



**SISTEMA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO
INSTITUTO HIDALGUENSE DE EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL DE HIDALGO**

**“CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DE AGENTES
TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE REAL DEL MONTE”**

**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO PARA OBTENER
TÍTULO EN LIC. EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA.**

SAÚL NAZARIO GÁLVEZ MORENO

ANGÉLICA ORTIZ RUBIO

PACHUCA DE SOTO., HGO.

JUNIO 2010



**SISTEMA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO
INSTITUTO HIDALGUENSE DE EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL DE HIDALGO**

**“CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DE AGENTES
TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE REAL DEL MONTE”**

**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO PARA OBTENER
TÍTULO EN LIC. EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA**

SAÚL NAZARIO GÁLVEZ MORENO

ANGÉLICA ORTIZ RUBIO

ASESOR:

MA. TERESA MEDINA VITE

PACHUCA DE SOTO., HGO.

JUNIO 2010

Gracias a mi compañero (a) porque a pesar de nuestras diferencias, compartimos una perspectiva de transformación, que nos convocó a realizar este proyecto.

A aquellas personas que le dedicaron un espacio a la lectura y opinión acerca de este proyecto.

INDICE

Introducción	6
Capítulo 1	
Diagnóstico	
1.1 Contextualización	11
1.2 Sujetos involucrados y contexto económico, cultural y social	19
1.3 Formación, capacitación y reglamentación	24
1.4 Infraestructura de los servicios turísticos de Real del Monte	36
1.5 Cultura turística y turismo	38
1.6 Programa pueblos mágicos	47
Capítulo 2	52
Presentación del problema	
Capítulo 3	
Fundamentos teóricos	
3.1 El currículum	54
3.2 El curso taller, tipos de educación y la capacitación	58
3.3 El turismo y la evaluación	64
3.4 Conceptualización y origen de la intervención	69
3.5 Metodología de la intervención	73
3.6 El interventor y su forma de trabajo	82
3.7 Lo socioeducativo y la educación de las personas jóvenes	85

y adultas	
Capítulo 4	92
Justificación del proyecto de intervención	
4.1 Propuesta de intervención	98
4.2 Modelo pedagógico del curso taller “capacitándote”	114
4.3 Plan de evaluación del curso taller “capacitándote”	115
4.4 Evaluación del proyecto de intervención	120
4.5 Sistematización de los resultados	124
Conclusiones	127
Bibliografía consultada	130
Anexos	135

INTRODUCCIÓN.

El presente proyecto de intervención socioeducativa comienza a estructurarse a partir de la inserción al campo social por medio de la realización de prácticas profesionales y servicio social en la Presidencia Municipal de Mineral del Monte Hgo., específicamente en el departamento de turismo, el cual tiene dentro de sus funciones la organización, estructuración e impartición de diversos cursos de capacitación, dirigidos a los comerciantes tanto establecidos como no establecidos, al igual que a propietarios de sitios turísticos dentro del municipio, y guías de turistas. Pero estos cursos de capacitación y profesionalización son retomados, diseñados e impartidos por la Secretaria de Turismo Estatal quien es la que convoca a la actualización de esta actividad, con el objetivo de que los prestadores de servicios turísticos brinden una atención de calidad a los visitantes. En especial, dichas acciones de renovación profesional adquieren mayor fuerza para aquellas localidades que han adquirido el título de “Pueblos Mágicos” el cual se otorga a un lugar por ofrecer actividades recreativas al aire libre, y que dichas localidades poseen contenido histórico-cultural, de igual manera en ellas se puede degustar platillos típicos y tradicionales, finalmente, brindan un espacio de “magia” a través de su calidez humana y turística.

Si bien los cursos ofrecidos por la Secretaria de Turismo son los adecuados para la actualización del personal que labora dentro del área de turismo así como para algunos giros comerciales, por ejemplo los que atienden y administran hoteles, spas, restaurantes; no son lo suficientemente favorables para la población que atiende establecimientos pequeños como platerías, tiendas de abarrotes, restaurants, venta de dulces, recuerdos e inclusive guías de turistas pues sus características educativas y culturales son diversas en cada uno de los sujetos.

Otras de las desventajas de los cursos de capacitación de la Secretaria de Turismo es que no se recuperan las condiciones educativas y culturales de los sujetos que se atienden, por otro lado la elaboración o recuperación de materiales

de cada uno de estos cursos es disímil al contexto donde se imparten, pues cada uno posee condiciones determinadas, así como una dinámica propia e irrepetible propia de otros estados o municipios de la república donde se imparten los cursos; este análisis forma parte de los planteamientos propuestos como primer paso en este trabajo, que es el reconocimiento y comprensión del contexto de los sujetos involucrados en la actividad turística que permitirá la intervención adecuada, allegada a los sujetos intervenidos, dado que la investigación parte del análisis del contexto, de las prácticas y costumbres del personal que desarrolla acciones turísticas, en especial de los comerciantes no establecidos del Centro, del mirador de Purísima y guías de turistas, dichas actividades son en las que se desempeñan parte de la población del municipio.

Las capacitaciones o cursos impartidos por parte de turismo no han tenido un impacto significativo dentro de su trabajo cotidiano, porque los sujetos no han concluido sus estudios básicos como la primaria o secundaria o por dedicar su tiempo al hogar, por lo tanto no comprenden el uso de tecnicismos como calidad total, marketing, administración de desarrollo turístico, administración de negocios, entre otros. Por otra parte se encuentran aquellos que continúan con sus estudios superiores, o que ya concluyeron sus estudios tanto básicos como superiores por ello no acuden a las actualizaciones, pues han revisado estos temas dentro de su carrera, restándole importancia a las capacitaciones ofrecidas.

Para conocer a los sujetos se comenzó con la elaboración de un diagnóstico acerca del contexto, los procesos de interacción existentes entre el turista, los comerciantes informales, y los guías de turista, con la finalidad de reconocerlos; esto mediante la implementación de una serie de entrevistas elaboradas a partir de la asesoría con docentes que impartieron asignaturas como: investigación acción, gestión y administración educativa, evaluación de proyectos socioeconómicos, diagnóstico socioeducativo así como a partir de haber estado inmersos en el contexto mediante la realización de prácticas profesionales y servicio social. Los cuestionarios fueron utilizados con la finalidad de conocer sus

inquietudes, opiniones sobre las capacitaciones que les han propuesto, fortalezas y debilidades que consideran que tienen en cuanto a la atención al turista; posteriormente se llevaron a la interpretación y análisis, dando la pauta para proponer la elaboración del proyecto de intervención, el cual se pensó dividirlo en tres niveles, el primero corresponde a la capacitación y formación de los agentes de desarrollo turístico por medio de un curso-taller para comerciantes no establecidos y guías del lugar, acorde con lo explicitado por la gente; principalmente ofreciendo una constante actividad del desarrollo de actividades que les permitiesen comprender y analizar las distintas maneras de atender al turismo, dependiendo de sus necesidades e intereses. El segundo nivel concierne a la certificación de los prestadores de servicios turísticos en la comunidad, recuperando y fortaleciendo las habilidades de los sujetos. Finalmente el tercer nivel de intervención brinda las herramientas necesarias para el logro de la consolidación de organizaciones o grupos civiles.

Dicha propuesta se presentó a las autoridades municipales correspondientes pero no se logró concretar porque se presentaron otras acciones que merecían de su vigilancia y resolución, dando como resultado el no trabajar de manera conjunta con el área de turismo. Por ello, acudimos de manera directa a las organizaciones de comerciantes no establecidos y a los dueños de los que brindan el servicio de guías a los turistas para que acudieran de manera gratuita y con horarios flexibles al curso-taller de “capacitándote” donde finalmente se les dio una constancia por parte de la Universidad Pedagógica Nacional Hidalgo en virtud de haber participado en esta tarea.

Para lograr la estructuración de dicho curso-taller contamos con la amplia gama de conocimientos teóricos y metodológicos al igual que las herramientas que la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE) nos brindó a lo largo de nuestra preparación profesional. Esta ayuda nos permitió ir reconociendo la historicidad del lugar, sus prácticas cotidianas y reconocer la articulación de la problemática que en esta comunidad se presenta, para así comprender y entender la realidad y brindarles una solución conjunta con aquellos sujetos que la constituyen.

Dentro de los alcances que tiene esta propuesta de intervención se encuentran: a) la proposición de temáticas que si bien se pueden encontrar en capacitaciones anteriores, proponen la práctica de ejercicios mediante la creación de situaciones reales, b) difundir entre los sujetos los derechos, obligaciones, certificaciones y normas oficiales que corresponden al turismo con el objetivo de que efectúen su trabajo de acuerdo al estado de derecho sin cometer infracciones a la ley, c) uso de lenguaje común y entendible para todos los niveles de preparación d) colaborar y aprender mediante el trabajo colectivo, es decir que juntos desarrollamos actividades y respondimos a interrogantes a partir de las experiencias, y opiniones, sin olvidar ayudar a las personas que no cuentan con las habilidades de lectura y escritura, e) elaboración de material atractivo y fácil de entender, f) capacitación de acuerdo a los intereses y necesidades de la gente, g) promover la organización de los sujetos con la intención de que juntos desarrollen actividades turísticas sustentables y rentables sin la necesidad de dañar el ambiente y diversificar la oferta de venta y compra turística, h) Exaltar y difundir la importancia que juega el guía de turistas en el desarrollo del turismo, i) Fortalecer la identidad profesional de los guías y comerciantes de Real del Monte, j) Vincular la teoría con la práctica y los saberes empíricos de las personas, k) Coadyuvar a la aplicación de los conocimientos sobre la atención a clientes y turistas l) Reforzar las habilidades y conocimientos de los comerciantes y guías.

Las limitaciones principalmente fueron; a) de recursos tanto materiales como económicos pues la difusión solamente fue oral, es decir invitando a la gente, lo cual se vio reflejado en la asistencia, de un esperado de 29 personas se tuvo solamente a 10; las situaciones por las cuales no acudieron abarcaron desde las condiciones climatológicas, asuntos personales, asuntos laborales, b) el no concretar toda la impartición del curso taller.

En este sentido el trabajo que aquí se presenta está dividido en cuatro capítulos, en el primero se aborda el diagnóstico de la comunidad conformado por el contexto, los sujetos involucrados, al igual que su contexto económico, cultural,

social así como su formación, capacitación en este ámbito y el conocimiento de las normas que rigen al turismo, tomando en cuenta también la infraestructura de los servicios turísticos con los que cuenta Real del Monte, En el segundo capítulo concierne a la problemática identificada en el Municipio donde se habla acerca de la falta de la capacitación y profesionalización de los agentes de desarrollo turístico del municipio de Mineral del Monte.

En el tercer capítulo se encuentran los fundamentos teóricos del proyecto de intervención, el procedimiento de la misma, la metodología que emplea, al igual que lo socioeducativo y la EPJA, que en suma dan sustento al trabajo de intervención presentado.

El cuarto capítulo corresponde a la propuesta de intervención encontrándose la justificación de la misma y el diseño del proyecto, el plan de evaluación, la evaluación del proyecto de intervención. Por último se encuentra la sistematización de resultados, y las conclusiones del trabajo.

CAPITULO 1:

DIAGNÓSTICO.

1.1 Contextualización.

Para reconocer la problemática que subsiste en el lugar es necesario, conocer como se ha ido transformando el Municipio a lo largo del tiempo, por lo tanto lo que se expone a continuación es la historicidad del problema, siendo esto la contextualización del lugar e involucrados, la transformación histórica, social y política que ha sufrido la comunidad.

Real del Monte fue conocido en el México prehispánico con “el nombre de “Maghotsi” del otomí “MA” que significa altura y “GHOTSAI” traducido como paso o portezuelo alto, ello en virtud de ser la porción más alta del camino que se recorría del altiplano al señorío de Metztitlán o a la Huasteca, de lo anterior se deduce que los primeros pobladores del lugar fueron otomíes, que aprovechando la humedad y disponibilidad forestal de la región sustentaron su economía en la agricultura y la venta de la madera a las estancias vecinas, prolongando estas actividades durante los primeros años del Virreinato hasta antes del descubrimiento de las primeras minas, periodo en el que el lugar es conocido con el nombre de San Felipe”¹.



1 GERARD SIDANER JEAN, “Real del Monte: el esplendor de ayer para siempre”, Gobierno del Estado de Hidalgo, 1997, pp. 19-25

El nombre de Mineral del Monte lo adoptó el Pueblo al hacerse la división de la República Mexicana, donde se erigió “como ciudad de Mineral del Monte el día 8 de mayo de 1934, siendo gobernador del Estado el C. Ernesto Viveros y por el Diputado de Distrito Raymundo Enríquez, estando al frente del H. Ayuntamiento C. Andrés Rodríguez”². Destacando que esta localidad se encuentra a una altura de 2,760 metros sobre el nivel del mar.



En cuanto a la minería, Real del Monte es uno de los mayores exportadores de plata, ya que la existencia de un subsuelo rico en minerales metálicos y no metálicos propició “su extracción desde la época prehispánica y la expansión de la actividad minera por casi todo el territorio. La antigüedad de más de cuatro siglos en la explotación de estos recursos, metales preciosos principalmente, ha conferido a la minería el carácter de una actividad de gran tradición, base de la evolución económica nacional, desde la Colonia hasta finales del siglo XIX. Sin embargo, el desenvolvimiento de la actividad minera no ha respondido a las necesidades endógenas de desarrollo del territorio nacional, sino a intereses externos”³, lo cual ha tenido un gran peso en la formación territorial.

Actualmente el municipio de Real del Monte es un pueblo dedicado al turismo que ha llegado a este nivel mediante un camino largo, en donde la transición de pueblo minero hacia una actividad turística no ha se ha logrado consolidar en los pobladores, debido a que la participación de las organizaciones gubernamentales

2 *Ibíd.* Gerard Sidaner pp. 26

3 SAAVEDRA Silva, Elvira Eva y Sánchez Salazar, María Teresa. “Minería y espacio en el distrito minero Pachuca-Real del Monte en el siglo XIX”. Departamento de Geografía Económica, Instituto de Geografía, Universidad Nacional Autónoma de México, Circuito. P. 25

no ha cubierto las expectativas, intereses y necesidades de los sujetos involucrados en esta actividad económica.

Hagamos entonces un pequeño recorrido histórico para comprender cómo este municipio se ha ido transformando y sobretodo de cómo Real del Monte se consolidó en la minería. Los primeros asentamientos de los que se tiene conocimiento fueron los otomíes quienes ya comenzaban la explotación de las minas del lugar, actividad que “servía para construir objetos de ornato y el pago del tributo o impuesto; la extracción se efectuaba mediante dos formas, a cielo abierto donde solamente se escarbaba y se encontraba de manera sencilla el material y bajo tierra donde se construían túneles de no mucha profundidad con una especie de escalera construida con madera”⁴ y así sacar el metal en bruto.

Los otomíes dejaron una tradición gastronómica amplia, ejemplo de esto son el caldo de hongos, el consumo de malvas, berros, pápalo, huitlacoche, flor de calabaza, la ingesta de capulín, gusano de maguey, las chichas, los escamoles, el pulque como bebida tradicional; que hasta la fecha se siguen consumiendo en el municipio pero que poco a poco se ha ido perdiendo la costumbre de transmitirlo de generación en generación, debido a la influencia de otras culturas que se fueron asentando en la comunidad.

Posteriormente con la llegada de los conquistadores a Real del Monte empieza a insertarse en una nueva actividad económica que durante muchos años le proveyó sustento económico, ésta es la minería. Es por ella que el municipio recibe la denominación de Real, debido a que en ese entonces “los Reales eran concesiones que a partir de 1559 el gobierno de España otorgó a particulares para la explotación de minas de cualquier metal. En 1739 se inició la aventura que cambiaría la historia de Real del Monte. José Alejandro Bustamante se propuso desaguar la principal veta: la Vizcaína, en dos años agotó su capital, por lo que se asoció con Pedro Romero de Terreros. Bustamante muere en 1750 y su socio hereda su parte de la empresa, por lo que en 1762 el túnel alcanzó la veta

4 Óp. Cit. Gerard Sidaner Jean. pp19-25

Vizcaína”⁵. Así inicia una gran bonanza en el lugar, que llegó a convertir a Romero de Terreros en primer Conde de Regla.

Con los españoles, comienza la evangelización mediante la castellanización así como en la construcción de recintos religiosos con el objetivo de que los pobladores cimentaran su fe de manera monoteísta; ejemplo de ello son la creación de la iglesia del señor de Zelontla, la iglesia de la virgen de la asunción y por su puesto la adoración a la virgen de Guadalupe, cada uno de estos personajes tiene su fiesta y especial devoción por parte de los mineros y de la población en general, con la finalidad de agradecer y pedir protección al momento de trabajar en la mina y que en la actualidad se siguen venerando a pesar de que la minería ya no existe en el lugar.

En ese entonces se había desarrollado “también una avanzada división del trabajo entre las planicies trigueras y las Alturas ganaderas, entre la artesanía y la manufactura de ciudades como Querétaro y Celaya y la producción de comestibles en los alrededores y materias primas en regiones más alejadas, aún cuando esa conjunción particular de bonanza minera, industrial, agrícola y ganadera es casi única, nadie puede poner en duda que la minería constituía el sector más dinámico de la economía de aquel periodo”⁶ y sobre todo para Real del Monte ya que por mucho tiempo fue un estilo de vida muy marcado para sus habitantes y las generaciones posteriores.

El eje minero Pachuca-Real del Monte “recibió un especial interés en la búsqueda de metales preciosos, base de la economía colonial e independentista, y se transformó en el centro minero productor de plata más cercano a la capital del territorio, lo que facilitó la continuidad en la explotación de la plata, pese al

5 Óp. Cit. Gerard Sidaner Jean. pp. 19-25

6 SEMO, Enrique. Capítulo 3: el capitalismo en la minería y la agricultura de la nueva España. 1760-1810. En: “Historia mexicana, economía y lucha de clases” ed. Serie popular era, 1988 P56

carácter cíclico característico de la actividad minera”⁷ que se presenta en todo el país.

