiene conocimiento sobre el tema.

En la figura 2 se observa que la mayoría, representada por 88% de la muestra encuestada considera que los impactos que tienen el turismo en La Boquilla son positivos, un 7% cree que los impactos son negativos y el resto respondió que no tienen ningún impacto. Esto quiere decir que la comunidad anfitriona está consciente de que la actividad turística genera impactos positivos en el destino y para las personas que viven en él, lo que es significativo ya que en un destino donde se considera como principal actividad económica al turismo, este debe estar enfocado al bienestar y a promover y preservar el patrimonio con el que se cuenta.

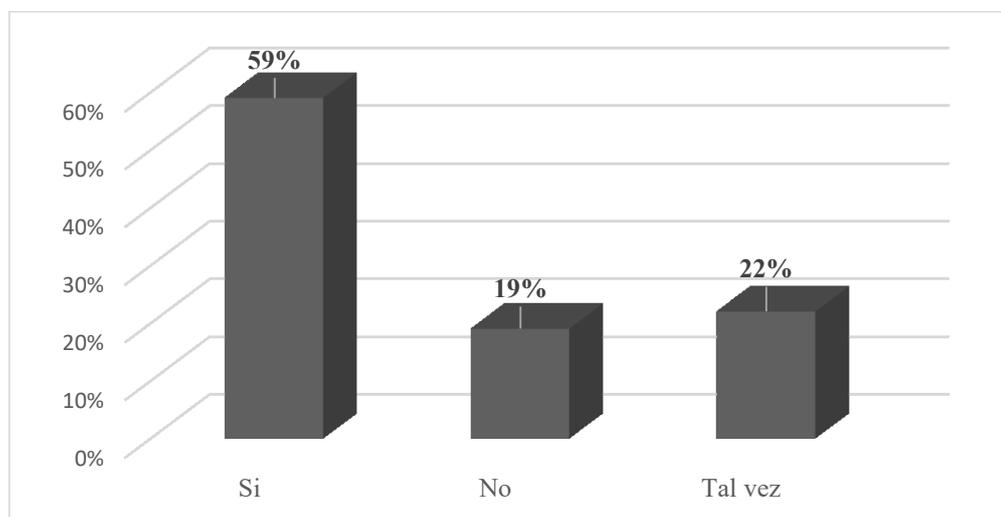
Figura 2. Impactos del turismo



Fuente: elaboración propia

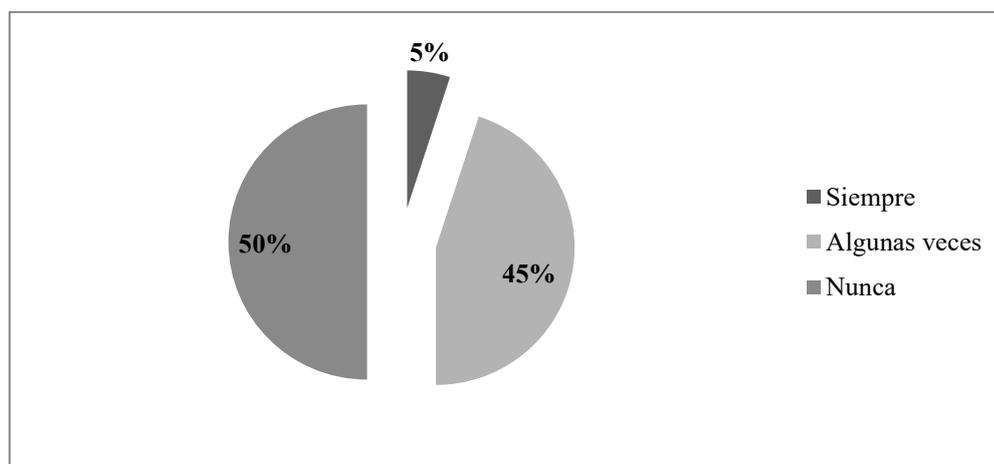
La figura 3 responde a la pregunta ¿se considera parte de la actividad turística de la Boquilla? Denotando que el 59% de la muestra respondió que sí se consideran parte del turismo, mientras que un 19% de la muestra respondió no, en tanto el restante 22% de los habitantes dijeron que tal vez. Esto refleja que la comunidad ha asumido su papel como parte del turismo, lo que implica que esta debe tener una preparación adecuada, conocimientos y valores suficientes para participar y atender al turismo.