La difusión de diversos métodos de extracción y de procesamiento de la plata dio fortaleza a la actividad minera, no obstante “el método de beneficio de patio, descubierto por Bartolomé de Medina en la Hacienda de La Purísima, en Pachuca, en 1555 revolucionó dicha actividad. De este modo, y al igual que en el resto del territorio, la minería se constituyó en la actividad económica dominante, en Pachuca-Real del Monte y en el eje articulador alrededor del cual giró la construcción de un nuevo espacio económico, que definió la organización espacial local y regional incluso hasta finales del siglo XIX”⁸.

Otro de los ejemplos de la influencia española son la construcción arquitectónica de los hogares, plazuelas y algunos edificios, la gastronomía como el pan, la elaboración de conservas, la no ingesta de carne por la celebración de las fiestas de semana santa; sin olvidar la fusión cultural que se da entre los conocimientos de la medicina europea y los saberes de la población autóctona, por ejemplo la infusión de hierbas para curar heridas o malestares, entre otros.

A finales del siglo XVIII en Europa baja el precio de la plata, y en Real del Monte se registran inusuales lluvias que anegan los socavones y escasean insumos vitales para la industria. Además, la gestación y encallamiento de la guerra de independencia agudiza los problemas.

Esta depresión orilla al tercer Conde de Regla a vender las minas a una empresa inglesa, los británicos arribaron en 1824 a México, con la intención de reactivar los aun ricos yacimientos de Real del Monte, a diferencia de los españoles, que explotaron las minas durante casi tres siglos, sólo permanecieron 24 años, por lo que la “gestión empresarial de las compañías inglesas quedó bajo el control de

⁷Óp. Cit. Saavedra Silva, Elvira Eva. Sánchez Salazar, María Teresa. p. 55

⁸ Óp. Cit. Saavedra Silva, Elvira Eva. Sánchez Salazar, María Teresa. p. 65

técnicos y administradores venidos de Gran Bretaña”⁹. Pues era de imaginarse que esos cargos fuesen ocupados por el personal británico que estaba capacitado para tal cargo.

Los ingleses comparten con la comunidad algunas tradiciones, traen consigo la iglesia metodista que compite con el catolicismo, comienzan la edificación de techumbres de dos aguas con lamina y pintados de color rojo, introducen las lámparas de carburo que se utilizaban en la mina, la comida es de igual forma impactada por ellos pues dan a conocer los pasteles que era un alimento consumido por los mineros y no olvidando la construcción de su majestuoso panteón exclusivo para ingleses aunque en él se encuentran sepultados personajes de otras nacionalidades, y por último la exportación de maquinas a vapor para el trabajo en las minas.

Para 1847 las acciones de la empresa británica se había desplomado, la empresa se puso a la venta y regresó a manos mexicanas, los yacimientos permanecieron en manos nacionales durante la guerra de reforma, la intervención francesa y casi todo el Porfiriato, restableciendo con este último los trabajos en mas nueve minas importantes e introduciendo un avanzado sistema de beneficio. Pero vendría la inestabilidad mexicana y en 1906 las acciones fueron vendidas a una compañía estadounidense que introdujo nuevos sistemas de perforación, explosivos más eficaces y la energía eléctrica.

Los norteamericanos únicamente estuvieron 41 años, la crisis financiera mundial denominada la gran depresión de 1929 marcó el inicio de su decadencia. Posteriormente, el presidente Lázaro Cárdenas inició la reforma agraria y nacionaliza la industria petrolera en 1938. En 1947 la empresa Norteamericana United Status Smeltin Refining and Mining Co, vendió sus propiedades al gobierno mexicano y abandonó la comarca.

9 Óp. Cit. Saavedra Silva, Elvira Eva. Sánchez Salazar, María Teresa.p.66

Con ésta decisión de vender las minas el pueblo agonizó, viniéndose abajo en la década de los noventa, cundió el desempleo, la planta laboral se redujo en un 90% y con ello la sombra del abandono y la destrucción del tiempo cubrieron a Real del Monte.

Es interesante analizar que durante estos periodos de colonización española, británica y norteamericana, el pueblo no solamente se encontró con un mejoramiento económico sino que también se enriqueció con el intercambio cultural que se dio a través de la extracción minera, cada uno de estos colonizadores dejó huella en este municipio, los españoles trajeron consigo la religión y las celebraciones religiosas, los ingleses su peculiar gastronomía y los norteamericanos innovaron con su tecnología.

Por lo tanto en los diversos periodos mineros de los que formó parte el municipio se debe señalar que "muchas de las personas que trabajaron en las minas habían abandonado sólo parcialmente sus ocupaciones agrícolas"¹⁰ dado que al derrumbe de la minería en la comunidad, los habitantes retoman sus actividades agrícolas, pero ya no con la fuerza que en otros lugares cobro aunque por un periodo corto, y que mas de venta fue de auto consumo, debido a este cierre de minas se propago y fortaleció en gran medida la migración de los autóctonos.

Por mucho tiempo Real del Monte fue un pueblo víctima de la decadencia minera como en otros municipios del estado y de otros estados. Mientras la estabilidad económica llegaba al país se promovían diversas estrategias de desarrollo, una de ellas es el turismo, que a largo plazo brinda la oportunidad de crecer económicamente y que en Real del Monte después de la quiebra de la minería fue una alternativa para los pobladores, así que empezaron a desarrollar actividades de comercio, hospedaje y venta de comida. Estas primeras acciones turísticas llevan al Gobernador del Estado de Hidalgo, Jesús Murillo Karam a mirar a

10 Óp. Cit SEMO, Enrique. P.60

Mineral del Monte como un atractivo turístico, esto porque recibe la connotación de centro histórico al igual que se incluye dentro de la ruta turística denominada “corredor de la montaña” en 1999; dando comienzo a las estrategias para arreglar el municipio y se “incorpore al proyecto integral” de Gobierno Federal denominado “PUEBLOS MÁGICOS” en el año de 2004.

Es este proyecto el que ha mantenido desde entonces a los realmontenses con una oportunidad de trabajo propio, de presentar su historia que es muy diversa y retomar aquellos oficios típicos como el taller de plata, elaboración de pan, pastes, comida típica, entre otros.

Los pobladores del municipio en un inicio no fueron preparados para recibir en su comunidad una forma diferente de ganarse la vida, ya que por muchos siglos la minería fue la única vía de desarrollo; mientras que el turismo no se reflejaba en sus planes de crecimiento económico y social, a menos que ellos fueran los iniciadores e impulsores de proyectos turísticos. Por lo tanto poco a poco gracias a diversos organismos del gobierno como SECTUR, escuelas de nivel Medio Superior y Superior, se van formando a los futuros receptores del turismo, al brindarles saberes y habilidades para prestar un servicio de calidad, para así dar respuesta al plan estatal de desarrollo 2005-2011 del estado de Hidalgo.

Ejemplo de ello son los guías locales quienes aportan sus saberes para que la población sepa manejar las nuevas actividades económicas que el turismo demanda. Si bien es cierto, que la gente realiza actividades cotidianas y cuentan con una escolaridad por debajo de la media, no creen que sea necesaria e importante una formación para atender a la gente. A continuación se presenta las características generales de los sujetos que se dedican al turismo en el municipio de Real del Monte.

1.2 Sujetos involucrados y contexto económico, cultural y social.

El municipio de Real del Monte cuenta con diversas fuentes de trabajo como es la venta de artículos domésticos, servicios públicos como teléfono e internet, servicios médicos, etc.; pero los que han tomado una fuerza considerable y progresiva en los últimos años son los servicios enfocados al ramo del turismo, esto es, el comercio de artesanías, gastronomía, hospedaje, así como la venta de recorridos por los sitios interesantes e históricos que tiene el municipio.

Algunas actividades como el comercio formal e informal es manejado por personas que ven en esta acción una forma de sobre vivencia, o como coloquialmente se dice, “para hacer negocio”; lo negativo de esta forma de emprender un autoempleo es que se carece de una preparación mínima en materia de turismo por parte de las personas encargadas de los establecimientos e incluso de sus dueños y dirigentes; en el comercio establecido de manera informal que se encuentra ubicado en el área denominada LOS PORTALES, donde la mayoría de los comerciantes están en la etapa de la adultez siendo este un 51% que va de los 35 a los 40 años, el 40% entre los 23 y 52 años de edad, solamente el 9% pertenece a la adolescencia, dichos porcentajes son adquiridos de un total de población entrevistada que es de 14 personas, que pertenecen a la “asociación de artesanos unidos”, señalando que dicha asociación está conformada por 14 integrantes. Veamos entonces que todos ellos forman parte de una población económicamente activa, siendo esta de un “total de 11,944 habitantes, de los cuales 2,780 se dedican al comercio formal e informal”¹¹ con responsabilidades sociales, donde es imperativo obtener una ganancia económica para vivir en una forma decorosa.

Del “grueso de estos comerciantes” entrevistados el nivel educativo en común es el básico correspondiente a la primaria y secundaria en un 78%, mientras que los otros solamente lograron el nivel medio superior inconcluso siendo el 14%, una minoría ha concluido satisfactoriamente el bachillerato aproximadamente el 8%, esta situación es comprensible debido a que no existía una diversificación de ofertas educativas

11 *Padrón de comerciantes*. 2008. Real del Monte, Desarrollo Social.

para el año de 1940 , ya que las únicas dos escuelas que existían brindaban educación primaria; la secundaria comienza a trabajar en el municipio en 1983, por lo tanto no se consideraba en aquel entonces la asistencia a la escuela como algo importante, pues se veía a la minería como una actividad duradera, por consiguiente no se necesitaba de conocimientos especializados para ingresar a laborar en ellas.

La población mínima que se alude en porcentaje (8%), vive una forma de vida distinta a la de sus padres, donde la educación se considera como relevante para cualquier trabajo ya sea físico o intelectual; pero a pesar de que la oferta educativa para esta generación es vasta (pues en el municipio ya cuenta con 5 kínder, 6 primarias, 1 secundaria, 1 tele secundaria, 1 preparatoria y 1 universidad de artes), se ven obligados a abandonar la localidad para ir en búsqueda de instituciones que les ayude a formarse en áreas o trabajos específicos, sin embargo las condiciones económicas impiden comenzar o concluir con sus estudios, por lo cual carecen de información y conocimiento acerca de temáticas como: calidad en el servicio o de la cultura turística, que son los ejes rectores del turismo en México desde hace ya más de una década y que las correspondientes áreas dedicadas a la promoción turística en los tres ámbitos local, estatal y federal, ha atendido de manera parcial, a través de la capacitación de prestadores de servicios turísticos, pero sin tomar en cuenta a los comerciantes tanto establecidos como no establecidos.

Ejemplo de lo antes mencionado, de la carencia de información y conocimiento de las temáticas turísticas lo muestran las entrevistas realizadas a Gilda Magali Juárez Vivero y Karina Ortiz Guerra, estudiantes de la carrera técnica de turismo en el CECyTEH plantel Omitlán de Juárez, Hgo:

Entrevista a Gilda Magali Juárez Vivero:

- “¿Nos podrías decir si conoces la palabra cultura del turismo? ¿Sabes qué es?
 - Cultura del turismo es...
- ¿La has escuchado?
 - Si.
- ¿En dónde?
 - En la escuela.
- ¿En donde más?
 - Aquí en Real de Monte.

- ¿Dónde más?
- En varios cursos que he tomado.
- ¿Qué cursos has tomado?
- De cultura turística.
- ¿En dónde los has tomado?
- Aquí, en Real del Monte
- Y ¿Quién los imparte?
- Presidencia municipal.
- Pero quién, ¿Los de turismo o viene otra persona?
- La secretaria de turismo pero son docentes de varios planteles.
- Y de uno de esos cursos ¿Qué recuerdas que hablaron de la cultura turística?
- De la cultura turística me acuerdo que era como atender al turista.
- ¿Básicamente entonces esa es la cultura del turismo?
- Si.
- Y en tu escuela ¿Cómo te manejan la cultura del turismo?
- Así, de atender bien al cliente.
- Y para ti ¿Qué es la cultura del turismo?
- Pues, brindar un buen servicio, buena imagen
- ¿En la escuela no te han enseñado a como dar una visita?
- No, apenas íbamos a hacer un curso.
- ¿Hay cursos extra en tu escuela que ofrezcan en tu escuela, aparte de los que llevas en tu tira de materias?
- A nosotros nos estaban dando un curso de francés, de pintura, de deportes,
- ¿Pero turísticamente hablando hay alguno?

Entrevista a Karina Ortiz Guerra:

- Ese de francés y el de ser un buen guía de turistas”¹²
- “¿Cómo te manejan si te acuerdas de esa palabra (cultura turística)?
- Yo que recuerde solo te habla en el aspecto de lo que el visitante va a observar, se supone que lo que busca muchas veces, bueno dentro del municipio como no se pueden practicar como así deportes extremos ni nada así solo sería mas algo de cultura.
- ¿Entonces toman a la cultura como solo los lugares que van a visitar?
- aja y que tiene una historia en particular.
- ¿Y para ti que sería entonces sin escuchar a la escuela sin nada tu que definición le pondrías a la cultura del turismo?
- Representa una palabra que sería interés.
- ¿Qué tipo de cursos te gustaría?
- Cursos donde te enseñen a no sé, algo más a fondo de cómo tratar a un turista que servicios le puedes ofrecer, que te enseñen a manipular la comunicación entre visitante y un guía o alguien que ofrece un servicio”¹³

12 JUÁREZ Vivero, Magali. 2008. Entrevista. Estudiante de CECyTEH plantel Omitlán. Presidencia Municipal de Real del Monte. Hidalgo.

13 ORTIZ Guerra, Karina. 2008. Entrevista. Estudiante de CECyTEH plantel Omitlán. Presidencia Municipal de Real del Monte. Hidalgo.

A pesar de que estos 14 comerciantes que llevan más tiempo ofreciendo sus servicios al turismo que acude a su municipio y que han creado pequeñas asociaciones para defender sus derechos y conocer sus obligaciones como comerciantes, debe señalarse que de los entrevistados el 79% ha trabajado como comerciante de 3 a 8 años y en pocas ocasiones han tomado un curso orientado al turismo, aquellos que han acudido a capacitaciones, es porque les ha causado un interés particular el estar continuamente preparados o también es el caso de la persona que acude en representación de todos los demás comerciantes; lo malo no es que vaya la persona sino que no comparte lo que aprende y a su vez ésta capacitación deja de ser importante para ellos cuando se ha repetido alguna temática en especial, como por ejemplo la administración de servicios turísticos o calidad en el servicio, incluso la falta de “motivantes” o “premios” por asistir a los cursos, dando como resultado la apatía por una profesionalización.

Por ejemplo, cuando el turista pregunta sobre la historia del municipio o de los sitios importantes, leyendas, tradiciones del lugar, la respuesta común por parte de la gente hacia los visitantes es imprecisa, debido a que mencionan los espacios más comunes o populares propiamente difundidos por los medios de comunicación, de ahí la necesidad de una preparación sobre su historia local y regional.

Otro caso que se presenta, son los guías de turistas que se encuentran principalmente en los recorridos turísticos del lugar. Las personas involucradas en la actividad trabajan de forma conjunta en cuanto a la organización, diseño de rutas para los recorridos y unificación de costos pero no cuentan con una estructura sólida que los represente y constituya como una organización de guías del municipio; señalando que esta información fue recabada a partir de cuestionarios aplicados, a una población total de 9 guías de turistas que laboran en el municipio, cuya función es la de proporcionar información necesaria al excursionista para que se “enamore” del lugar y conozca el pueblo detalladamente. Los guías poseen características muy específicas, empezando con la edad que va de los 14 a los 21 años, su escolaridad va del bachillerato o carrera técnica afín de la rama turística con un 45%, el 33% cuenta con la secundaria, aclarando que están en un proceso de terminarla y por último nos encontramos un 22% con el grado universitario de igual

forma enfocada al turismo o comunicación. Es entonces que “la generación joven” es la que posee conocimientos especiales y únicos de lo que hay en el municipio, y a pesar de que son personas bastante jóvenes, que han cursado o conocen una lengua adicional al español (inglés o francés) no cuentan con las herramientas suficientes para conversar de forma cotidiana con un extranjero debido a que el 56% habla inglés básico o elemental, culminando con un 44% que no lo habla, es decir, saben específicamente conceptos, oraciones, o modismos utilizados para dar una explicación histórica y turística muy elemental.

Otros comerciantes que se encuentran ubicados en el mirador de la mina PURÍSIMA, que es un lugar relativamente nuevo para efectos de la atracción turística, los vendedores se encuentran en la etapa de la adultez de los 22 a los 45 años, pertenecen a la población económicamente activa y tienen responsabilidades sociales, aunque no se han dedicado en tiempo completo al comercio, la antigüedad mayor es de 4 a 6 años siendo este un 56% de dicha población, seguida de aquellos que han trabajado de 1 a 3 años equivalente al 33%, finalmente el 17% empieza labores de comercio desde ya hace 7 o 9 años. Cabe señalar que el número de participantes encuestados fue de 6 personas, siendo esta población la que labora en el mirador.

Ellos se han organizado de manera distinta a los de los portales esto lo entendemos porque los portales están ubicados en la zona central del municipio y ésta última en la cúspide o mirador donde las relaciones entre ellos cambia por sus necesidades e intereses en cuanto al comercio.

Otra diferencia es su nivel educativo, el 50% cuenta con el bachillerato terminado o inconcluso y el 33% ha logrado llegar a una licenciatura, el rezago no está muy presente, podríamos decir que aquí el comercio es una retribución extra.

El comercio de las áreas de los portales y del mirador de purísima juegan un papel central como se menciona anteriormente pues es en estos sitios donde los turistas acuden para comprar y que están incluidos dentro de los recorridos ofrecidos por los guías del lugar así como de la Secretaría de Turismo municipal. Sin embargo, presentan ambos grupos de comerciantes mismo problema, la mayoría no domina

una lengua adicional al español, no recuerda o posee conocimientos básicos sobre su municipio; pues “de los visitantes que se registraron en el año del 2008 la afluencia del turismo internacional se destacó por recibir a visitantes de: Costa Rica, Panamá, Alemania, Polonia, África, Tailandia, Rusia, Estados Unidos, Francia e Inglaterra”¹⁴ donde los turistas se expresaban en el idioma inglés con los prestadores de servicios turísticos, de ahí que la no profesionalización resulta un problema que en este momento no se ve tan detallado pero que a largo plazo será una buena justificación para que las empresas privadas inserten al mundo turístico a personas que estén debidamente preparadas en todos los ámbitos turísticos, siendo gente ajena o extranjera la que conozca y perciba ingresos altos, eliminando una fuente de trabajo vital para la comunidad de Mineral del Monte.

No hay que olvidar las cláusulas o estatutos por los cuales se rige el programa de Pueblos Mágicos, que estipula la capacitación constante de los prestadores de servicios turísticos, su certificación en el área que desempeña, y actualización de sus funciones al que está incorporado el municipio de Real del Monte, sean obviadas o eliminadas solamente por el nivel económico, social y cultural de sus personas y que son las que rigen esta actividad y de manda la capacitación y profesionalización de este servicio turístico.

1.3 Formación, capacitación y reglamentación.

A lo largo de la vida se va adquiriendo una gran cantidad de conocimientos, unos aprendidos en la práctica como caminar, hablar, comer; y otros a través de un proceso educativo largo, por ejemplo leer, escribir, conocer la historia y geografía de la comunidad, reconocer las reglas, leyes del país, entre otros. Estos últimos saberes adquiridos mediante un procedimiento didáctico nos ayudan a insertarnos a diversas actividades básicas para la sobrevivencia en el mundo, es decir, conseguir un empleo; pero conseguir una ocupación implica poseer ciertas habilidades, competencias para desarrollar las actividades propias de la profesión a elegir y que dichas competencias por sencillas que parezcan son elementales, más aún cuando el empleo de elección está dirigido a la atención de personas,

14 *Informe de Actividades de Turismo Municipal*. 2008. Real del Monte.

por ejemplo ser tendero, zapatero, mercader, maestro entre otros; pero en específico el de pertenecer al ramo del comercio dentro de las actividades turísticas, caso ejemplar son los guías de turistas y comerciantes dedicados a actividades turísticas en el Municipio de Real del Monte.

En el estado de Hidalgo se ha impulsado una serie de cursos de capacitación y actualización para todos los prestadores de servicios turísticos y son dirigidos por personal de la Secretaría de Turismo Estatal así como de algunas instituciones medio superior dedicadas a la profesionalización del área turística para lograr las competencias demandantes del sector turismo, por ejemplo el CECyTEH planten Omitlán certifica únicamente en alimentos y bebidas y atención al cliente. Mientras que certificaciones especializadas se imparten en organismos como Centro Latinoamericano de Formación y capacitación para guías de Turismo (CENLATUR) en el Estado de México.

La capacitación turística en el Municipio de Mineral del Monte se vuelve necesaria, ya que forma parte del programa “Pueblos Mágicos”, que dentro de sus reglas de operación, estipula la capacitación, profesionalización y organización de los sujetos participantes; con la finalidad de captar una afluencia turística elevada proveniente de diferentes puntos del país y del extranjero, demandando y obligando a todos los prestadores de servicios a actualizarse constantemente para cumplir de forma correcta con los lineamientos asignados a este programa.

El ser comerciante o guía de turista involucra poseer conocimientos teóricos como manejo de las operaciones matemáticas básicas y saber leer y escribir, fechas, hechos históricos, actividades sociales, culturales que se desarrollaron en el municipio y empíricos como la tradición de la elaboración de platillos típicos del sitio, celebración de fiestas religiosas y costumbres populares de los pobladores, la colindancia del municipio, sus comunidades, cuando se funda como ciudad, entre otras. Por ello la necesidad de que los sujetos posean estos saberes debido a que es en éstas dos figuras donde los turistas acuden para solicitar información acerca del lugar así como de algunas actividades existentes en Real del Monte.

¿Pero qué es lo que pasa cuando se demanda información a alguna de estas dos figuras turísticas? Lo primero que se avizora en cuanto a los comerciantes es que sus conocimientos de su municipio fueron adquiridos mediante el transcurso escolar, de una manera sencilla y cotidiana o caso contrario desconocen o no recuerdan este tipo de datos informativos.

Esto se refleja en los siguientes cuestionarios cuyas respuestas son las opiniones directas de los comerciantes de Real del Monte:

-¿Tiene conocimientos sobre la historia de su municipio? Mencione qué conoce.

“Creo que es muy poco. La primera huelga en América Latina, la invasión a casas quemadas, la llegada del conde de Regla a la toma de las minas, el porqué el nombre de Real del Monte”¹⁵

“No”¹⁶

-¿Tiene conocimientos geográficos sobre su municipio? Mencione, qué es lo que conoce

“No los tengo bien ubicados pero colinda con Pachuca, Omitlán, Epazoyucan, Mineral del Chico”¹⁷

“No”¹⁸

-¿Tiene conocimientos sobre la minería de su municipio? Mencione qué conoce

“No”¹⁹

“Muy poco, he aprendido porque me gusta ir a las visitas al museo de mina de Acosta y lo que oigo”²⁰

15 *Cuestionario 1 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

16 *Cuestionario 3 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

17 *Cuestionario 1 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

18 *Cuestionario 3 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

19 *Cuestionario 1 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

20 *Cuestionario 1 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.*

Sin embargo se encuentra otro sitio reciente que participa de igual forma en el comercio, nos referimos a las personas ubicadas en el mirador de Purísima que es un espacio improvisado y que poco a poco se han organizado, para recibir al turismo que viaja en los autobuses o “Turibus” acompañados de guías que muestran los lugares más importantes de Real del Monte, es aquí donde los conocimientos sobre el municipio han sido obtenidos de la misma forma que los demás, pero se distinguen de los primeros debido a que las personas del mirador de Purísima se dedican al comercio como una segunda manera de ganar una remuneración porque trabajan en otras actividades o no es vital el comercio puesto que otras personas de su familia participan en la administración y cooperación del dinero.

Ejemplo de ello se muestra en los cuestionarios aplicados a los comerciantes del área del mirador de Purísima y quienes dan su opinión sobre lo cuestionado:

-¿Tiene conocimientos sobre la historia de su municipio? Mencione qué conoce
“La leyenda del conde”²¹

“si, sobre la ubicación del municipio porque mis hijos están en la escuela y me lo dicen”²²

-¿Tiene conocimientos geográficos sobre su municipio? Mencione, que es lo que conoce

“hidalgo colinda con Veracruz, México, Tlaxcala y Puebla”²³

“muy poco, solo que estuvieron los ingleses, que es un pueblo minero y mágico”²⁴

-¿Tiene conocimientos sobre la minería de su municipio? Mencione que conoce
“poco, porque mi papa fue minero”²⁵

“si, mi marido fue minero y yo ama de casa, atiendo el puesto los fines de semana”²⁶

21 Cuestionario 2 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

22 Cuestionario 4 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

23 Cuestionario 2 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

24 Cuestionario 4 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

25 Cuestionario 2 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

26 Cuestionario 4 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

Conociendo entonces que la forma más común de aprender los datos correspondientes al municipio es mediante la escuela y comentarios de personas trabajadoras de minas, es decir que de forma oral los comerciantes obtienen saberes del municipio, pero no es suficiente cuando se instaura un proyecto por parte de la Secretaría de Turismo o del gobierno estatal debido a que en sus lineamientos exigen una capacitación previa al igual que una constante, sobre conocimientos propios del sitio turístico además de cursos enfocados a la atención y calidad de servicios turísticos. A continuación se presentan los servicios y programas de Real del Monte “pueblo mágico”²⁷:

En la época del auge minero en México, Hidalgo fue uno de los estados con mayor actividad, destacando el municipio de Mineral del Monte, pero no solo fue rico en la extracción de metales preciosos, sino también en tradiciones y costumbres, éstas últimas son vistas como una forma de atracción turística debido a que en 1999 la única mina activa hasta entonces cierra sus puertas y con ello Real del Monte sufre una paralización económica, optando sus habitantes por migrar en busca de empleo, comenzando con esto una nueva etapa, la cual consiste en promocionar sus riquezas históricas y culturales para subsistir económicamente.

Con la finalidad de apoyar a los pobladores del municipio, entre 1997 y 1998 el gobernador del estado de Hidalgo Jesús Murillo Karam rehabilita el lugar con apoyo de diversas instituciones, para promoverlo como un centro de atracción turística y el 27 de octubre del 2004, fue declarado Pueblo Mágico por el Secretario de Turismo, Lic. Rodolfo Elizondo Torres, durante una visita a dicha comunidad hidalguense efectuada en el marco de la gira de trabajo que realizó por el Estado de Hidalgo, y en compañía del entonces Gobernador Manuel Ángel Núñez Soto.

Ésta denominación de Pueblos Mágicos se refiere a que son pequeñas localidades cuya atmósfera es capaz de envolver, de atrapar y de seducir a

²⁷ Secretaria de Turismo. Primera edición: diciembre 2004. *Revista Guía institucional Pueblos Mágicos*.

quienes las visitan, abriéndoles la posibilidad de disfrutar de su historia, arte y gastronomía, además de su pintoresco entorno, tal es el caso de otros lugares denominados Pueblos Mágicos de México.

En este sentido las comunidades deben esforzarse por conservar en su entorno las cualidades que las hacen diferentes a los demás destinos turísticos, a través de este programa, se pretende fomentar y elevar los atractivos turísticos del país, incrementar la afluencia turística, generar empleos y mejorar los servicios básicos. El programa Pueblos Mágicos, desarrollado por la Secretaría de Turismo en colaboración con diversas instancias gubernamentales y gobiernos estatales y municipales, contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Para tal efecto, los objetivos del programa Pueblos Mágicos tienen alcances muy amplios. Concebido como un proyecto a mediano y largo plazo, sus repercusiones rebasan con mucho la pura imagen urbana y se inscriben en la necesidad de conjuntar esfuerzos para convertirlos en detonadores de la economía local y regional; para consolidar dichos objetivos en el estado de Hidalgo se clasificaron las zonas turísticas de acuerdo a sus características geográficas y topográficas así como para fines de programas de desarrollos propios del estado.

El turismo y el flujo de visitantes, produce resultados sorprendentes en comunidades de gran fuerza cultural, en entornos urbanos y también en naturales de gran impacto, por lo tanto si un municipio posee éstos o más atractivos turísticos se ven en la necesidad de cumplir con criterios generales para su inclusión en el proyecto de Pueblos Mágicos, los cuales se resumen en los siguientes:

- Que sean núcleos urbanos con fuerte tradición histórica.
- Que estén ubicados en zonas cercanas a sitios de interés turístico o bien, de grandes ciudades.

- Que cuenten con accesos carreteros suficientes y de calidad aceptable.
- Que exista la voluntad tanto de la sociedad como de las instituciones gubernamentales involucradas de desarrollar el proyecto.
- Para impulsar el programa Pueblos Mágicos de México, se firma el convenio de Coordinación, con la participación de catorce dependencias federales (SEDESOL, SEMARNAT, SE, SEP, STPS, SECTUR, CONACULTA, INAH, CNA, CPTM, CFE, FONATUR, FONART Y BANOBRAS), fijándose como objetivo, el establecimiento de las bases de colaboración entre las instancias involucradas, con la finalidad de conjuntar esfuerzos y recursos dentro del ámbito de sus respectivas competencias, para apoyar la elaboración, desarrollo, operación, ejecución y evaluación del programa.

Sin embargo debe reconocerse que ésta actividad es regida y normada por el Programa de “Pueblos Mágicos de la Secretaría Federal”²⁸ que postula:

- El impulso al Desarrollo Municipal.

Ello es la “continuación y consolidación de programas y/o acciones de desarrollo turístico.

Dado que el Gobierno del Estado deberá sustentar testimonialmente que la localidad candidata ha venido siendo apoyada, al menos en el tiempo de la gestión correspondiente o en un pasado reciente, mediante inversión pública para el turismo, programas turísticos en línea con los que ofrece SECTUR Federal y otros que justifiquen una continuidad y relevancia en las prioridades estatales”.

“En este caso podrán registrarse programas de capacitación, talleres de desarrollo de productos, campañas turísticas dirigidas a la localidad; concientización, limpieza, etc.”.

²⁸Revista Guía institucional Pueblos Mágicos.

- Desarrollo de Capacidades Locales

Taller de inducción Programa Pueblos Mágicos.

“Es indispensable que aquella localidad candidata reciba previo a la integración de su expediente, una capacitación e inducción de lo que es el Programa Pueblos Mágicos y su alcance, con la finalidad de no distorsionar los objetivos del mismo”.

- Taller de planeación y gestión del turismo cultural.

“Una vez conformado el Comité Turístico Pueblo Mágico y sus grupos de trabajo será obligatoria la participación de los mismos en los talleres de integración de su Programa Pueblos Mágicos y al de Planeación y Gestión del Turismo Cultural”.

Ésta formación se va adquiriendo mediante diversos programas, talleres, pláticas, etc., que la Secretaría de Turismo, Gobiernos estatales y municipales, escuelas de nivel medio superior y superior ofrecen a la población especialmente a dos grupos que conforman el turismo, que es el ámbito restaurantero y el hotelero. Si bien es cierto que algunos de los que trabajan en las áreas mencionadas acuden a la actualización, mientras que los comerciantes y guías de turistas no acuden por falta de invitaciones constantes para asistir a cursos, solamente se les proporcionan programas de capacitación enfocados a la calidad del servicio, atención al turista, administración de centros turísticos, entre otros.

Los comerciantes y guías deben de participar y acudir a los diversos cursos que se imparten, al mismo tiempo que se necesita de la creación de otros encaminados a la atención de los diferentes grupos sociales que visitan un lugar, por ejemplo, ancianos, niños, jóvenes y adultos, empresarios, familias, etc., porque una minoría ha ido a los cursos impartidos por SECTUR mientras que la mayoría de ellos desconoce o no asiste ya que no lo consideran importante o necesario, esto se refleja en las respuestas aportadas en los cuestionarios aplicados por los LIE:

¿Ha tomado algún curso o diplomado sobre calidad en el turismo? Mencione que institución lo impartió y cuáles fueron los temas que vieron

“no he tomado ninguno”²⁹

“alguna vez impartieron un curso por parte de turismo del estado y el tema fue cultura turística”³⁰

“si, con Karen Gordillo de SECTUR fue cultura turística, colindancia, atractivos turísticos entre otros”³¹

“no, ninguno”³²

“no”³³

“de SECTUR, de calidad y cultura turística”³⁴

Hemos revisado que los saberes teóricos y empíricos no son suficientes como para atender al turismo y es entonces que por ello se debe de acudir a la capacitación, con la finalidad de que todos los prestadores de servicios turísticos posean las mismas competencias en cuanto a conocimientos se refieren para brindar calidad a los turistas que visitan el pueblo; una de las limitantes de esta acción de capacitación es que la gran mayoría de “los cursos”³⁵ están elaborados a partir de demandas y diagnósticos ajenos a la población donde se aplican, esto es que el catálogo de cursos contiene más actividades administrativas que actividades dirigidas a lo que verdaderamente es importante, como lo es la atención al cliente o turista, pero partiendo de los mismos intereses y aptitudes de quiénes se dedican a esta actividad, ya que son ellos quienes recomendarán los lugares visitados, no por sus hoteles o restaurantes sino por la habilidad, calidez, tranquilidad de su gente.

29 *Cuestionario 3 de los comerciantes de los comerciantes*. 2009. Real del Monte, Hgo.

30 *Cuestionario 1 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

31 *Cuestionario 6 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

32 *Cuestionario 4 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

33 *Cuestionario 3 de guías de turistas*. 2009. Real del Monte, Hgo.

34 *Cuestionario 6 de guías de turistas*. 2009. Real del Monte, Hgo.

35 *Secretaría de turismo Estatal*. 2008. Programas de Capacitación turística: capacitación turística. Real del Monte Hidalgo.

Desafortunadamente estos aspectos más humanos del turismo, se han tenido que aprender de forma empírica o desde la práctica cotidiana, ejemplos claros es que comerciantes y guías de turista auxilian a los diversos grupos sociales como ancianos, niños, jóvenes y adultos, entre otros, por medio de lo que ellos consideran correcto pero no conocen que los adultos mayores necesitan de accesos al aire libre distintos a los que tienen una discapacidad o que los niños no pueden dejarse solos en un recorrido debido a su constante movilidad e inquietud, expresado en las respuestas aportadas en los cuestionarios aplicados a los comerciantes:

-¿Sabe cómo atender al turismo de la tercera edad? Mencione ¿Qué conoce y como lo hace?

“mencionándole con cuidado la descripción de un producto”³⁶

“no”³⁷

“con paciencia, calma, y buen trato”³⁸

-¿Sabe cómo atender al turismo con discapacidad? Menciones ¿Qué conoce y como lo hace?

“dándoles un trato equitativo”³⁹

“no”⁴⁰

“No a profundidad, ya que el pueblo no cuenta con accesos para este tipo de personas”⁴¹

-¿sabe cómo atender al turismo infantil y juvenil? Mencione ¿Qué conoce y como lo hace?