Figura 3. Consideraciones como actor del turismo



Fuente: elaboración propia

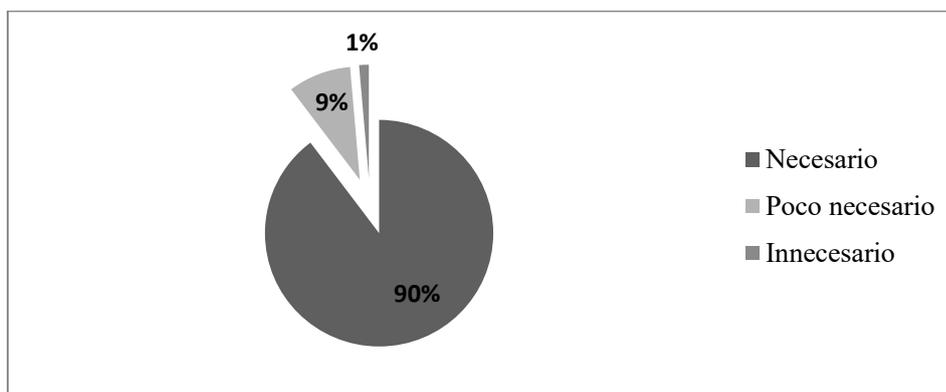
Figura 4. Se toma en cuenta su opinión en las decisiones del turismo



Fuente: elaboración propia

En la figura 4 muestra los resultados de una de las interrogantes más interesantes de la investigación, la cual está relacionada con cuánto consideran que la opinión de la comunidad anfitriona se toma en cuenta su para las decisiones que tienen que ver con el turismo del destino, reflejando que el 50% respondió que nunca se toma en cuenta su opinión, el 45% dijo que solo algunas veces y el porcentaje más bajo con un 5% considera que siempre se toman en cuenta sus opiniones. Este balance se inclina a considerar que la comunidad considera ser poco atendida en cuanto a la incorporación de sus percepciones en las decisiones que se toman.

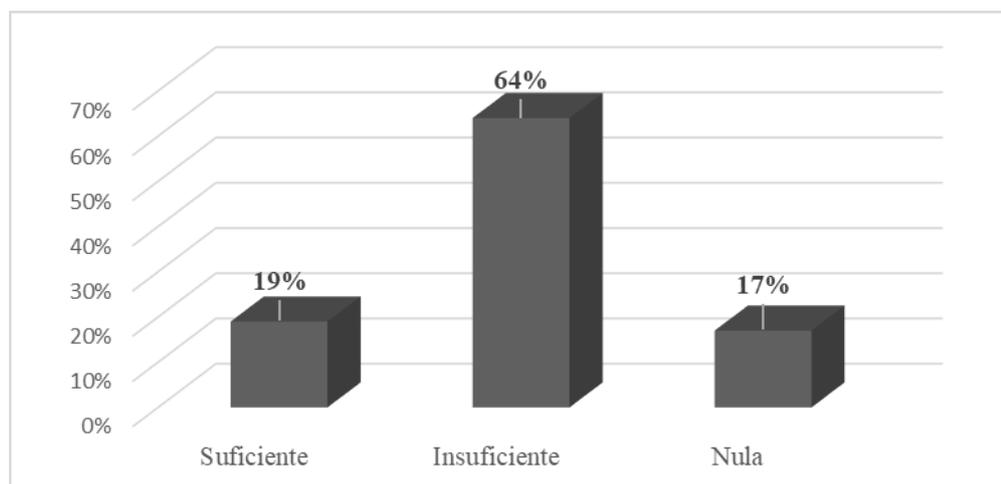
Figura 5. Programas e instituciones educativas que motiven la participación



Fuente: elaboración propia

En la figura 5 se observan los resultados obtenidos con respecto al último aspecto cuestionado, el cual se refiere a los programas e instituciones educativas y culturales que motivan la participación de la comunidad anfitriona del turismo de La Boquilla, poniendo de manifiesto que un 90% de los residentes creen que esto es necesario para su participación en el turismo, el 9% lo considera poco necesario, y el resto piensa que es algo innecesario para su participación activa.

Figura 6. Información turística de La Boquilla



Fuente: elaboración propia.

En la figura 6 se muestra que la información turística disponible sobre el destino La Boquilla es insuficiente, ya que 93 de los 146 residentes encuestados coinciden en esta afirmación, lo cual representa el 64% de la muestra; del total muestreado tan solo un 19% considera que la información turística de que se dispone es suficiente y el 17% de los encuestados apuntan que es nula, es decir que no existe.

DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE FORMACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA BOQUILLA, CHIHUAHUA

Mediante la aplicación de instrumentos cuali-cuantitativos para recolección de información proyectada a diagnosticar la situación actual y algunos aspectos importantes de la cultura turística de los diferentes prestadores de servicios turísticos en La Boquilla, Chihuahua, se obtuvieron los siguientes resultados que reflejan el nivel de formación de cultura turística de la población anfitriona activa en la actividad turística del destino; estos resultados se pueden observar en los siguientes gráficos, los cuales ponen de manifiesto las principales preocupaciones y necesidades que sustentan