“si vendiendo productos de su interés y a un buen precio”⁴²

“no”⁴³

“si, de acuerdo a su nivel escolar para su entendimiento de la información que nosotros brindamos”⁴⁴

36 Cuestionario 1 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

37 Cuestionario 3 de los comerciantes del Centro. 2009. Real del Monte, Hgo.

38 Cuestionario 6 de los guías de turismo. 2009. Real del Monte, Hgo.

39 Cuestionario 1 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

40 Cuestionario 3 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.

41 Cuestionario 6 de los guías de turismo. 2009. Real del Monte, Hgo.

42 Cuestionario 1 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

43 Cuestionario 3 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.

La formación en cuanto a turismo se refiere no es exclusiva de aquellos que se encuentran estudiando en instituciones medio superior y superior sino que es para todo el interesado en laborar en ésta rama mercantil. Esta labor de enseñanza está debidamente aclarada en múltiples reglamentos, y leyes del turismo nacional o estatal como lo indican los “Objetivos, indicadores y metas del programa 2007-2012 en el Sector Turismo”⁴⁵:

Un punto central en la definición de los contenidos del Programa son las demandas puntuales planteadas por los actores sociales, privados y públicos en los diferentes foros, entrevistas y encuestas, y que se resumen en la necesidad de crear condiciones adecuadas para el desarrollo turístico en los siguientes aspectos:

Regionalización en la aplicación de los instrumentos de la política turística: inversión pública en infraestructura, fomento a la inversión privada y social, promoción, coordinación, información, y capacitación mediante planes maestros de desarrollo turístico regionales y de destino, de largo plazo y con carácter de obligatoriedad, ocultando por un instante lo demandante en los artículos legales que norman esta actividad.

Por ejemplo en el reglamento de la “ley de turismo del Estado de Hidalgo”⁴⁶, especifica que la capacitación turística y programas de calidad estarán orientados primordialmente a satisfacer las necesidades de quienes se insertan en esta rama laboral.

Si bien la educación y programas gubernamentales, deberían trabajar de manera conjunta para lograr esta norma, no se ha tenido el éxito deseado, debido a que la educación para personas jóvenes y adultas, que son los principales grupos activos en cuanto al mercado laboral no ha sido atendida desde una perspectiva

44 *Cuestionario 6 de los guías de turistas. 2009.* Real del Monte, Hgo.

45 *Secretaría de Turismo. 2007.* En: “3. Objetivos, indicadores metas: 2007-22012.” Programa Sectorial de Turismo. p. 27. México.

46 *Ley de Turismo del Estado de Hidalgo. 2008.* En: “Titulo noveno de la capacitación turística”. Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. 25 de marzo del 2008. p. 14

social, cultural y ciudadana, sino que durante años la finalidad ha sido la alfabetización compensatoria. La educación para jóvenes y adultos debe ser “la base del crecimiento personal porque es un factor determinante, en el acceso igualitario a las oportunidades de mejoramiento de la calidad de vida, y no hay desarrollo humano posible sin educación.”⁴⁷

En las reglas, leyes, programas de turismo tratan también de los derechos y obligaciones de aquellas personas involucradas en dicho departamento, es necesario conocerlos porque por medio de ellas se exige y otorgan actividades que harán más eficiente el sitio turístico. ¿Pero conocen los comerciantes y guías sus derechos y obligaciones? Lamentablemente es otra de las debilidades existentes, originando que su proyección a futuro como comerciante o guía se estanque meramente en el servicio rutinario de un bien hacia el o los consumidores.

Como personas activas económicamente hablando, pueden desarrollar múltiples formas de ser altamente productivos, elaborando proyectos o planes sustentables ajenos a la tarea de comerciar regalos, manualidades, accesorios o prestar su servicio explicando de forma llana y no profesional la historicidad del pueblo, claro siempre y cuando demanden los recursos y conozcan las leyes propias del turismo, por ejemplo se muestra en los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados:

-¿Conoce las reglas y normas de los establecimientos? Mencione qué conoce

“sí, que no se debe vender el mismo producto en más de dos establecimientos, nada más”⁴⁸

⁴⁷<http://laip.sinaloa.gob.mx/LAIP/Secretaria>. (documento).
<http://laip.sinaloa.gob.mx/NR/rdonlyres/217E1F62-56D2-47AD-818C70104FF000BE/0/INFORMACION2006.doc>. (junio 2009)

⁴⁸ *Cuestionario 1 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

“en Real del Monte se carece de normas o reglamentos para los establecimientos”⁴⁹

“no, los hay”⁵⁰

“poco”⁵¹

“no”⁵²

1.4 Infraestructura de los servicios turísticos de Real del Monte.

Los servicios que brinda este municipio son amplios y bastos. Su infraestructura está conformada por:

Trece hoteles repartidos en el centro y a orillas del Municipio, los cuales cuentan con los servicios básicos como habitaciones, baños, agua, calefacción, servicio de bar, servicio a habitación, luz, televisión por cable, restaurante, estacionamiento, aunque en algunos la atención del personal y del servicio es deficiente, no alcanzando más de una estrella, que es un distintivo otorgado aquellos lugares donde el servicio es por completo excelente o de alta calidad.

Las casas rurales son un programa de reactivación económica y turística del estado, en el municipio se encuentran 7, brindan hospedaje, cuentan con baños, agua, calefacción, luz, drenaje, son casas acondicionadas para recibir al turista en una estancia típica del lugar. Los estacionamientos con los que cuenta son 11 repartidos en toda la cabecera municipal con capacidad de 30 a 102 automóviles.

Las cocinas económicas son 6 y brindan un servicio básico, ofreciendo comida a bajo costo y cuentan con un baño, agua, drenaje, luz, mesas, sillas, etc., para la atención al del cliente. Por otra parte las cafeterías con las que se cuenta son 4, una ofrece servicio de Internet y de ahí en fuera cuentan con baños, agua,

49 *Cuestionario 5 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

50 *Cuestionario 5 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

51 *Cuestionario 2 de guía de turistas*. 2009. Real del Monte, Hgo.

52 *Cuestionario 6 de guías de turista*. 2009. Real del Monte, Hgo.

drenaje, luz, mesas, sillas o sillones, una que otra brinda un aspecto rustico del sitio.

Tiendas artesanales y platerías suman 39, ofrecen diferentes modelos en joyería, cerámica, ornamentos para el hogar y tienen un espacio de 2 a 4 metros cuadrados para trabajar.

Las cantinas son 16 cuentan con un servicio básico como lo es el tener agua, luz, drenaje, mesas, licor, su aspecto en algunas es rustico y en otras más como un antro, cabe señalar que durante la bonanza minera, estas eran algo así como 300 y en aquel tiempo solo existía una escuela.

Los restaurantes conforman un total de 17, al menos en el centro ya que los de las orillas no figuran como tal, estos cuentan con baños, plantas de luz en algunos, drenaje, televisión por cable, mesas, sillas, servicio bar. Los restaurant bar suman un total de 35 y cuentan con los mismos servicios.

Otro de los atractivos del municipio lo conforman sus tribus o Carros turísticos que suman 4 y tienen un seguro de viajero, cuenta con un chofer, un guía y son de dos pisos, cabe señalar que la mayoría son de dos pisos añadidos.

Los museos son 2, uno de minería que cuenta con guías, equipo de seguridad para quien visita la mina, con baños, luz, áreas verdes, un cobrador, un gerente, un velador, un policía, por otro lado está el museo de medicina laboral cuenta con lo mismo que el anterior ofrece su recorrido por un ex hospital. Un atractivo más lo es el Centro gastronómico el Parían que es 1, ofrece artesanías y comida, cuneta con luz, drenaje, agua, baños y servicios de limpia*.

* véase en anexo 1 el mapa de Real del Monte que muestra los diversos atractivos e infraestructura con la que cuenta el municipio, dicha información se sacó del padrón de comerciantes establecidos y ambulantes de Mineral del Monte, el cual sólo fue prestado con la condición de no sacar copias y ser visto en el área de reglamentos municipal.



1.5 Cultura turística y turismo.

El turismo es una actividad económica que ha empezado a cobrar fuerza y que “en un horizonte de veinte años, hacia el 2025, SECTUR visualiza a México como un país líder en la actividad turística”⁵³ y para lo cual se han implantado diversos proyectos que apuntalen esta actividad en todos los destinos turísticos del país.

Muy específicamente en Real del Monte, el turismo empieza a tomar matices de uniformidad y calidad en los servicios turísticos que brinda, ya que “resulta trascendental para el desarrollo del lugar y de la nación otorgar buen trato al turista tanto nacional como extranjero; así como contar con servicios de excelencia y aprovechar de forma intensa, imaginativa y sustentable nuestros recursos, atractivos y destinos turísticos”⁵⁴, debido a esto la secretaria de turismo ha implantado en toda la república el programa de capacitación para los prestadores de servicios turísticos, dicho programa se denomina Cultura Turística, que surge para el fortalecimiento de este sector económico.

53 *Secretaría de Turismo*. Turismo en México: Treinta años de la secretaria de turismo. Autor. DF, México. p. 17

54 *Ibídem Secretaría de Turismo*. Turismo en México: Treinta años de la secretaria de turismo. p.18

Este programa en Real del Monte es entendido por la Secretaria de Turismo Municipal como “una actividad de profesionalización y concientización de los servicios turísticos con los que se cuenta, incluyendo los recursos naturales, históricos y propios de nuestra entidad y país”⁵⁵, esta idea se centra en la preparación de quien ofrece un servicio, sin embargo está ligada al “conocimiento de la gran riqueza patrimonial, natural y a la diversidad cultural que conforma una región determinada y que es tarea de todos fomentarla”⁵⁶, haciendo notar que la primera rescata la profesionalización y la concientización y la otra retoma los recursos naturales y humanos.

Cabe señalar que si bien estas dos ideas de lo que es la cultura turística son importantes, ambas difieren en dar más peso a verla como una actividad de preparación, que brinde la oportunidad de ganar más, en cuestión económica, o netamente se focaliza en ser conservadora de recursos tanto materiales como humanos, ambas dejan de lado su uso racional y optimizador, es importante mencionar que tanto la directora de Turismo Municipal como su colaboradora, tienen trabajando en el municipio, y en esa área en específico 9 años y afirman que esto de cultura turística tiene poco tiempo de funcionar en el municipio y ha empezado apenas este año (en el 2008) a cobrar vida y fuerza, debido a su incorporación como pueblo mágico y tiene el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrece Real del Monte.

Estos son algunos ejemplos de cómo se entiende la cultura turística en el municipio muy específicamente en la dirección de Turismo Municipal, mas sin embargo SECTUR de Hidalgo la entiende como:

55 Lic. Valdivieso, María Eugenia. (2008). Entrevista. Directora de Turismo Municipal. Real del Monte, Hgo., 01 de septiembre del 2008.

56 Lic. Araceli. (2008). Entrevista. Subdirectora de Turismo Municipal. Real del Monte. 01 de septiembre del 2008

“el trato y atención a las personas que solicitan un servicio, por esto se está llevando una campaña Nacional, que rescata el patrimonio Nacional siendo este lo que se tiene en un país y de los recursos naturales, con el objetivo de que se deje en los lugares de interés una derrama económica.

Busca sensibilizar a las personas que brindan un servicio, mejorando la calidad de la atención y mejorando a la vez la calidad de vida de los habitantes entendemos pues por cultura al conjunto de modos de vida, costumbres y valores de una época o grupo social que es representativa de una determinada región.

La cultura turística son los conocimientos y valores que pueden ser difundidos a través del desarrollo sustentable buscando transmitir la identidad al turista.

Podemos decir que la cultura turística involucra una historia, valores, tradiciones y elementos técnicos y metodológicos a la aplicación del turismo.

Cabe señalar que los valores, son el compromiso, constancia, disciplina y respeto que se muestra al atender al turista, también involucra una actitud amable y eficacia de una plena disposición para servir.⁵⁷

Sin duda alguna esta conceptualización de lo que involucra la cultura turística, rescata mucho más elementos de los que aportan el departamento de turismo Municipal, ya que retoma el trato, la atención que se brinda al cliente, con miras a dejar una derrama económica y que de paso la mejora de la calidad de vida de los habitantes en donde se desarrolla la actividad turística.

Hay que decir aquí que se trabaja con dos tipos de comerciantes los establecidos en el mirador de Purísima (que son considerados informal debido a que no han sacado su permiso de comercio en la Presidencia Municipal) y los no establecidos que se ubican en el centro de Real del Monte (considerados también comercio informal), los primeros tomaron este curso de Cultura Turística y al poco tiempo de que lo tomaron se les pregunto ¿Qué es la cultura turística?, pregunta a la cual contestaron:

“es la visita un lugar en específico del interés del turista”⁵⁸

57 Gálvez Moreno, Saúl N y Ortiz Rubio, Angélica. Centro Cultural. Curso de cultura turística impartido por Karen Gordillo, Directora Departamento de capacitación turística. Real del Monte Hgo., 22 de agosto del 2008.

58 Cuestionario 1 de los comerciantes de Purísima. 2009. Real del Monte, Hgo.

“es gente que no conoce algún lugar y viene a visitarlo”⁵⁹

“el saber cómo tratar al turismo para que tenga una buena impresión del municipio”⁶⁰

“la forma en que se le atiende al cliente aprendida a base de la experiencia”⁶¹

“conjunto de costumbres, creencias, con las que cuenta un lugar”⁶²

Siendo éstas personas quienes tienen la idea de lo que es la cultura turística, pues existen comerciantes que a pesar de haber participado en el curso de “cultura turística” impartido por la licenciada Karen Gordillo directora de capacitación turística, afirmó no saber a qué se refería, pero de todas las respuestas las dos últimas se asemejan más a la definición dada por Turismo Municipal o de SECTUR, y no es que las demás están mal, es sólo que son concepciones o acercamientos de lo que es el turismo y en lo que consiste, ya que el turismo se entiende como “un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario de un individuo o grupo de personas por motivos de recreación, descanso , etc.”⁶³ o bien se concibe como “una actividad que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio, negocios y otros motivos”⁶⁴, como se puede apreciar la idea de lo que esta actividad desde la concepción de los encargados de Turismo Municipal y las respuestas antes dadas a lo que era cultura turística, se asemejan dejando entrever que no queda claro lo que es la cultura turística como tal y se quedan con la idea de que es dar a conocer su municipio y atender a los turistas, todo para que ellos económicamente se beneficien ya que aquí en Real del Monte el turismo es la mayor actividad económica que ayuda a subsistir al municipio.

59 *Cuestionario 2 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

60 *Cuestionario 3 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

61 *Cuestionario 4 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

62 *Cuestionario 6 de los comerciantes de Purísima*. 2009. Real del Monte, Hgo.

63 *Ibidem* Entrevista a la directora de turismo municipal.

64 *Ibidem* Entrevista a la subdirectora de turismo municipal.

Lo anterior es una idea de que “el turismo es una actividad que realizan en un lugar, provoca impactos: económicos, generan empleos, es decir es un negocio, mejora la calidad de las personas y sus comunidades”⁶⁵. Pero surgiría la duda ¿se está realmente preparado para recibir y atender a los turistas y sobretodo se entienden las nuevas conceptualizaciones?

De lo que podríamos decir que sin duda alguna es cierto que turismo y cultura turística contienen elementos semejantes y que en lo antes mencionado por los comerciantes de Purísima estos componentes salen a relucir no como cultura turística, si no, simplemente como lo que es el turismo, dejando de lado lo visto en el curso impartido por Karen Gordillo, no obstante en todo esto se debe señalar que SECTUR considera que lo elemental de la cultura turística es “ recibir al visitante con calidez y amabilidad, tratarlo como a ti te gustaría que te trataran, el ofrecerle siempre un servicio o apoyo amigable y rápido, sobretodo el interesarse por capacitarse o estudiar continuamente”⁶⁶, en este último punto se está centrando mayor énfasis en los últimos tiempos, para poder lograr que Real del Monte llegue hacer un importante destino turístico, es por ello que se busca impactar en la cultura de dicho lugar y para lo cual se han implementado los cursos de cultura turística.

Por otro lado, cabe mencionar que si hacemos la comparación entre los comerciantes de Purísima y del Centro (los del portal del comercio, que no se encuentran establecidos), estos últimos no han recibido ningún tipo de curso, y coinciden en entender a la cultura turística como “el trato hacia las personas, el dar información necesaria del municipio o aclarar cualquier duda que tenga durante su estancia en el lugar visitado”⁶⁷, esto refiere solo a tratar bien al visitante y a brindar información de cualquier tipo aunque esto signifique que la

65Ibidem. Curso de cultura turística impartido por Karen Gordillo.

66 *Manual de los 10 principios básicos de cultura turística*, Secretaría de Turismo. DF. México.

67 *Cuestionario 7 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

ignore o la conozca someramente, el fin es el informar al turista y tener una ganancia económica si se puede y presta la ocasión.

O sólo se considera que la cultura turística es “conocer los barrios, la mina de Acosta y el hiloche”⁶⁸, sin duda alguna son parte del municipio y ofrecen algo de interés para el turista, pero lo más cerca que está de involucrar la cultura turística es el tener conocimiento de causa, es decir de lo que le rodea, pero al igual que otras cuestiones antes mencionadas solo se centran en decir de forma indirecta en qué consiste el turismo.

Empero lo mas atinado o parecido a lo que es o involucra la cultura turística lo da el cuestionario 12 en donde responden que “es la serie de tradiciones, costumbres, y hábitos que personas de otros lugares vienen a conocer a nuestro municipio”, ya que contiene más elementos que otras respuestas dadas a la misma pregunta, dado que la ve como una actividad centrada en el reconocimiento del lugar, de las personas que lo habitan y de su dinámica interna que lo conforma.