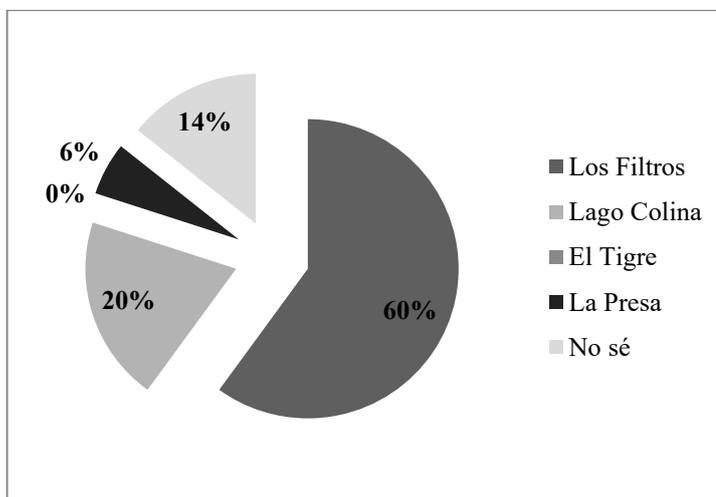
este estudio. El primer instrumento fue una prueba diagnóstica, aplicada a 35 prestadores de servicios turísticos, y la cual se sustenta en un diagnóstico exploratorio que integra diferentes interrogantes que buscan analizar principalmente los siguientes aspectos:

- Conocimientos generales sobre La Boquilla como destino turístico.
- Percepciones personales sobre la actividad turística en La Boquilla.
- Necesidades de aprendizajes más apremiantes para potenciar la participación de los anfitriones activos del turismo en La Boquilla.

En función de los datos levantados mediante las entrevistas semi-estructuradas y grupos de discusión se obtuvieron los resultados que se comentan seguidamente:

Conocimientos generales: se presentan los resultados obtenidos en tres de las interrogantes que buscan conocer cuáles son los conocimientos generales sobre el turismo en el destino estudiado.

Figura 7. Principal atractivo turístico

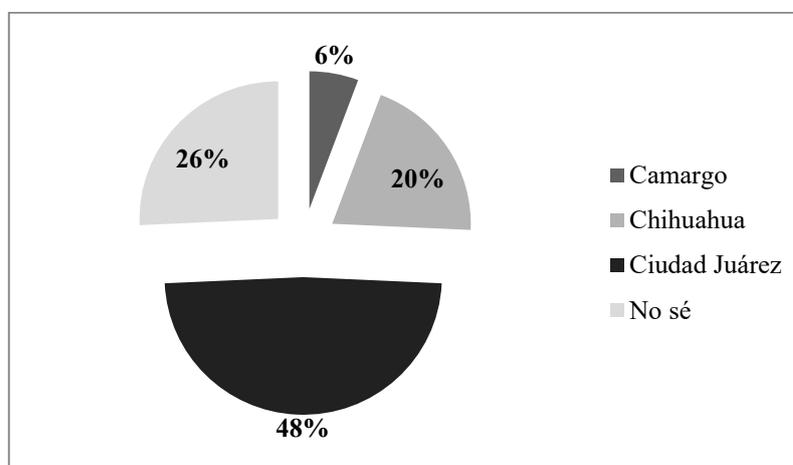


Fuente: Elaboración propia

La figura 7 muestra que del 100% de la población estudiada el 60%, es decir 21 personas, consideran que Los Filtros es el principal atractivo turístico en el destino, siendo esto una realidad, ya que, según los indicadores estadísticos del municipio, es

donde se recibe el mayor número de visitantes, además esto indica que el 40% que representa el resto de la muestra no sabe o está equivocado en cuanto a la respuesta. Este resultado advierte la falta de conocimientos de los anfitriones activos, ya que, el resto de las respuestas indicaron como atractivos más destacados el Lago Colina con un 20% de las respuestas, el 14% no sabe identificar el atractivo más visitado y el 6% respondió que es La Presa.

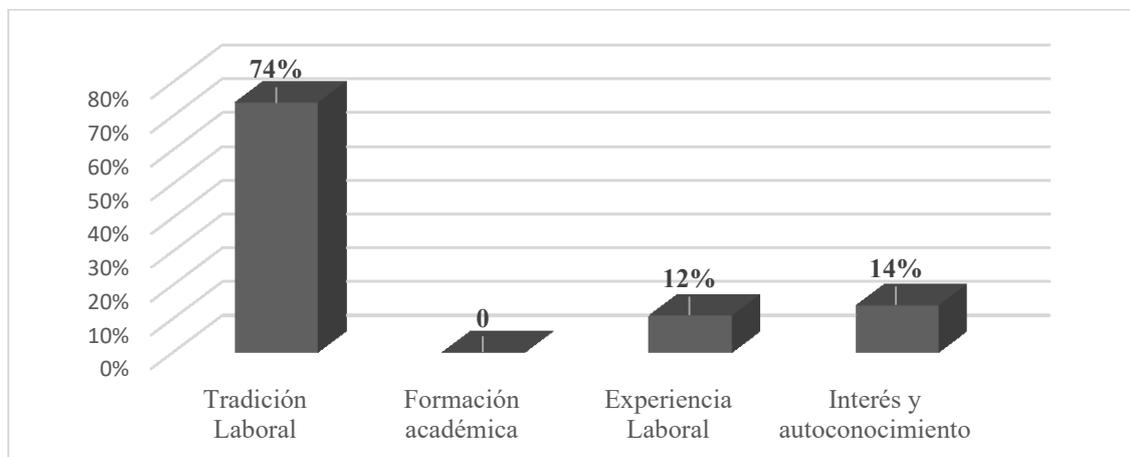
Figura 8. Origen del visitante



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran una variación en las respuestas, debido a que 17 prestadores de servicios creen que el mayor número de visitantes proviene de Ciudad Juárez, esto representa un 48% de la muestra, siendo esta la respuesta que obtuvo un mayor porcentaje de incidencia; el 20% dijo que provienen de Chihuahua, el 6% respondió como lugar de proveniencia del turismo a Camargo y 9 de los encuestados, representados por un 26% de la población respondió no saber.

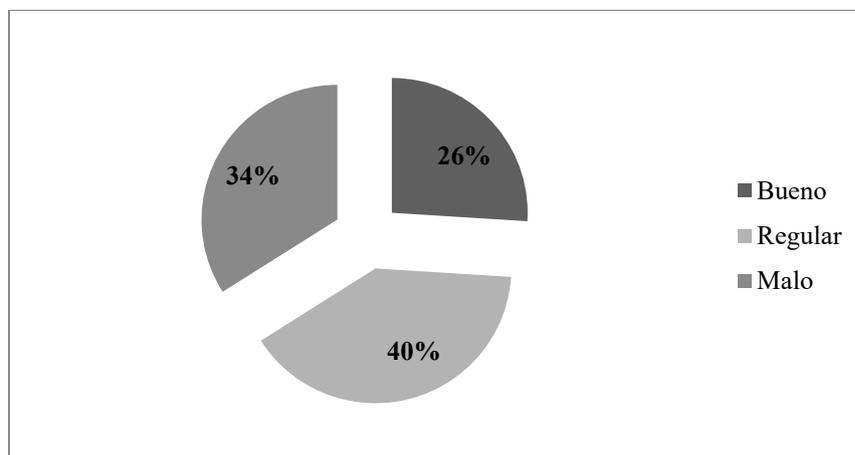
Figura 9. Adquisición de los conocimientos



Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 se puede observar cómo los prestadores de servicios turísticos del destino han adquirido la información y conocimientos generales sobre La Boquilla para atender al turismo. En este se muestra que un porcentaje de 74% la ha adquirido por tradición familiar, el 14% por interés y autoconocimiento, y un 12% lo han adquirido por experiencia laboral. Una de las respuestas a esta interrogante es la formación académica, la cual está representada por el 0%, lo que llama la atención en este estudio, ya que ninguno de los prestadores de servicios turísticos ha recibido preparación académica para desarrollar sus actividades como actores principales del turismo en el destino.

Figura 10. Grado de formación y capacitación de la comunidad en términos de turismo

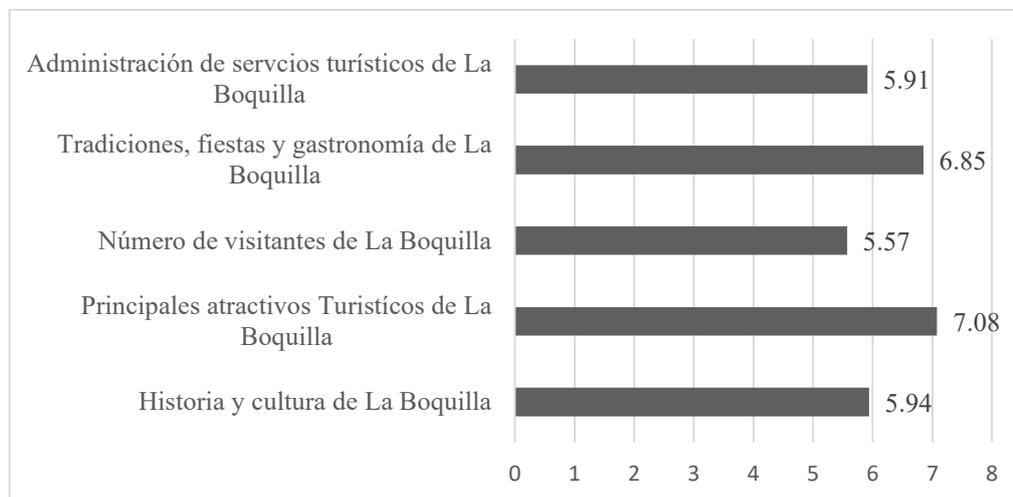


Fuente: Elaboración propia

La información contenida en la figura 10 indica que un 40% de la muestra seleccionada opina que el grado de formación y capacitación de la comunidad residente de La Boquilla es regular, un 34% consideran que el grado es malo y solo el 26% cree que el grado es bueno. Estos resultados se combinan con la pregunta anterior en lo relativo a la relación que muestra necesidades importantes de aprendizaje y formación, ya que, si el 80% considera que La Boquilla es un destino turístico importante, este debería tener un grado de formación y capacitación en términos de turismo de nivel bueno, para poder aprovechar y potencializar lo que ya cuenta el destino.