Debemos recordar que si bien es cierto que la cultura turística involucra un aspecto social, histórico y moral de los sujetos que ofertan un servicio al turista, también es cierto que se ve como una fuente de ingresos económicos debido a que, si se entiende a la cultura turística “como cierto grupo de personas que se dedican a visitar y conocer lugares turísticos que gozan de atractivos naturales, o históricos, y que nosotros debemos de satisfacer ciertas necesidades”⁶⁹, es entonces que solo se ve el ingreso monetario que le arroja esa visita.

Por lo tanto se empieza a ver a la “cultura como las costumbres y tradiciones de un pueblo que se ofertan a los visitantes”⁷⁰, y viendo en la cultura como un

68 *Cuestionario 8 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

69 *Cuestionario 15 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

70 *Cuestionario 16 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

dinamizador de turismo, que promete grandes bonanzas económicas para aquellos lugares de interés turístico.

Es evidente que tanto los comerciantes de Purísima como los de el Centro no tienen noción de lo que es la cultura turística y solo piensan en ella como turismo fuente de riquezas, ya que lo antes expuesto por los comerciantes de Purísima y del Centro son imagen idéntica de lo que para ellos es esta nueva faceta en su vida de servicios turísticos, hay que enfatizar que los primeros ya tomaron el curso de cultura turística y los del centro no han tomado ningún tipo de curso que los oriente o guíe en este campo.

Ahora bien cabe hacer mención, que para los comerciantes del centro el turismo involucra el estar al tanto del lugar y darlo a conocer, dado que al preguntárseles que para ellos qué es el turismo y si tienen conocimientos sobre ello, respondieron “yo creo que no, pero me gustaría conocer mas ya que es poco lo que sé, pero trato de informar cualquier cosa que me pregunte el turismo”⁷¹, nótese que en esta respuesta solo se privilegia los conocimientos empíricos aprendidos por ser lugareños de la entidad y desconocen el potencial del ramo en el que se encuentran y de igual forma reconoce que le faltan elementos que le ayuden a dar un servicio de calidad y a la vez ratificar lo que ha aprendido.

Es por ello que SECTUR en coordinación con Turismo Municipal se ha centrado en empezar a dar cursos que los capaciten, pero son solo para hoteles y restaurantes dejando al olvido al sector que se dedica al comercio de artesanías tanto formal como informal, y con la limitante de tener “conocimientos mínimos adquiridos por experiencia, pero no por capacitación”⁷², negando así poder abrirles los ojos para que vean que el turismo no es solo brindar información y ser cortés o amable con el turista o simplemente “el conocer lugares sobresalientes

71 *Cuestionario 7 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

72 *Cuestionario 12 de los comerciantes del centro*. 2009. Real del Monte, Hgo.

de cualquier lugar”⁷³ y más aun el no mirara a esta actividad como algo administrativo, generador de ganancias o como algo irracional que devasta su habitad sin darse cuenta.

Tanto de los comerciantes de Purísima como del Centro tienen la idea de que la cultura turística y el turismo es dejar una derrama económica en un lugar específico, que involucra conocer el lugar y dar un servicio adecuado para que esos inversionistas regresen, dejando de lado su capacitación y profesionalización. Respondiendo la pregunta inicial ¿se está realmente preparado para recibir y atender a los turistas y sobretodo se entienden las nuevas conceptualizaciones?, hecha líneas arriba, falta mucho para que esta nueva cultura se interiorice y comprenda.

Ahora bien si eso es con los comerciantes, ¿cómo entienden los guías turísticos estos mismos puntos?, bueno se entiende a la cultura turística como “la visita a un lugar”⁷⁴ idea poco clara y centrada solo en la visión de conocer algo por el solo hecho de hacerlo, mas sin embargo hay quien concibe a la “cultura turística igual a información del lugar o apoyo a las personas para que sepan mas de esta población”⁷⁵, enfatizando que concuerdan con los comerciantes ya que la asimilan como fomentar la información del lugar.

Se debe de reconocer que no es solo “todo lo relacionado con áreas turísticas o geografía”⁷⁶ o el “comprender la actividad turística y poner en práctica las ventajas que se tienen de ella, cuando se aplica en determinado lugar”⁷⁷ o “como atender a la gente”⁷⁸ y mucho menos saber “la historia de un lugar”⁷⁹ o “los

73 Cuestionario 14 de los comerciantes del centro. 2009. Real del Monte, Hgo.

74 Cuestionario 3 de guías turísticos. 2009. Real del Monte, Hgo.

75 Cuestionario 1 de guías turísticos. 2009. Real del Monte, Hgo.

76 Cuestionario 4 de guías turísticos. 2009. Real del Monte, Hgo.

77 Cuestionario 6 de guías turísticos. 2009. Real del Monte, Hgo.

78 Cuestionario 7 de guías turísticos. 2009. Real del Monte, Hgo.

lugares importantes del municipio y tratar bien a la gente”⁸⁰, si no que involucra la racionalización de todos los recursos disponibles en esta actividad y de la reformulación del pensar y actuar de todos los agentes que intervienen en esta actividad socioeconómica y socioeducativa.

Pero la diferencia entre ambos grupos (comerciantes y guías) no es mucha ya que a pesar de que algunos de ellos están estudiando este ramo desconocen las nuevas tendencias teórico conceptual que se manejan en este ramo tan antiguo.

En cuanto al turismo lo ven como una actividad que da la oportunidad de ganar dinero y que solo necesita de conocimientos básicos que les permitan dar una somera información del lugar ya que los “conocimientos muy básicos”⁸¹ les brinda “una fuente de ingreso”⁸², dejando de lado la preparación para “como es que se debe de tratar al turista, que es lo que le importa al turista y que ofrecerle”⁸³, pero para la persona que está estudiando la universidad, sus competencias se limitan a la “calidad en el servicio, manejo de recursos humanos, administración de empresas, relaciones interpersonales, sensibilización turística, preparación de alimentos y bebidas, tipos de turismo, agencia de viajes, hospedaje, transportación”⁸⁴, pero que a la hora de ponerlas en juego se limita a conocimientos básicos y sin fundamentos adquiridos por la práctica de su función como guía.

Aunque todo lo expuesto hasta hora suene un poco reiterativo, debido a que la cosmovisión de cada sujeto que intervienen en la prestación de servicios turísticos (especialmente de los comerciantes y guías de turismo) los hace ser únicos y

79 *Cuestionario 8 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

80 *Cuestionario 9 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

81 *Cuestionario 3 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

82 *Cuestionario 4 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

83 *Cuestionario 1 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

84 *Cuestionario 6 de guías turísticos*. 2009. Real del Monte, Hgo.

peculiares en sus respuestas, pero a la hora de intervenir es donde se notan las discrepancias.

De igual forma la directora de turismo reconoce que la cultura turística en Real del Monte se está construyendo y es muy tenue y poco entendida debido a que “nuestro municipio es muy joven en esta actividad y se están implementando cursos de capacitación para su profesionalización”⁸⁵ aunque en sus mismas palabras afirma que no todos asisten a estos cursos, y de igual forma considera que los servicios que ofrece el municipio “están bien, pero falta más capacitación en atención al cliente”⁸⁶, es decir se centra en concebir al turismo y a la cultura turística como el saber mejorar la forma en que se atiende al turismo, dando paso a un desconocimiento de que es la cultura turística y sus implicaciones macro y micro sociales.

Por consiguiente reconoce que la capacitación de los prestadores de servicios turísticos es muy tenue y nueva en el lugar o solo se centra en dar cursos al sector hotelero y restaurantero, pero deja de lado a los guías de turistas y comerciantes ya que son ajenos a su competencia, dejando entrever que la nueva cultura turística que los está empapando se está viendo solo como una herramienta de actualización de turismo.

1.6 Programa de “pueblos mágicos.”⁸⁷

El proyecto Pueblos Mágicos de México, nace como un programa de desarrollo turístico integral para localidades que en un diferente nivel de desarrollo (grado de avance); en crecimiento, maduros o en riesgo de declive; requieren una nueva actividad de contribución o propuesta para hacer del turismo una actividad de contribución real, para elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el

85 *Ibíd*em Entrevista a la directora de turismo municipal.

86 *Ibíd*em Entrevista a la directora de turismo municipal.

87 *Pueblos mágicos*. (documento web). 2009.

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Pueblos_Magicos (2009)

empleo, fomentar y hacer rentable la inversión, así como fortalecer y optimizar el aprovechamiento racional de los recursos y atractivos naturales y culturales.



Teniendo como uno de sus principios básicos el involucramiento y participación de las comunidades receptoras y sociedad en su conjunto. De tal suerte que el objetivo de lograr destinos sustentables se cumpla cabalmente.

En este sentido se busca estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, basada fundamentalmente en los atributos históricos, culturales de localidades singulares.

Aprovechando la singularidad de las localidades para la generación de productos turísticos basados en las diferentes expresiones de la cultura local como; artesanías, festividades, gastronomía, arquitectura y tradiciones, entre otras. Aprovecha así la singularidad de las localidades para la generación de otros productos turísticos tales como la aventura y el deporte extremo, el ecoturismo, la pesca deportiva y otros que signifiquen un alto grado de atracción dentro del territorio de la localidad participante.

Y para el municipio de Mineral del Monte, esta inserción a un programa de reactivación laboral distinta a la minería no es fácil porque no se percibía que su riqueza histórica, geográfica, gastronómica y cultural podía ser una fuente de empleo viable, permanente y por su puesto rentable y mucho menos que proyectos como este, que es impulsado por el gobierno federal pudiese ser capaz

de impactarlos y sobretodo recuperar sus costumbres y tradiciones como un medio de subsistencia económica.

Pero para lograr que una entidad candidata o receptora se involucre y acepten este programa, se debe de realizar cambios importantes en el pueblo tal como; la reconstrucción de sitios arquitectónicos, restauración de comercios, casas y pavimento, recopilación de tradiciones orales y gastronómicas, exploración y desarrollo de sitios naturales para su disfrute, entre otros; todo esto gracias a la participación y consentimiento de los pobladores.

Lo más indispensable que la localidad candidata deberá contar al menos con un atractivo turístico simbólico que la diferencie de otras localidades del Estado, la Región e inclusive dentro del País, es:

- **Arquitectura:** Considerar la armonía y conservación general de los elementos arquitectónicos, civiles o públicos, que dan carácter e identidad al poblado. No necesariamente deberán ser poblados con monumentos históricos, sino también pueblos con arquitectura vernácula o del siglo XX.
- **Edificios emblemáticos:** Destacar edificios que, por su estilo, historia o majestuosidad sean, por si mismos, un elemento atractivo para el visitante.
- **Fiestas y Tradiciones:** Como parte del patrimonio cultural inmaterial, cabe resaltar la importancia de las festividades locales, como elementos culturales que sustentan la vida de la comunidad.
- **Producción Artesanal:** Una muestra de la creación e imaginación de los pueblos se presenta en su población artesanal como parte de la magia que los envuelve.
- **Cocina tradicional:** Elemento de fundamental importancia para resaltar el carácter de identidad y su vínculo con el turismo cultural es la cocina tradicional que se puede disfrutar en su contexto original.
- **Servicios turísticos** que garanticen su potencial comercialización.

Volviéndose imperante el apoyar el desarrollo turístico municipal, estatal y regional con la propiciación del desarrollo sustentable, de fomentar la oferta turística y el de favorecer la dotación de infraestructura en apoyo al turismo.

De éste programa y muy específicamente para Hidalgo se rescata que en los últimos años el fortalecer la infraestructura del sitio ha sido a partir de programas estatales que han promovido al estado de Hidalgo como un lugar de turismo sustentable y diverso, que a su vez da como resultado aumentar la oferta turística, pero no es suficiente ni tampoco lo más importante, un aspecto también básico e igual de significativo son las capacitaciones y actualizaciones; a pesar de que se contribuya con ellas por parte de instancias dedicadas al turismo, con la finalidad de que los prestadores de servicios brinden mejor su asistencia a los turistas no son impartidas a todos los trabajadores o carecen de un soporte didáctico significativo y no repetitivo como en algunos de los temas que se presenta.

La capacitación es un bastión para llegar a la calidad y por su puesto para cumplir objetivos pero si no se suministran actividades diseñadas a partir de las necesidades de cada sitio como de los sujetos, no lograran ser significativos los aprendizajes que se deseen proponer, cayendo en el asistencialismo que no es otra cosa que impartir cursos o talleres sin mirar con atención las necesidades propias del lugar.

Para este programa SECTUR ha canalizado durante el periodo 2001-2006 directamente 187.11 millones de pesos, logrando una inversión detonada de 582.81 millones de pesos en los 30 Pueblos Mágicos. El programa Pueblos Mágicos se ha desarrollado paulatinamente, podríamos decir que el primer paso ha sido “arreglar la casa” lo que implica obra pública para el mejoramiento de la imagen urbana, infraestructura y servicios, de las localidades. Se han rehabilitado pisos, guarniciones, camellones, mejorado y renovado plazas cívicas, recuperando espacios, regenerando fachadas, rehaciendo o ampliando los accesos a la localidad.

Rescatando que un pueblo mágico promueva y diversifique la creación y/o modernización de los negocios turísticos locales, que el turismo local se constituya como una herramienta del desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa, así como en un programa de apoyo a la gestión municipal. Para que finalmente las comunidades receptoras de las localidades participantes aprovechen y se beneficien del turismo como actividad redituable como opción de negocio, de trabajo y de forma de vida.

De igual forma debe o deberá comprender un programa de reordenamiento del comercio semifijo o ambulante en las zonas de alta concentración de visitantes o en sitios de interés turístico y en el área de afluencia de los mismos, para garantizar con esto el libre tránsito e imagen del lugar.

Finalmente el Gobierno del Estado deberá sustentar testimonialmente que la localidad candidata ha venido siendo apoyada, al menos en el tiempo de la gestión correspondiente o en un pasado reciente, mediante inversión pública para el turismo, programas turísticos en línea con los que ofrece SECTUR Federal y otros que justifiquen una continuidad y relevancia en las prioridades estatales.

Su consolidación y fortaleza radica de alguna manera por el apoyo de las siguientes dependencias; CONACULTA; INAH; SECRETARÍA DE ECONOMÍA, SEDESOL y CFE. Que lo apoyan de forma económica y con infraestructura. Debe señalarse que anterior a la instauración de pueblo mágico a Real del Monte, previamente se conformo el corredor de la montaña, para comenzar a difundir y promover el turismo en esta zona y que parte de Real del Monte, Omitlán de Juárez, Huasca de Ocampo, Atotonilco, Metztitlán, ya que es requisito pertenecer a una zona turística relevante, ya una vez declarado pueblo mágico se incorpora al proyecto de haciendas y casas rurales que busca fortalecer la identidad de la comunidad a través de su arquitectura y de la hospitalidad del lugar.

CAPÍTULO 2:

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.

Las exigencias se vuelven cada vez más explícitas, sobre todo en los atractivos de descanso o de servicio por parte de aquellos que provienen de sociedades cada vez más complejas, y por lo tanto buscan encontrar las formas más simples de lo que se ha ido perdiendo en su entorno y se resume en un deseo de estar en contacto con ambientes tradicionales e históricos, que en sus lugares de origen se ha ido desvaneciendo con el paso de la “globalización”⁸⁸, entendiéndola esta por Joaquín Estefanía como el estado de desarrollo planetario sin barreras, en donde todo está próximo, accesible, en el cual todo comunica donde, consecuentemente, las solidaridades y las interdependencias se acrecientan.

Esta vinculación de lo tradicional e histórico se han venido desarrollando a través de programas de actividades recreativas dentro del sector turístico, tales como paseo a caballo, ciclismo, paseo por museos, de aventura y deporte extremo, desarrolladas en diversos contextos comunitarios, convirtiéndose en ejes de capacitaciones, con el objetivo de que los turistas que efectúen estas actividades, las disfruten de manera segura y se propicie el sentimiento de estar “como en casa”, a su vez compartan sus experiencias en los lugares que visitaron, porque les brindaron una atención calidad y calidez.

Los cursos impartidos en el Municipio de Mineral del Monte dentro de la rama turística no han tenido el éxito deseado, debido a que la sensibilidad hacia aspectos importantes como los nuevos modos de vida, la comunicación, el intercambio interpersonal y cultural, la tecnología, y las múltiples formas de ocupar el tiempo libre, esta poco presente, por consiguiente consideran el diseño de cursos de capacitación a partir de generalidades o éxitos logrados en otros centros turísticos ajenos al contexto en el cual se imparten, ejemplo de ello son los cursos de “administración de centros turísticos, higiene y seguridad, traslados

88 *Gobierno Del Estado De Hidalgo*. Programa de Capacitación turística (2008.): http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Hidalgo (2009)

y turismo de aventura, calidad total en los productos, etc.⁸⁹, los cuales son los mismos tanto para el Estado de Hidalgo como para Veracruz, pues son parte de un catálogo de cursos de capacitación impartidos por la SECTUR que deben de cumplir todos aquellos sitios turísticos, no dejando clara la significación e implicación de la cultura turística y la separación de las actividades que conforman al turismo.

Es cierto que se necesita de estos cursos pero más importante es conocer las necesidades e intereses particulares de los propios agentes que realizan esta actividad (Comerciantes establecidos o no establecidos y Guías), para la elaboración de programas formativos que tomen en cuenta aspectos trascendentes como conocimientos previos de los agentes de desarrollo turístico, habilidades, etc., que coadyuven a la captación económica y turística en el municipio, así como el potencializar y fortalecer las habilidades y conocimientos.

Teniendo como reto el explotar sus conocimientos sobre minería en esta área totalmente nueva pues nadie los preparo para incorporarse al turismo, es decir esta actividad en Mineral del monte no alcanza a ser profesionalizada con los cursos impartidos por la SECTUR. Siendo ésta nuestra problemática identificada en Real del Monte.

89 *Ibídem Secretaria de turismo Estatal*. 2008. Programas de Capacitación turística: capacitación turística. Real del Monte Hidalgo.

CAPÍTULO 3:

FUNDAMENTOS TEÓRICOS.

3.1 El currículum.

Para la realización de este proyecto de intervención se utilizaron diferentes fundamentos teóricos que le dan forma y fortaleza a dicho trabajo, los cuales se desarrollan en este capítulo, para así dar mayor solidez y comprensión al proyecto.

En primera instancia se hace necesario entender que es el currículum y sus implicaciones, dado que de él se desprenden los lineamientos para que la propuesta de intervención sea llevada a cabo, para lo cual entendemos por currículum (o currículum explícito) al conjunto intencionado de oportunidades de aprendizaje que se ofrece a una persona o un grupo de personas para un desarrollo determinado. Nos referimos al conjunto intencionado de oportunidades de aprendizaje, puesto que existe también, y con mucha fuerza, el que se denomina currículum oculto o implícito, constituido por el clima institucional, el estilo de gestión del centro educativo, las relaciones humanas que producen una determinada convivencia de la cual los estudiantes aprenden.

El currículum , lo podemos definir “cómo una alternativa para comunicar los principios y rasgos esenciales de un propósito educativo de forma tal que permanezca abierto a discusión crítica y pueda ser trasladado efectivamente a la práctica⁹⁰”, es decir es un cuerpo consolidado por propósitos particulares que atienden a las necesidades que la sociedad demanda que sean atendidos para su mejora y progreso continuo o en palabras más simples es un cuerpo formalizado, organizado que norma y conduce.

90 CONTRERAS, José Domingo. “La teoría del currículum” en: antología de diseño curricular. LIE. UPN, pp. 31

Para su estructuración se toman en cuenta objetivos que satisfacen las necesidades de la sociedad y que se convierten en exigencias que la escuela debe subsanar, pero ¿Qué es una necesidad?, es un desequilibrio entre lo que se debe de tener y no se tiene o mejor dicho “es la distancia que existe entre el concepto de norma deseable, una zona entre lo que es y lo que debe ser es la diferencia entre la realidad y la aspiración”⁹¹, entre lo que tenemos y queremos tener, por lo que podemos afirmar que es indispensable para subsistir.

No obstante Tyler en su obra cita a Prescott el cual hace una clasificación de las necesidades dividiéndola en tres tipos:

1. Necesidades físicas: como alimento, agua, sexualidad, actividad, etc.
2. Necesidades sociales: que son el afecto, respeto, status.
3. Necesidades integrativas: como el creer en algo, el insertarse en un ámbito social.

Son tres los aspectos en los que se basa el currículum para formar los objetivos que tiene que cumplir, dichos elementos son:

En primer lugar, los educandos a los cuales se deben tener en cuenta sus intereses y necesidades para que por medio de la escuela pueda resolver sus carencias y acceda a una condición mejor de vida social, “hay que establecer la situación de los educandos y comparar esa situación con las pautas aceptables que permitan ubicar las carencias o necesidades”⁹².

En segundo término tenemos la vida cotidiana que la podemos entender como los diversos contextos en los que se desenvuelve el ser humano, por ejemplo la familia y la escuela, ambos exigen un conocimiento que les ayude a salir de una situación problemática, o como Tyler la explica de forma sencilla, “el análisis de

91 Ralph. W. Tyler “que fines desea alcanzar la escuela en: principios básicos del currículum” antología: diseño curricular. LIE. UPN.p.25

92 Ibídem. Ralph. W. Tyler. p. 27

las tareas consiste simplemente en el estudio de las actividades en un campo determinado , con la finalidad de que la educación debe ayudar a la gente a desempeñarse con eficacia”⁹³ , en circunstancias específicas exige el manejo de los nuevos conocimientos como el manejo de la tecnología, etc.

En tercer lugar se encuentran los especialistas, que son expertos en un determinado tema en específico y que a pedido de la institución proponen objetivos, escribiendo en libros en los que expresan su visión, utilizan un lenguaje técnico, “la sugerencia de objetivos por parte de los especialistas en las distintas asignaturas de la escuela y el collage es una de las fuentes más difundidas puesto los libros de textos suelen estar escritos por especialistas en cada materia que reflejan en buena medida sus puntos de vista”⁹⁴ , es un encargo que hace la escuela para que un grupo especializado en un tema determinado elabore la finalidad que cada materia tiene que alcanzar.

En conjunto estos tres elementos son los que determinan los objetivos que el currículo debe tomar en cuenta para su elaboración, sin embargo si se tomaran en cuenta todos sin seleccionar los de mayor interés y preocupación sería un caos, por lo tanto para su selección se filtran, pero entonces ¿qué es un filtro?, se entiende como si fuera una coladera por la cual se vacía cierta sustancia y en la cual queda atrapado todo material no deseado, o definiéndolo de otra forma más sustancial sería un “cuerpo poroso o aparato a través del cual se hace pasar un líquido o un gas para eliminar las partículas sólidas en suspensión”⁹⁵, digamos que es un mecanismo que retiene material no deseado, por lo que se distinguen dos tipos de filtros por los que se seleccionan los objetivos para la elaboración del currículum, son:

93 *Ibidem.* Ralph. W. Tyler pp. 35

94 *Ibidem.* Ralph. W. Tyler p. 36

95 *Diccionario Larousse* pp. 133.

La filosofía que marca los valores, principios y normas que los individuos deben seguir, dado que responde a una serie de preguntas que definen que valores se deben tener para una vida eficaz y satisfactoria, es decir marca una forma de conducta y pauta social, “una filosofía pedagógica y social responde a varias preguntas importantes, sus enunciados procuran definir la naturaleza de una vida y una sociedad optimas. Parte de esa filosofía, definirá que valores se estiman esenciales para una vida satisfactoria y eficaz”⁹⁶ , o de otra forma más simple diríamos que es el código ético normativo social.

Es importante señalar que trata de homogenizar para insertar los valores deseados por lo que se vale de la educación para alcanzar este fin, “cuándo una escuela considera básicos los valores supone que son los que procura alcanzar mediante su programa educacional, estos valores sugieren objetivos en el sentido de que señalan los tipos de pautas de conducta, es decir, los tipos de valores e ideales, los hábitos que debe transmitir”⁹⁷, para forjar a un individuo moral.

Un segundo filtro importante es la psicología encargada del comportamiento y cambio de los individuos, atendiendo también a las características de los sujetos, en sus intereses y necesidades, donde es válida la experiencia que ayuda a la selección de objetivos, “Los aspectos de la conducta ofrecen especificaciones más claras del tipo de materiales de currículo, experiencias de aprendizaje y procedimientos de instrucción que deben aplicarse, un aspecto básico de la psicología permite distinguir qué cambios pueden esperarse en los seres humanos como consecuencia de un aprendizaje, y se vincula con las condiciones requeridas para aprender ciertos tipos de objetivos”⁹⁸, a diferencia de la filosofía que generaliza y pretende homogenizar, a la vez que solo centra su mirada en el contenido de lo que pretende difundir, la psicología se centra en el individuo y su

96 *Ibíd*em Ralph. W. Tyler p. 38.

97 *Ibíd*em. Ralph. W. Tyler Pp. 41

98 *Ibíd*em. Ralph. W. Tyler Pp. 48

proceso de introyección de un determinado tema, es decir particulariza, ve los intereses del individuo y se enfoca en la conducta.

Por todo lo antes mencionado se debe decir que el currículum para su concreción, puede llevarse a cabo a través de un taller, de un curso, de un seminario, etc., más sin embargo para efectos del trabajo aquí propuesto se utilizara el curso taller.

3.2 El curso-taller, los tipos de educación y la capacitación.

Un curso taller debe entenderse como “un espacio de trabajo en grupo en el que se realiza un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivos el iniciar al estudiante en la adquisición de una serie de habilidades que desarrollen esquemas conceptuales que van más allá de la adquisición de conocimientos, en donde los sujetos realizaran diversas tareas supervisadas por personal profesional en el área específica a desarrollar”⁹⁹, es decir un curso taller es pues un espacio de trabajo en grupo con objetivos académicos y/o profesionales y dirigido por personal profesional. En él, el sujeto desarrolla habilidades, actitudes y aptitudes que complementan los conocimientos que ya adquirió y que adquiere y lo capacitan para el ejercicio profesional.

De igual forma debe entenderse que la concreción del currículo y del curso taller pueden centrarse en las tres modalidades de la educación que son: Educación formal, informal y no formal.

La educación formal es la impartida en escuelas, colegios e instituciones de formación; la no formal se encuentra asociada a grupos y organizaciones comunitarios y de la sociedad civil, mientras que la informal cubre todo lo demás como lo es la interacción con amigos, familiares y compañeros de trabajo.

99 *Comisión de planeación escolar: UNAM: Talleres.* (documento web). <http://biologia.fciencias.unam.mx/talleres/> (Octubre 2009.)

En otra acepción más clara se entiende que la educación formal es un “aprendizaje ofrecido normalmente por un centro de educación o formación, con carácter estructurado (según objetivos didácticos, duración o soporte) y que concluye con una certificación, o mejor dicho la educación formal es el sistema educativo institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado, que abarca desde la escuela primaria hasta la universidad.”¹⁰⁰

La Educación informal se concibe como un aprendizaje que se obtiene en las actividades de la vida cotidiana relacionadas con el trabajo, la familia o el ocio. No está estructurado (en objetivos didácticos, duración ni soporte) y normalmente no conduce a una certificación, “se considera que es un proceso que dura toda la vida y por el cual cada persona adquiere y acumula conocimientos, capacidades, actitudes y comprensión, a través de las experiencias diarias y del contacto con su medio”¹⁰¹. Es decir el aprendizaje informal puede ser intencional pero, en la mayoría de los casos, no lo es (es fortuito o aleatorio).

No obstante la educación en la cual se centre el presente proyecto recae en el ámbito no formal, siendo entonces que la Educación no formal es el aprendizaje que no es ofrecido por un centro de educación o de formación y normalmente no conduce a una certificación, “entendiendo que la educación no formal es toda actividad organizada y sistemática realizada fuera de la estructura y del sistema formal, para impartir cierto tipo de aprendizaje, a ciertos grupos de la población ya sean adultos o niños. No obstante, tiene carácter estructurado en objetivos didácticos, duración o soporte”¹⁰². El aprendizaje no formal es intencional desde la perspectiva del alumno”.

En conclusión es la acción que no se encuentra totalmente institucionalizada pero sí organizada de alguna forma. “Representan actividades educativas de carácter

100 Thomas J. la Belle, “Introducción” “Política social, subdesarrollo y educación no formal”, pp. 44. En; Antología de intervención educativa de la Universidad pedagógica nacional- Hidalgo. 2006

101Ibídem. Thomas J. la Belle. Pp. 43

102 Ibídem. Thomas J. la Belle. Pp. 44

opcional, complementario, flexibles y variadas, raramente obligatorias. Son organizadas por la escuela o bien por organismos o movimientos juveniles, asociaciones culturales o deportivas, etc. así, aunque no se encuentra totalmente institucionalizada”¹⁰³, sí está organizada de alguna forma pues comprende un proceso dirigido a la obtención de algún nivel de aprendizaje, aunque no de un título académico.

De hecho la educación no-formal tiene un sentido muy amplio, llamamos educación no-formal a todas aquellas intervenciones educativas y de aprendizaje que se llevan a cabo en un contexto extraescolar. Con ello incluimos la educación de adultos, la educación vocacional, la educación de las habilidades para la juventud, la educación básica para los niños que no asisten a la escuela y la educación para los mayores dentro del contexto de la educación para toda la vida.

Y dentro de los lineamientos de la educación tanto formal como no formal podemos encontrar a la formación, capacitación, y / o profesionalización. La primera es la “etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En general son programas a mediano y largo plazo”¹⁰⁴.

La segunda aborda o entiende como “una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno”¹⁰⁵ en el que se encuentran inmersos.

103 *Ibíd.* Thomas J. la Belle. Pp. 28

104 *Ibíd.* Thomas J. la Belle pp. 30

105 Dirección de Turismo –DITUR- del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “ Plan indicativo de educación turística en Colombia. Parte tres: Marco conceptual.” (documento pdf) 2006.

Por consiguiente la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecúe al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo o actividad determinada.

Es importante aclarar que “la capacitación no debe confundirse con el entrenamiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria. El entrenamiento se torna esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo”¹⁰⁶ y que de alguna manera al paso del tiempo se vuelve mecánico.

Sin embargo una vez incorporados los trabajadores a la empresa, ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su cometido. El desarrollo por otro lado, se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

El tercer elemento tiene que ver con la relación que se “establece con las categorías como instrucción, capacitación y educación, enseñanza y aprendizaje, formación y desarrollo de la personalidad de los educandos, directivos y docentes”¹⁰⁷. Que contribuye al desarrollo del individuo tanto en lo personal como en lo colectivo, y sobretodo que es permanente.

http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/turismo/2005/Publicaciones/Plan_Indicativo_Educacion_Turistica_2005/docs/Marco%20Conceptual.pdf (2008)

106 Ibídem Parte tres: Plan indicativo de educación turística en Colombia Marco conceptual. Pp. 68-70

107 Popkewitz, T. (2005). La profesionalización, análisis tendencial dentro del cuerpo categorial de la pedagogía y la didáctica. “La profesionalización, gobierno del profesor y el conocimiento académico. Algunas notas

La profesionalización es algo permanente y constante, pero debe señalarse que en la actualidad este concepto es entendido como “la pertinencia de cualquier acto educativo en el logro de su fin, es una categoría que opera a nivel social, en el ámbito de los niveles de educación, ya sea escolarizada, o en lo no formal, o informal, en el mundo de la escuela, en la comunidad y en el mundo laboral”¹⁰⁸. Es decir es un elemento que potencializa al sujeto, no por sí sólo, si no por una estructura normativa, la cual es como ya se dijo anteriormente, el currículo, dado que es el encargado de dar respuesta a las necesidades educativas que se presentan en la sociedad.

Convirtiéndose así la profesionalización en una acción que se “desarrolla de forma sistemática a través de la educación fomentando la acción y el conocimiento especializado, de manera que las decisiones en cuanto a lo que se aprende, a cómo se lo enseña y a las formas organizativas para que ello ocurra, tomando en cuenta los avances de los conocimientos científicos, técnicos y sociales”¹⁰⁹. Que son factores de la transformación tanto laboral como cognitiva de lo sujetos que conforman un grupo social determinado, con el objetivo de resolver sus necesidades.

Este último elemento se fortalece con la aparición de las competencias que vienen a renovar e inyectar una nueva visión de lo que las demandas sociales necesitan y más aún del ámbito laboral, del cual la escuela se encarga para brindarle las herramientas básicas para desarrollarse, siendo así que las competencias son una construcción, y resultado de una combinación pertinente de varios recursos.

Para que quede más clara esta idea, se dice que son el “conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo o escolar. Potencializadas para

comparativas.” (documento web)

<http://www.monografias.com/trabajos33/profesionalizacion/profesionalizacion.shtml#profes> (2008)

108 Ibídem. Popkewitz

109 Ibídem. Popkewitz

el beneficio colectivo y propio del sujeto que las desarrolla y hace constar que las posee, es decir desde la perspectiva de las competencias se reconocen las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo o académica, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas”¹¹⁰ y que lo importante no es la posesión de determinados conocimientos, sino el uso que se haga de ellos.

La comprobación de dichas habilidades se reafirma con la certificación, la cual es el “reconocimiento de las competencias del trabajador, alumno, etc., adquiridas empíricamente, fortalecidas con elementos teóricos y prácticos, para el apoyo a la toma de decisiones en el mercado laboral o académico, dependiendo del caso que se trate, incentivando a la vez la formación continua mediante la acumulación progresiva de créditos”¹¹¹. Brindando con ello la posibilidad de una mejora en la calidad de vida de los sujetos receptores.

Ello permitirá y potenciará la “contribución en los sectores económicos, educativos y sociales del país, para el mejoramiento de sus procesos productivos mediante la calificación y certificación del recurso humano”¹¹². Otorgando un reconocimiento formal de sus conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas mediante su experiencia laboral, educativa y social, integrando e involucrando a los sujeto en una permanente educación, dependiendo del sector que se trate y estimula en mediano y largo plazo la promoción laboral y socioeconómica de los agentes sociales.

110 SEGREDO PÉREZ Alina María. “Diseño por competencias.” (documento web)
[http://www.monografias.com/trabajos16/disenocurricular-competencias/disenocurricular-competencias.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/disenocurricularcompetencias/disenocurricular-competencias.shtml) (2009)

111 Instituto Nacional de Aprendizaje Unidad de Certificación, Subsistema de Certificación por Competencias Laborales, 2002.

112 *Ibidem*. Instituto nacional de Aprendizaje.

3.3 El turismo y la evaluación.

Todos estos elementos consolidados en una estructura curricular, dan respuesta a las demandas sociales que se generalizan y se responden en diversas instancias, no obstante una de las demandas que los nuevos tiempos exige es la continúa profesionalización, para su impulso y su proyección a futuro, para beneficio de los sectores sociales y no solamente del empresarial; ejemplo de ello es el turismo que demanda o exige destrezas y habilidades que le ayuden hacer un mercado competitivo, siendo el turismo “una serie de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo determinado”¹¹³, convirtiéndose en una forma de vida para los habitantes, en donde se desarrolla dicha actividad, teniendo como fin principal; el descanso, dar a conocer la cultura, realizar negocios, el mejorar la salud o simplemente por diversión.

Por lo tanto el Turismo, es la tendencia natural del ser humano a cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos de aquel donde usualmente vive para disfrutar y descansar en un ambiente agradable. “Dentro de las actividades turísticas existe la concurrencia de las diversas áreas productivas, sectores públicos y privados que proporcionan bienes y servicios utilizados por los turistas”¹¹⁴.