Relativo a las necesidades de aprendizajes más apremiantes para potenciar la participación de los anfitriones activos del turismo en La Boquilla se estudian los conocimientos e información de la actividad turística que tienen los prestadores de servicios turísticos y los que necesitan adquirir o mejorar para una mejor participación en el turismo.

Figura 11. Conocimientos e información



Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 se muestran los promedios identificados según cada una de las respuestas ofrecidas por los participantes, pudiendo observarse que ninguno de los resultados de las variables evaluadas (conocimientos e información específicos) está en un rango excelente o favorable, sino que las cinco variables se encuentran en un promedio bajo o desfavorable, lo que requiere tomar medidas para cambiar esta situación, ya que de esto se puede deducir que los conocimientos e información de que son portadores los anfitriones activos revelan niveles insuficientes para participar activamente en la actividad turística del destino.

PROBLEMAS, REGULARIDADES Y TENDENCIAS EN LA FORMACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA DE LOS ANFITRIONES DEL TURISMO EN LA BOQUILLA

El siguiente listado muestra las problemáticas identificadas como resultado del diagnóstico realizado, las cuales caracterizan las insuficiencias que deben atenderse con relación a la falta de preparación y formación de la cultura turística de la comunidad anfitriona del destino turístico La Boquilla. Las problemáticas enlistadas se agruparon en base a las cinco dimensiones que se presentan seguidamente:

Dimensão cognitiva:

- Poca preparação de los prestadores de servicios turísticos para atender al turismo.
- Inexistencia de profesionales que ofrezcan servicios turísticos especializados.
- Desfavorables niveles de los saberes necesarios para enfrentarse al desarrollo turístico.
- Poco interés por adquirir conocimientos generales sobre el destino.
- Necesidades de aprendizaje sentidas por la comunidad para ofrecer un servicio de calidad como prestadores de servicios turísticos.
- Dificultad para identificar conceptos básicos del turismo.
- Desconocimiento de las cifras económicas reales que genera el turismo.

Dimensão instrumental:

- Bajo desarrollo de habilidades y capacidades técnicas para la gestión de las actividades turísticas.
- Incapacidad o dificultades para atender los problemas que genera el turismo.

Dimensão afectivo- motivacional:

- Percepción negativa del turista por una parte de la comunidad.
- Dificultad para incorporarse a la nueva era del turismo y satisfacer a los clientes cada vez más exigentes.
- Poca adaptación al cambio e innovación en los servicios.

Dimensão actitudinal-Comportamental:

- Poca valoración y cuidado de los recursos y atractivos turísticos.
- Falta de sentido de pertenencia e identidad del destino de la comunidad anfitriona.
- Mínima participación de la comunidad anfitriona en las decisiones que tienen que ver con el turismo.
- Poca visión para la mejora de los recursos turísticos.

- Insuficiencia de agrupaciones de representantes para la toma de decisiones del turismo y la gestión de la participación de todos los actores implicados en la actividad.

Tales problemáticas han estado acentuadas por requerimientos y necesidades reclamadas por la comunidad local, tales como:

- Necesidad de apoyos e incentivos del gobierno para una participación activa en el turismo.
- Falta de gestión de recursos económicos por parte de gobierno para beneficio del turismo.
- Poca contribución del gobierno a la gestión, conservación y preservación del patrimonio cultural y natural.
- Ausencia de programas, talleres y capacitaciones que permitan mejorar la participación de la comunidad en la actividad turística.
- Inexistencia de programas, instituciones educativas y/o culturales que motiven la participación de la comunidad en el turismo.
- Insuficiencia de material informativo que permita el aprendizaje para apoyar en la gestión del turismo.

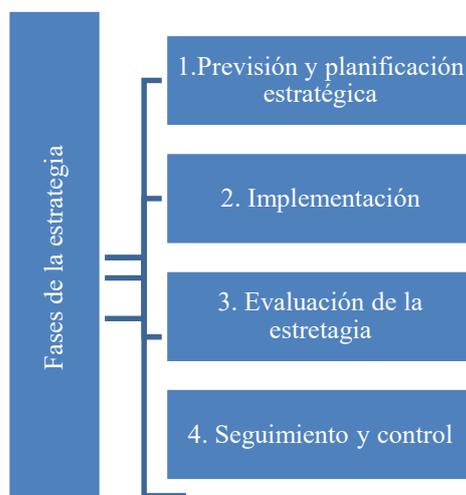
ESTRATEGIA PARA LA FORMACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA DE COMUNIDAD ANFITRIONA LA BOQUILLA, CHIHUAHUA

La formación de la cultura turística de la comunidad local se asume como un proceso, en el cual la función principal es preparar a los anfitriones en los aspectos de su educación, valores, perspectivas, sentimientos, identidad, comportamientos, etc., respecto a su rol y participación activa en el desarrollo del turismo. Por eso, este proceso implica que se estudie desde la perspectiva del conocimiento, la formación y la educación de los implicados en la actividad turística. En base a estos preceptos, se propuso una estrategia formativa para la cultura turística de la comunidad anfitriona del turismo en La Boquilla, la cual se estructura en base a los componentes siguientes.

- Propósito estratégico: el logro de transformaciones positivas que favorezcan la insuficiente cultura turística de la comunidad local de La Boquilla, a través de la implementación de una estrategia formativa sustentada en acciones educativas, de identidad y gestión turística.
- Visión de la estrategia: destino turístico bien consolidado, que integra a todos los actores interesados, especialmente a la comunidad local, quienes tienen un nivel favorable de cultura turística, son conscientes y responsables de su comportamiento turístico local.
- Misión: contribución a la formación de la cultura turística de los anfitriones del turismo en La Boquilla, a través de acciones estratégicas que mejoren el desempeño, identidad, valores y conocimientos de la comunidad local para enfrentarse al turismo.

Tomando en consideración que el proceso de educación de la cultura turística es de carácter complejo, permanente y prolongado en el tiempo, debido a que está orientado a producir cambios de comportamiento humano, los cuales muchas veces responden a prácticas sistematizadas que carecen de una adecuada base educativa, la estrategia propuesta se integra en una serie de fases, las cuales se han estructurado paso a paso con el fin de minimizar errores (figura 12).

Figura 12. Fases de la estrategia



Fuente: Elaboración propia

Durante la fase de previsión y planificación estratégica se diseñaron una serie de acciones estratégicas proyectadas hacia la solución de la situación problemática detectada, las cuales se orientan hacia un cambio significativo que impacte de manera positiva en los beneficios que recibe la comunidad anfitriona por parte del desarrollo turístico. Estas acciones fueron estructuradas mediante los cursos, talleres, capacitaciones, etc., ya existentes, pero también incorpora algunas de nuevas propuestas resultantes de esta investigación con el fin de cubrir vacíos de formación y gestión. De tal forma, se pretende que las acciones desarrolladas adquieran un sentido más profundo y relevante que permita mejorar la actual situación desfavorable que caracteriza a este destino.

Entre las nuevas propuestas se encuentran las tres estrategias que se relacionan seguidamente a modo de ejemplo según ejes principales identificados para conformar la propuesta, estas fueron elaboradas en sesiones de trabajo con los diferentes grupos integrados al presente estudio, y posteriormente validadas en sesiones de retroalimentación con los propios actores. Las mismas fueron piloteadas durante 6 meses para comprobar su eficiencia formativa e introducir las modificaciones necesarias, en función de lo cual se implementaron los tres instrumentos de gestión descritos como producto final: Manual de Saberes Comunitarios; Programa Comunitario de Activistas Voluntarios del Turismo; y Agenda de Autogestión y Participación comunitaria en el Turismo Local.

EJE Nº. 1 CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA

Estrategia 1.1 Diálogos de saberes y experiencias acumuladas en la comunidad

Objetivo: compartir y transmitir conocimientos, aprendizajes, experiencias e historias con los que cuentan los residentes del destino a través de un ambiente informal de diálogos, de forma tal que estos elementos patrimoniales sean conservados y utilizados a favor de la actividad turística.

Recursos: humanos, libros, fotografías, cuadernos, computadora y plumas.

Dirigido a: comunidade local em geral, podem participar compartilhando conhecimentos e experiências y/o únicamente en la escucha.

Vía: no formal e informal

Duración: 2 horas una vez al mes durante todo el año.

Lugar: auditorio municipal

Producto final: Manual de Saberes Comunitarios

Es importante que en la primera reunión se nombre un director o moderador de los diálogos, para que esto se lleve de manera ordenada y organizada, además de dos secretarios que tomen nota de lo acontecido y compartido durante las reuniones, con el fin de crear un Manual de Saberes Comunitarios que pueda ser aprovechado como evidencia y solución a la insuficiente información existente del destino.