Denotando que la relevancia del turismo radica en el desarrollo nacional y en el reconocimiento de la contribución de los pequeños hoteles como contribuyentes a este desarrollo y a la generación de divisas para cada país.”Generando por lo tanto cambios tecnológicos, nuevas formas de comercialización y modernización de las formas de gestión de estas empresas”¹¹⁵, incorporándolos paulatinamente a lo que hoy conocemos como globalización.

113 Manual de Cultura Turística: Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica. (documento pdf) www.bionica.in/foBibliotecaManual/CulturaTuristica.pdf (2008)

114 Ibídem Manual de Cultura Turística.

115 Ibídem Manual de Cultura Turística.

De igual manera Impulsa los cambios en el entorno macroeconómico que estimula la inserción de los pequeños comerciantes y empresarios en las economías regionales, nacionales y mundiales. En suma estimula la competitividad como objetivo central del desarrollo del sector regional, estatal, municipal, nacional o internacional y su efecto multiplicador.

Cabe destacar que el objetivo general del turismo es el de contribuir al desarrollo de un turismo en la región, por lo que se propone:

- “Fortalecer la competitividad y prácticas de negocios particulares.
- Desarrollo de alianzas y encadenamientos.
- Capacitación y asistencia en el uso de nuevas tecnologías.
- Incremento de la oferta turística de multidestinos”¹¹⁶.

Siendo así que el turismo tiene como modalidades el de Turismo de aventura, Turismo de descanso, Turismo deportivo, Turismo religioso, Turismo gastronómico, Turismo de estudio, Turismo de salud, Turismo científico, Turismo ecológico o ecoturismo, Turismo rural, Agroturismo y el Turismo cultural.

Este último el que se pretende impulsar en Real del Monte, considerándose como “recorridos o visitas por sitios históricos, con lo cual se acerca más a los turistas con el sitio visitado, o bien, visitas a museos, asistencia a espectáculos de alto nivel como opera, ballet y demás”¹¹⁷. Por lo general, este tipo de turismo constituye el rescate de tradiciones, leyendas, sitios religiosos y a la misma gente que vive en la localidad.

Y para lo cual se impulsa la cultura turística como un elemento que busca rescatar aquellos elementos tangibles e intangibles que le dan misticismo y grandeza a

116 Manual de Cultura Turística: Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, en : www.bionica.in/foBibliotecaManual/CulturaTuristica.pdf

117Manual de Cultura Turística: Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, en : www.bionica.in/foBibliotecaManual/CulturaTuristica.pdf

una comunidad, por lo que se debe señalar que “El término Cultura Turística se compone de dos palabras: Cultura y Turismo”.¹¹⁸

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”¹¹⁹ o promotoras de dicha actividad.

Jugando un papel importante para fortalecer la calidad en la actividad desarrollada, con la finalidad de que los servicios prestados sean mejores y confortables para aquel que los recibe, por lo que se “dice que la calidad se refleja en aquel producto o servicio que nosotros adquiramos y que satisfaga nuestras expectativas sobradamente.”¹²⁰ O en otras palabras más sencillas es hacer las cosas bien a la primera.

118 Cultura turística y turismo. (2008). <http://www.sectur.gob.mx>. (2009)

119 Manual de Cultura Turística: Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, en : www.bionica.in/foBibliotecaManual/CulturaTuristica.pdf

120 ¿Qué es la calidad?. http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm. (julio 2009)

No olvidando que dentro de la cultura turística, de la calidad y del turismo se está potenciando el desarrollo sustentable como una actividad alternante a la empresarial, debido a que el estado ya no puede seguir impulsando una política compensatoria o como el capitalismo le llama estado benefactor, por esto se apuesta a que las comunidades potencialicen desde su propia vivencia su economía, a través de diversos proyectos, comprendiendo que el desarrollo sustentable es el “desarrollo y el crecimiento económico, a la vez que toma los recaudos necesarios para la protección del medio ambiente, y de sus recursos no renovables, plantea un futuro tecnológico al servicio de el desarrollo social de las comunidades, por lo que plantea la planificación socio-económica de los recursos disponibles, la opción para resolver los problemas que avanzan por las necesidades sociales (desigualdad para alcanzar una calidad de vida por sobre los niveles de pobreza)”¹²¹.

Pero para que todo este engranaje de resultados se deba de evaluar y replantear su funcionamiento, pero esta evaluación que se revisa gira en torno al currículo y sobre todo revisa el cómo debe de funcionar este mismo.

La política sobre el currículum es un condicionamiento de la realidad práctica de la educación que tienen que incorporarse al discurso sobre el currículo, en tanto es un marco ordenador decisivo, con repercusiones muy directas sobre esa práctica y sobre el papel y el margen de actuación que tienen los profesores y los alumnos de la misma manera marca los aspectos y márgenes de actuación de los agentes que intervienen en la misma. El tipo de racionalidad dominante en la práctica escolar está condicionada por la política y los mecanismos administrativos que intervienen en la modelación del currículum dentro del sistema escolar, en donde esa política es un medio de conocer desde una perspectiva pedagógica, lo que ocurre en la realidad escolar, en la medida en que

121 Conceptos y metas del desarrollo sustentable.
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=5154e9c6-4295-4afb-8118-2496e0c90c8e&ID=181178> (2009)

este nivel de determinaciones se toman decisiones y operan mecanismos que tienen consecuencias en otros niveles de desarrollo del currículum.

En el diseño curricular, se desea mirar a la evaluación desde un “enfoque constructivista”¹²²; el cual de acuerdo a sus particularidades, se caracteriza desde la perspectiva del modelo de evaluación cualitativo y formativo, porque lo que se pretende lograr es que sean los estudiantes los que construyan su propio sistema de aprendizaje, lo mejoren progresivamente y, detecten la significatividad de los aprendizajes logrados.

Por medio de las dimensiones del saber ser, saber hacer y saber convivir, en donde se pretende que “lo humano sea lo prioritario”¹²³, es decir; comprender al estudiante como un constructor de su propio conocimiento, y mostrar una actitud participativa en donde se tomen en cuenta el desarrollo de sus sentimientos, emociones, representaciones personales sobre sí mismo y sobre el mundo; fortaleciendo la sensibilidad ética, la estimación valórica, la apreciación de la justicia, el juicio crítico y razonado, la comunicación para la interrelación y la disposición al diálogo para integrarse a la sociedad.

La evaluación es una palabra muy pronunciada en los procesos curriculares, ya que no puede existir educación sin evaluación. Los sujetos inmersos en los procesos educativos necesitan de una evaluación de calidad, para poder entre otras cosas, regular las actividades desarrolladas en el aula o en cualquier espacio o institución encargada de un aprendizaje ya sea desde lo formal o informal.

En este sentido “la enseñanza será concreta, viva y activa. Partirá del ambiente próximo, enlazando cada lección y cada ejercicio, y volverá al área de lo

122 Entendido como la actividad del sujeto. A partir de su organización cognitiva; y de un cambio en la organización cognitiva del sujeto.

123 CASANOVA, María Antonieta. “Evaluación: concepto, tipología y objetivos.” Antología diagnóstico socioeducativo. LIE. UPN

inmediato, lo conocido o lo deseado”¹²⁴. Y para saber si los ejercicios, las lecciones, el maestro, los alumnos y las actividades, parten de acuerdo con lo que se debe realizar, debemos hacer uso de la evaluación.

La evaluación utilizada como un medio en el proceso curricular, ayuda a la transformación de actitudes de los sujetos, del mismo modo “permite comprobar el rendimiento escolar al final de cada curso, para saber si resulto pertinente”¹²⁵, el currículum “supone un intento de evaluación externa de los niveles de eficacia de la escolaridad elaborándose pruebas unificadas”¹²⁶ derivado a esta acción se conocerán y comprobarán los niveles de adquisición de los aprendizajes mínimos que se requieren al final de cada curso, por esto la evaluación resulta una propuesta adecuada para el currículum.

Conocer la propuesta de evaluación permite, de alguna manera estar al tanto del valor que tienen las metas y los objetivos, que por supuesto deben alcanzar los alumnos, para poder pasar de un curso a otro.

Por esto podemos decir que la evaluación debe ayudar a concretar la conducta en que el alumno patentizara al final de cada periodo el nivel propuesto, la evaluación debe ser continua, ya que se pretende que el alumno pueda ser competente, para que esto sea posible se debe dar una regulación de los contenidos y una aprobación de los mismos.

3.4 Conceptualizando la intervención.

En la actualidad, las sociedades enfrentan condiciones históricas que manifiestan cambios así como problemáticas inéditas que reclaman

124 Gimeno Sacristán José.” La política curricular y el currículum prescrito.” ANTOLOGIA: DISEÑO CURRICULAR. LIE. UPN. p 159

125 Jiménez, Jiménez. Bonifacio. “La evaluación su conceptualización “.En: evaluación de programas, centros y profesores. Madrid. Ed. DOE.

126 Ibídem. Jiménez Jiménez Bonifacio. pp. 172

urgentemente soluciones innovadoras, con metodologías participativas y orientadas a generar procesos auto organizativos individuales, grupales y/o comunitarios. Tarea casi ex profeso para los interventores.

Sin embargo, intervenir y encontrar respuestas no siempre resulta un camino fácil y sencillo pues confluyen factores de diversa índole que es preciso conciliar para lograr resultados en esa dirección.

Las comunidades y grupos sociales objeto de las intervenciones se encuentran en situaciones cada vez más heterogéneas y en condiciones socioeconómicas de mayor vulnerabilidad y de poco o nulo acceso a los servicios, al bienestar social, a los recursos financieros y presupuestarios, con necesidades específicas diferenciadas en lo social, lo cultural, la educación, la salud, en el desarrollo económico, en la configuración de sus rasgos socio demográficos y en la escasa o nula participación en la gestión de soluciones, condiciones que requieren de enfoques multidisciplinarios y de respuestas inéditas bajo otras perspectivas que no necesariamente se generan en las profesionales tradicionales.

La realidad social y los problemas de estas sociedades del tercer milenio se han complejizado de tal manera que para su análisis se requiere del concurso de distintas disciplinas mientras que los grupos sociales, las comunidades e instituciones manifiestan circunstancias inéditas para las que no cuentan con herramientas y respuestas y, aunque se han explorado distintas alternativas capitalizadas en experiencias y asociaciones exitosas, es notoria también la ausencia de respuestas convincentes, específicas e idóneas que atiendan las necesidades particulares, retos y, requerimientos en los nuevos escenarios de un mundo cada vez más globalizado.

Por otro lado, muchas soluciones y respuestas no son producto de consensos y acuerdos, dificultando su implementación, puesta en práctica y por consiguiente no se alcanzan los resultados deseados, pues se basan en supuestos e ideales ajenos a los sujetos y comunidades involucradas, con características poco

realistas o bien, desde perspectivas exógenas que obstaculizan la búsqueda de soluciones o se corre el riesgo de adoptar cursos de acción que más que resolver mantengan “latentes”, ciertas problemáticas y con la posibilidad de que resurja con mayor severidad. De la misma manera, es posible que debido a restricciones financieras y/o políticas, se opte por “postergar”, “olvidar”, “obviar” e incluso “ocultar” los problemas, con las consecuencias y riesgos que ello representa.

Igualmente, la intervención y la búsqueda de respuestas a problemáticas de orden social, enfrentan situaciones teóricas, metodológicas y conceptuales que es preciso reconocer: en nuestro país constituye un campo profesional emergente, cuyos fundamentos y herramientas tienen aún que luchar por su reconocimiento y la validación científica y laboral más que empírica, pues en las esferas del trabajo comunitario y socioeducativo cuentan con una amplia, reconocida y probada tradición y con la sistematización de numerosas experiencias en el ámbito denominado “Informal”, por ejemplo en las experiencias de alfabetización, en la capacitación y de formación de extensionistas, en la educación de jóvenes y adultos, en la formación de promotores socioculturales, etc.

Otro aspecto a concertar es el reconocimiento del “espacio y los ámbitos de la intervención”, pues tanto los sujetos como las instituciones implicados no reconocen la dimensionalidad de lo problemático como objeto de un quehacer especializado, lo que conlleva que los conflictos y las crisis grupales e institucionales sean abordados indiferenciadamente como objeto de muchas disciplinas y que desde ahí, no se diseñen herramientas pertinentes para construir una visión diagnóstica que les ayude a comprender la complejidad de las relaciones e interacciones sociales e institucionales y plantear respuestas apropiadas, limitando o impidiendo, en muchas situaciones resolver los puntos problemáticos.

De manera similar, no contar con la “herramientas necesarias para analizar las situaciones problemáticas, críticas o conflictivas que surgen en toda institución,

organización o grupo social, genera una especie de naturalización, esto es, que las situaciones de crisis o problemáticas¹²⁷ se vivan como naturales, se coexista con ellas desde una condición de alienación desde la que no se perciben ni advierten como problemáticas a pesar de que se reconozcan situaciones e indicios imprecisos de malestar o sensación de que “las cosas no funcionan bien” más que como síntomas de crisis. Tal efecto de naturalización y de opacidad, solo puede ser evidenciado con la intermediación de actores externos, del INTERVENTOR, quien contribuye a explicitar dichas problemáticas analizando y diagnosticando desde distintos ángulos, mediante un proceso de observación, indagación, reconocimiento y comprensión de la complejidad problemática, con la participación de los sujetos involucrados y, consecuentemente, en la búsqueda de respuestas posibles y factibles así como de diferentes caminos para plantear la refundación de las instituciones, de sus relaciones y del desarrollo de sus funciones sociales y educativas. “Es este proceder a partir del cual la intervención adquiere su sentido y significado de intermediación y develación de lo “oculto” que los teóricos del análisis institucional anunciaban y que nos ha sido conferido a los profesionales de la intervención socioeducativa, y en este caso a nosotros los licenciados en Intervención Educativa”.¹²⁸

En México, la intervención social es un campo emergente y en proceso de constitución por lo que aún no se consolida como campo profesional, lo que limita hasta cierto punto su legitimidad disciplinaria y social para atender problemáticas sociales y educativas, circunscribiendo hasta este momento el campo de la

127En el desarrollo de nuestro quehacer profesional, reconocemos que un aspecto intrínseco a las interacciones de los sujetos, a sus relaciones y a las instituciones que han construido, es su condición problemática inherente a su condición de ser producciones humanas, Igualmente, se considera que no hay una “naturaleza” universal, sino se alude por ella a la estructura que presentan en condiciones y momentos determinados, por lo que adquiere su particularidad.

128 Planteamientos de la Conferencia dictada por Adalberto Rangel en la discusión sobre el futuro profesional de los Licenciados en Intervención. UPN - Hidalgo. Foro Estatal de Evaluación de la LIE en Pachuca, Hgo.2008-

intervención socioeducativa a la acción pedagógica escolarizada.¹²⁹ Por ello, resulta un compromiso fundamental de los egresados de la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE) abrir brecha y ampliar los ámbitos del desarrollo profesional.

En el programa de Licenciatura en Intervención Educativa que actualmente oferta la Universidad Pedagógica Nacional - Hidalgo en sus distintas sedes, entre ellas la de Pachuca, se señala como propósito central: “que los futuros profesionales puedan desempeñarse en distintos ámbitos educativos, con proyectos alternativos que les permitan solucionar problemas educativos, con proyectos que les permitan solucionar problemas socioeducativos y psicopedagógicos, desde una perspectiva múltiple interdisciplinaria. Donde el propósito de formación del Lic. En Intervención Educativa es formar un profesional de la educación que interviene en problemáticas sociales y educativas que trasciende los límites de la escuela y es capaz de introducirse en otros ámbitos y plantear soluciones a los problemas derivados de los campos de la intervención.”¹³⁰ Pues la intervención se construye desde la producción y reproducción cotidiana de la vida social, en definitiva “la intervención en lo social implica una necesaria articulación entre la subjetividad y los procesos colectivos con un horizonte predeterminado, el de la problemática.”¹³¹

3.5 La metodología de la intervención.

Una vez analizada su concepción así como el proceso que lleva la intervención dentro del campo en donde participa, es necesario conocer cuál o cuáles son las metodologías por las que se rige. La metodología nos sirve para comprender los

129 En contextos como Europa y América del Sur, la intervención refiere a una larga tradición de trabajo social y educativo durante los procesos de reorganización social en la época de la posguerra y en épocas de cuestionamiento social. En las últimas décadas alude a diversos enfoques, competencias a desempeñar, ámbitos en los que se interviene, etc.

130 Programa de reordenamiento de la oferta educativa de las unidades UPN (Plan de Estudios) Licenciatura en Intervención Educativa, 2002. P.155

131 CARBALLEDA, Alfredo J. “Algunos aportes hacia los procedimientos de la intervención desde diferentes campos de saber” en: “La intervención en lo social, exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales”, segunda reimpresión 2005, Editorial Paidós, pp. 104.

cursos de acción que se eligen al momento de comenzar con el análisis de la realidad y así consecuentemente hasta llegar a la retroalimentación que como mencionamos anteriormente es una especie de reciclaje donde lo que se encontró, diseño, propuso, aplico y evaluó es de utilidad en momentos futuros cuando se decida o necesite de otra intervención. Ciertamente es que no hay dos intervenciones iguales pero a partir de los resultados anteriores podemos darnos una idea del estado situacional anterior, durante y después de la ejecución de la intervención.

Tomando en cuenta que la intervención ha sido inspirada “por corrientes pedagógicas, terapéuticas que han logrado inspirar su metodología”¹³² consolidándola como una disciplina transformadora de la realidad y que para lograr la transformación de esa realidad en la que la intervención se inmiscuye, es necesario un acercamiento, es decir “una aproximación a la organización, con la observación y familiarización con el medio e instancias de poder, empleando procedimientos de encuesta cuantitativa o cualitativa, hechos a partir de entrevistas y cuestionarios”¹³³ estas herramientas poseen características especiales, en donde cada una contribuye al discernimiento del lugar y de las relaciones entre las personas- personas, personas-contexto, personas-problema y viceversa.