EJE Nº. 2 COORDINACIÓN ENTRE ACTORES CLAVE

Estrategia 2.1 Vinculación entre las escuelas y el sector turismo

Esta propuesta pretende involucrar a los jóvenes en el turismo y dar funciones importantes para que asuman su rol como implicados en esta actividad. Una de las acciones concretas de la propuesta es permitir a los alumnos llevar a cabo servicio social, por ejemplo, en la limpieza de las calles, instalar señalización turística, monitoreo de las personas que visitan el destino, concientización ambiental, participar en la organización de eventos, aplicación de encuestas de satisfacción a los turistas, entre otras.

Objetivo: promover la relación favorable entre las escuelas y la dirección de turismo, para que así los alumnos puedan participar en los eventos relacionados con el turismo y la economía de La Boquilla.

Se trata de una cooperación entre ambas partes que permita y comprometa a los alumnos a apoyar en las actividades que realiza la dirección de turismo o a las que por diferentes limitantes se ha detectado que no se puede dar alcance, como por ejemplo el monitoreo y control que permita obtener información sobre los visitantes del destino.

Contenido:

- a) Participación en el turismo
- b) ¿Qué es el servicio social?
- c) Beneficios de involucrarse en la actividad turística

Recursos: material informativo, encuestas, recursos humanos y material de apoyo.

Dirigido a: alumnos y profesores de la Secundaria Federal ES-39 “Emiliano Zapata”.

Vía: no formal

Duración: todo el año escolar.

Lugar: secundaria Federal ES-39 “Emiliano Zapata”.

Instructor: docente especializado en el turismo o profesional del turismo en La Boquilla.

Producto final: Programa Comunitario de Activistas Voluntarios del Turismo.

EJE Nº. 3 PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES RELATIVAS AL TURISMO LOCAL

Estrategia 3.1 Integración participativa de la comunidad en la toma de decisiones

Objetivo: integrar a la comunidad local en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la actividad turística, de manera que se escuche su opinión y que en los proyectos y/o planes de gobierno municipal integren sus opiniones para decidir lo que se va a hacer.

Se busca que esta estrategia se realice a través de encuestas para conocer la postura de la comunidad frente a cualquier plan o proyecto turístico, que se realicen también grupos de discusión o foros, en los cuales a través de la convocatoria a la comunidad local en general se tomen acuerdos y se permita la retroalimentación entre el gobierno, los prestadores de servicios turísticos, la dirección de turismo y la comunidad local.

Contenido:

- a) Toma de decisiones
- b) Gestión participativa
- c) Mi opinión como referente para el crecimiento del turismo
- d) Acuerdos y retroalimentación en la toma de decisiones

Recursos: humanos (grupos de discusión, foros), encuestas y material didáctico

Dirigido a: comunidad local en general

Vía: no formal

Duración: reunión bimensual durante todo el año

Lugar: Centro Cultural de La Boquilla

Instructor: profesional en la gestión participativa y toma de decisiones

Producto final: Agenda de Autogestión y Participación comunitaria en el Turismo Local.

CONCLUSIÓN

La sistematización teórica de la temática investigada ha permitido determinar que la cultura turística representa de forma favorable los rasgos distintivos cognitivos, actitudinales y comportamentales de la comunidad anfitriona, lo cual potencializa a la comunidad anfitriona de un destino turístico como un gestor responsable y consciente de dicho desarrollo turístico, suponiendo de esta forma una adecuada proyección para la sustentabilidad turística a nivel local.

El diagnóstico realizado permitió determinar que los niveles de cultura turística de los anfitriones de La Boquilla son desfavorables y que existe una ausencia significativa en la base de conocimientos, valores y competencias necesarias para la participación del anfitrión en la actividad turística, todo lo cual limita el desarrollo para la propia comunidad, la economía local y el medio ambiente que sustenta los principales atractivos turísticos.

Las problemáticas detectadas permitieron de forma didáctica la implicación ciudadana y el diseño de una estrategia formativa de la cultura turística local, mediante la cual se logró la participación e integración de todos los actores implicados en el presente estudio, al tiempo que permitió proyectar estratégicamente mejoras en los niveles de la cultura turística actual y generar impactos positivos para la comunidad, el destino y la economía de La Boquilla en diferentes horizontes temporales.

En investigaciones futuras deberá seguirse investigando el tema debido a la pobre producción científica referida a la cultura turística de la comunidad anfitriona. Esta ha sido sin lugar a dudas una de las principales limitaciones para el presente

estudio, ya que no existen teorías precedentes bien sustentadas y estructuradas que sirvan de base a investigaciones aplicadas como el que se presenta. De igual forma, será oportuno continuar la divulgación de información sobre los destinos locales en función de los valores necesarios para la cultura turística de los anfitriones, así como desarrollar instrumentos efectivos de incorporación de la opinión y voluntad ciudadana a favor de los proyectos turísticos, ampliando de esta forma los criterios de sustentabilidad social, tan carentes en la mayoría de los desarrollos destinos turísticos.

En continuidad a la investigación será necesario dar seguimiento y control de la propuesta presentada, prestando atención a la eficiencia formativa en el corto, medio y largo plazo. De igual forma, deberán ser enriquecidos y publicados con total transparencia el Manual de Saberes Comunitarios, el Programa Comunitario de Activistas Voluntarios del Turismo y la Agenda de Autogestión y Participación comunitaria en el Turismo Local; en función de ello deberá estructurarse la operacionalización de acciones que favorezcan la apropiación social de tales instrumentos de gestión turística.

FORMATIVE STRATEGY FOR THE TOURIST CULTURE OF THE HOST COMMUNITY IN “LA BOQUILLA, CHIHUAHUA, MEXICO”

ABSTRACT

The purpose of this research is to design and propose a strategy for the formation of the tourist culture of residents in “La Boquilla, Chihuahua”, to prepare and guide them towards sustainable development. The study is quali-quantitative and applied; for the development of this study the aforementioned local community was defined as the unit of analysis and sampling. As result, the inventory of the main tourist attractions of the destination are presented and the diagnosis of tourism culture levels diagnose, showing these are unfavorable and do not allow the host to have an adequate participation in local tourism. Finally, strategic actions are proposed to cover the low educational levels of the tourist culture of the residents in order to help them to assume its role in tourism and have a responsible participation that positively impacts the tourism activity of the destination.

KEYWORDS: TOURIST CULTURE. HOST COMMUNITY. TOURIST. STRATEGY.

REFERENCIAS

Conde, E. (2010). Posicionamiento turístico del estado de Colima. Buenos Aires. Editorial Aleph.

Díaz Anaid & Rodrigo, M. (2016). La formación en cultura turística en instituciones educativas: un aporte del programa “colegios amigos del turismo” en Colombia. Turismo y Sociedad.

Fonseca, Filho Ari da Silva (2010). Educación turística- reflexiones para la elaboración de una propuesta con base en la cultura. Turismo y patrimonio cultural.

Gobierno del Estado de Sonora. (2017). Capacitación y cultura turística, México. Recuperado de: <http://www.turismo.sonora.gob.mx/programas/capacitacion-y-cultura-turistica-2017.html>

González Carrasco, Maximino. (2003). San Francisco de Conchos: 400 años en la historia. Chihuahua. Compugraphix.

González, Alfonso. (2004). El anfitrión como actor social en el turismo. Reflexiones desde el caso de Ixtapan de Sal, México. En: Ciencias Sociales. Recuperado: <http://www.redalyc.org>

González, Jáuregui, Nevarez, Ponce de León. (2003). Plan de Desarrollo Urbano, Boquilla de Conchos, Chihuahua, México.

Gurría Di Bella, M. (1991). Introducción al Turismo. México, Trillas (1ra. Reimpresión, 1994).

INEGI (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/>

Onghena, Y. (2016). Actores, lugares y movilidades: apuntes para gestionar el turismo. Líneas transversales de los debates. Revista CIDOB D'afers Internacionals, (113), 161-184.

Organización Mundial del Turismo. (2007). Entender el turismo: Glosario Básico. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance, OMT, Madrid.

Quintero Santos, José Lázaro. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. Madrid, España.

Sánchez Casanova, Wendy Marilú. (2009). El estudio de la cultura turística: El caso de Tulum, Quintana Roo. Península, Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662009000200004&lng=es&tlng=es.

Secretaría de Estado de Turismo. (2018). Anfitriones Turismo, España. Recuperado de: <http://www.anfitrionesturismo.es/formacion/plan-de-formacion/>

Secretaría de Turismo. (2013). Cultura Turística. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9070_breviario_de_cultura

Secretaría de Turismo. (2017). Cursos de capacitación turística. Oaxaca, México. Recuperado de: <http://www.sectur.oaxaca.gob.mx/?p=1503>

Secretaría de Turismo. (2018). Cruzada por la capacitación turística. México. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/289930/Clasificaci_n_de_cursos_CCT.pdf

Sharmin, S., & N. M. Khan. (2019). Community Based Cultural Tourism: An Attitude towards Sustainable Conservation Model for Heritage Site. Proceedings of International Conference on Planning, Architecture and Civil Engineering, 07 - 09 February 2019. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Community_Based_Cultural_Tourism_An_Atti.pdf

Universidad a Distancia y Abierta. (2016). Introducción a la cultura turística, México.

Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 08. jun. 2019

Aprovação Final: 30. ago. 2019

Referência (NBR 6023/2002)

GONZÁLEZ HERRERA, Manuel Ramón; SALCIDO BETANCE, Valeria; SUÁREZ CHAPARRO, Rosa Herminia. Estrategia formativa para la cultura turística de la comunidad anfitriona en La Boquilla, Chihuahua, México. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 8 (Número Especial 2), p. 29-55, 2019 (Turismo sustentable y sus desafíos contemporáneos).