Hay momentos para cada una de ellas pues de facto no podemos realizar una entrevista profunda sin ni siquiera conocer a la gente o indagar en los archivos, pues todavía no “somos parte del grupo” y no nos permiten el acceso a estos. A este proceso se le conoce como la inserción de dispositivos analizadores, es decir “el dispositivo analizador permite sistematizar y analizar información, considerando entonces que son todas las herramientas para obtener información”¹³⁴, en consecuencia permite razonar y asimilar el problema subsistente hasta entonces.

132Ibídem ARDONIO Jaques p. 89

133Ibídem ARDONIO Jaques pp. 81

134Ibídem ARDONIO Jaques. pp. 81

Por ello se podría decir que la intervención tiene “fundamentos científicos, sin embargo no es una práctica científica como tal dado que su interés es modificar su realidad¹³⁵, cabe señalar que la ciencia se encarga de producir conocimiento, verificar la o las hipótesis mediante la observación y comprobación, publican el informe de los resultados donde a partir de aquí hay dos opciones : se continua su estudio o queda en estado de calma; por lo contrario a la intervención le interesa ir más allá de sólo producir conocimiento, y llega a la aplicación de dicho conocimiento con la finalidad de modificar pautas o conductas preexistentes que se encontraban en conflicto, en este sentido la intervención basa su metodología en la investigación acción.

La investigación-acción es una forma de investigación que permite vincular el estudio de los problemas en un contexto determinado con los programas de acción, con el propósito de lograr conocimientos y cambios sociales; por ejemplo la intervención que se dedica a la transformación, sirve para estudiar, investigar y alcanzar las modificaciones deseadas en el entorno social donde se participa mediante la vinculación de la practica que se obtiene a partir del trabajo de campo y la teoría que en la investigación acción se conjunta; esto con el objeto de producir “un conjunto de espirales cíclicas de planeamiento, acción, observación y reflexión que son consustanciales a las aproximaciones sucesivas en que se convierte la solución del problema.”¹³⁶

Uno de sus exponentes es Lewin quien indica que es una forma de búsqueda realizada por los propios participantes en una determinada situación social, con el objetivo primordial de “mejorar el desarrollo de la propia práctica educacional o social de que se trate, su comprensión o entendimiento de estas prácticas, y el contexto situacional en el que estas prácticas se desarrollan.”¹³⁷

135Ibídem ARDONIO Jaques. p.89

136 VIDAL, Ledo María y RIVERA Michelena Natacha. En: investigación-acción. Escuela Nacional de Salud Pública. http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21_4_07/ems12407.html. (2007)

137 Resumen y versión de R. Borroto Cruz y R. Aneiros Riba de Kemmis S. Action Research. 1992. Escuela Nacional de Salud Pública, 2002. http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39_investigacion_accion.doc.

En este sentido dicho autor especifica en su modelo una espiral de actividades cíclicas en esta secuencia:

1. “Aclaración y diagnóstico de una situación problemática en la realidad.
2. Formulación de estrategias de acción para resolver el problema.
3. Implantación y evaluación de las estrategias de acción.
4. Aclaración y diagnóstico posteriores de la situación problemática”¹³⁸.

En cuanto a la primera fase está relacionada con la recogida de datos con ayuda de dispositivos analizadores como lo son las entrevistas, cuestionarios, filmaciones, análisis de material impreso que hable sobre las interacciones de los sujetos, si alguna ocasión presentaron un problema similar u otros, la forma en la que se solucionó y quienes participaron en ella, que resultados se obtuvieron, entre otros. Esto es lo que se llama un acercamiento al objeto de estudio, pero el aproximarse no es mediante conductas cuantitativas o “medicas” porque la investigación acción y la intervención tienen otras tácticas para proceder a investigar.

Es así que “la primera etapa supondrá el desarrollo de teorías explicativas que se centran en las influencias restrictivas de los factores institucionales, sistémicos y sociales sobre la realidad”¹³⁹ en la que se está actuando y conociendo, bajo la lupa de teorías que permitan explicar las dinámicas e interrelaciones que se establecen en los grupos, instituciones, o comunidades en las que se está interviniendo.

Más aún, si no existe un esclarecimiento de los datos recogidos en el campo de acción no se lograra llegar al entendimiento de las circunstancias en las que se encuentran los sujetos involucrados, por lo que “debe preocuparse de identificar y plantear los aspectos del orden social actual y que fuerzan el cambio racional, y

138 ELLIOT, John. “La investigación acción educativa”. En: antología de investigación acción, quinto semestre. UPNH.2007 P.20

139 Ibídem Eliot John p.21

deben presentar, propuestas teóricas que permitan tomar conciencia de cómo superarlos¹⁴⁰, a partir de sus propias aportaciones, o por ejemplo de otros trabajos afines, la influencia de actores ajenos al grupo y a la dinámica global que efectúa un cambio en ellos sin tomarlo en cuenta.

Por lo tanto no debe descartarse que las aportaciones e indagaciones de la investigación acción sean menospreciadas dado que “la segunda etapa del proceso de investigación acción equivale a la formulación de las hipótesis científicas. Se requiere una nueva teoría práctica para cambiar la situación de como se comprende ahora, de modo que sea más coherente con los valores del práctico”¹⁴¹ así como fidedigna y apta para los grupos, pues en muchas ocasiones las propuestas de acción se plantean a partir de un imaginario de condiciones y no logran el resultado esperado, la importancia de tomar en cuenta todo lo que rodea y afecta al grupo es porque nos permite una coherencia lógica y sistemática del conocimiento del medio en el que se interactúa.

Por último la tercera etapa de la espiral de investigación acción, que es “el desarrollo y la evaluación de las estrategias, es una forma de comprobación de hipótesis. El resultado puede indicar la necesidad de especificar más el problema y de la posterior modificación y desarrollo de la hipótesis de acción”¹⁴², es decir muestra los resultados obtenidos para su posterior re ajustamiento o reestructuración del proyecto de intervención, poniendo a la luz aquellos elementos que funcionaron o que resultaron deficientes, y que esto permite el reajuste en la espiral de trabajo y sobretodo de la intervención.

Se le denomina espiral porque todos los avances que se den en los cursos de acción nos sirven para la construcción del siguiente nivel hasta llegar al momento de la evaluación y que a su vez colabora con la creación de otras intervenciones en un periodo posterior; por lo que una espiral no presenta un fin absoluto porque se estructura en “ciclos sucesivos de planificación, acción, observación y

140 Ibídem Eliot John p. 20

141 Ibídem Eliot John p. 21

142 Ibídem Eliot p.21

reflexión”¹⁴³, que constituyen la metodología de la investigación acción y sin estos procesos no sería suficiente la información recabada y más aún inadmisibles ante los ojos de los investigadores y de los sujetos a los que se intervienen.

En consecuencia y más aun “la investigación acción es un tipo de práctica reflexiva que aspira a la mejora”¹⁴⁴ ya que parte de una situación conflictiva y va ayudando a la comunidad a tomar en cuenta que necesitan salir del estado dificultoso en el que se encuentran con miras de mejora, pero esto solamente se logrará a través de los propios sujetos que presentan dicha problemática y que llegan a este punto de reflexión crítica por medio de la concientización, siendo éste un proceso extenso y riguroso pues no es fácil que los sujetos realicen una introspección, así como de efectuar una coevaluación sobre su participación dentro del grupo y ver que toda acción efectuada corresponde le corresponde una reacción.

Sin duda es una tarea difícil pero debe señalarse que éste tipo de investigación es concebida como un unificador de conjuntos considerados aislados o vislumbrados como individuales y que aparentemente no tienen nada en común, es por ello que “unifica procesos considerados a menudo independientes, por ejemplo: la enseñanza, el desarrollo del currículum, la evaluación, la investigación educativa y el desarrollo profesional”¹⁴⁵.

Por último la intervención al igual que la investigación acción aspira a que la gente “se quite el velo de los ojos” y que juntos busquen las formas para conseguir su bienestar así como de darse cuenta de que ellos son los creadores de lo que se forja a su alrededor y son capaces de transformarlo, es por ello que surge “la clasificación de preocupaciones compartidas en un grupo, intentando descubrir que puede hacerse, para poder llegar a adoptar un proyecto de grupo.”¹⁴⁶ El

143 BIZQUERRA, Rafael. “características de la investigación acción “en: antología de investigación acción, quinto semestre” UPNH. 2007, p.29

144 Op.cit Eliot, John. p.25

145 Óp. Cit Eliot. John. p.26

146 Óp. Cit Bizquerra. p.30

grupo identifica una preocupación temática. Los miembros del grupo planifican la acción conjunta, actúa y observan individual o colectivamente y reflexionan juntos.

En este sentido la “investigación acción puede desglosarse en los pasos siguientes:”¹⁴⁷

1. Planteamiento del problema: identificación, evaluación y especificaciones de un problema concreto.
2. Organización: discusión preliminar y negociación entre las partes implicadas para llegar a una propuesta provisional.
3. Revisión de la lectura.
4. Modelo: se puede construir un modelo para representar el sistema que se está estudiando
5. Formulación de la hipótesis: las hipótesis deben entenderse como proposiciones de estrategias de acción en orden a solucionar el problema.
6. Procedimiento: muestra, materiales, métodos, recursos, etc.,
7. Comprobación del modelo: se prueba el funcionamiento del modelo y las soluciones derivadas de él.
8. Evaluación continua: se requiere de un feedback permanente de la marcha del proceso siempre a partir de la experiencia, para ir reajustando los procedimientos.
9. Realización del proyecto.
10. Interpretación de los datos.
11. Conclusiones.

Se debe señalar que para efectos de este proyecto de intervención, no se llevaran a la práctica los puntos cuatro y siete, debido a que no trabajamos bajo el esquema de la realización de modelos, los cuales necesitan de habilidades y

147 Óp. Cit Bizquerra p.32

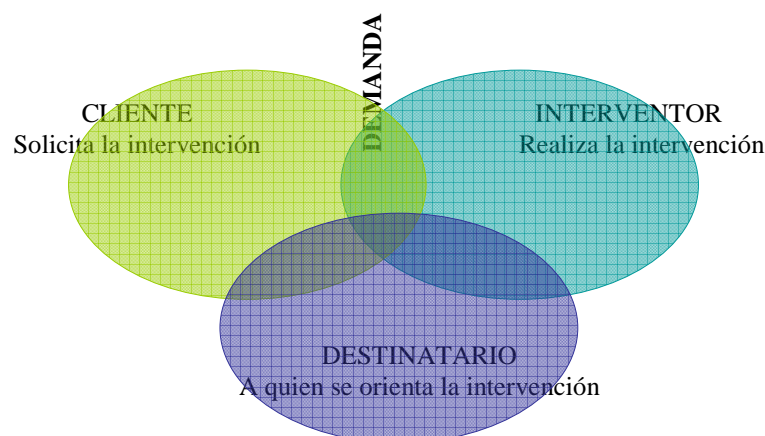
herramientas propias de éste tipo de trabajo, con la finalidad de brindar información precisa y segura.

Es así que la investigación acción “supone una intervención en pequeña escala en el funcionamiento del mundo real y un análisis de los efectos de tal intervención”¹⁴⁸ para su modificación paulatina dado que los cambios no son de la noche a la mañana.

En este sentido, la intervención Metodología para la realización del proyecto de intervención que se desarrollara, a partir de las siguientes etapas recuperadas tanto de Lewin y Bizquera:

- a) Instauración de la demanda, que se inicia con la demanda de un cliente, que puede ser explícita o implícitamente externada y con la concurrencia de quien solicita la intervención (Cliente) y de quien realiza la acción de intervenir (Interventor) así como de los destinatarios de la intervención (que pueden o no ser quienes elaboren la demanda).

INSTAURACION DE LA INTERVENCION



148Ibídem Bizquera p. 32

b) Análisis de la demanda, en la que se clarifica:

- Quien es el cliente, a partir de la respuesta de preguntas como ¿quien tiene el poder de originar la intervención y permitir su desarrollo? Y ¿Quién encarga, (eventualmente paga) y a quien hay que rendirle cuentas?
- Intervención (como la expresión de las necesidades y expectativas a las que se supone la intervención responderá) de encargo (formulación contractual y del pago)

c) Establecimiento del contrato metodológico, en donde se definen el conjunto de reglas prácticas entre cliente e interventor, los aspectos que condicionan la intervención y la participación de los sujetos, el acceso y usos de la información, los compromisos para facilitar la intervención, los procedimientos e instrumentos de la intervención, las políticas, finalidades y objetivos, la temporalidad y autogestión de la intervención así como el presupuesto y el plan de remuneraciones por el trabajo de intervención. Este marco de reglas quedará plasmado en un contrato jurídico-administrativo que formalice los acuerdos establecidos para el desarrollo de la intervención.

d) Inserción en el campo y elaboración del diagnóstico, contempla en un primer momento, la observación y familiarización con el medio y, posteriormente la obtención de la información necesaria para comprender la naturaleza de la institución, los sujetos, sus interacciones, actividades, la estructura organizacional, instancias de decisión, planes y programas de operación, etc.

e) Desarrollo de la estrategia de intervención

f) Análisis de la información obtenida

g) Sistematización de la experiencia

3.6 El interventor y su forma de trabajo.

El interventor podría decirse que tiene dos perfiles y debe ser muy sensible ante la forma de vida así como de la construcción de relaciones entre sujetos – sujetos, sujetos – problema, con la finalidad de que su intromisión no se vea limitada ni mucho menos como un ataque hacia el contexto donde trabaja, es por esto que el interventor “se definirá naturalmente como apolítico en el ejercicio de sus funciones, porque es antes que nada, es técnico, e investigador practico”¹⁴⁹. Es decir, no toma una postura a favor o en contra y mucho menos actúa ocultando información que obstaculice la resolución de la problemática a resolver, simplemente otorga información a cada sector sin entrometerse en las relaciones sociales.

Sin embargo para lograr el involucramiento de un agente externo en el ámbito de intervención y para la resolución de un conflicto, debe generar una “aproximación organizacional que tomará en cuenta las distintas formas de resistencia al cambio y las relaciones respectivas entre lo formal y lo informal.”¹⁵⁰ Porque no es fácil introducirse al medio sin antes emprender relaciones de comunicación con sujetos clave para la revelación de información o entendimiento de las situaciones, vivir un lapso de tiempo la situación nebulosa por la que atraviesan, documentarse mediante acciones pasadas que se dieron para resolverla así como de la historicidad tanto del lugar, personas y problemas.

Por lo tanto se debe considerar que “las distintas peripecias de la intervención, que constituyen su historia, incorporizada a partir de entonces a la historia de la organización, mucho más profunda se convertirá al mismo tiempo en objeto de una interpretación.”¹⁵¹ Dicha interpretación será imparcial y profunda, ya que mostrara las diversas fuerzas que interactúan y determinan las condiciones sociales en las que se encuentran los grupos intervenidos al mismo tiempo que se pueden encontrar relaciones o conexiones de la historia con el problema. Esto se

149 Ibídem ARDONIO Jaques pp. 83

150 Ibídem ARDOINO Jaques p. 88

151 Ibídem ARDOINO Jaques. P. 88

realiza a través del “empleo de múltiples sistemas de referencia que dan la posibilidad de realizar una lectura suficientemente fina de las situaciones, dada su riqueza y su complejidad.”¹⁵² Como por ejemplo documentos impresos, actas, publicaciones, entrevistas, videos, entre otras.

Estos sistemas de referencia van revelando “las ideologías, los sistemas de valores, las políticas implícitas o explícitas, las intenciones generalmente inconfesadas de la institución, que constituyen además los lineamientos de la trama más profunda de la cual el tejido social observado será el producto”¹⁵³ que son siempre importantes y relevantes para la intervención así como para la propuesta de acciones que el interviniente ofrecerá, pero cuando las intervenciones son internas comienzan a generalizarse y “sus objetos se limitan en la mayoría de los casos y a los problemas de organización de relaciones humanas y de formación, es decir, a la búsqueda de un mejoramiento de las condiciones de trabajo y a la optimización del funcionamiento social”¹⁵⁴, se convierten en propuestas para la reorganización del trabajo y de los equipos sin tener en cuenta los aspectos relevantes antes mencionados.

Para desarrollar propuestas que están encaminadas hacia el otorgamiento de múltiples opciones que su finalidad es colaborar a transformar la realidad que presenta un problema; pueden tratarse de intervenciones largas o breves, en el caso de las segundas, “la aproximación a la organización cliente va a comportar una fase de observación y de familiarización con el medio y no es raro que se desplacen las dificultades reales, en especial los conflictos a cuestiones menores, que juegan a la vez el rol de pantalla.”¹⁵⁵ Pues lo que en primer lugar importa a los demandantes es que se atienda la problemática que ellos consideran como imperante y necesaria su atención pero lo que ignoran es que cuando el interventor comienza a observar el desarrollo de las actividades y las formas de afrontar el problema, éstas aportan variadas conexiones con otras tareas u otros

152 Ibídem ARDOINO Jaques p. 88

153 Ibídem ARDOINO Jaques p.88

154 Ibídem ARDONIO Jaques. P. 85

155 Ibídem ARDONIO Jaques. P.86

grupos. Esto se logra dilucidar poco a poco en el proceso de intromisión o de “formar parte del grupo” para conocer aspectos no dichos o establecidos al momento de la negociación de la intervención.

Mientras que el interviniente comienza a construir relaciones de comunicación con las personas, para que ellos mismos vayan contribuyendo con los datos informativos necesarios para comprender su dinámica, su forma de vida, tradiciones y más aun a develar los distintos problemas que tienen y jerarquizar a aquellos que requieren una inmediata solución, una de las formas en las que se puede apoyar para descubrir cómo opera la institución, comunidad o grupo es a través de los textos históricos, políticos entre otros porque en ellos ha sido escrito desde la misión hasta los objetivos o fines que tienen; en dado caso de que no existan estos documentos una de las propuestas sería la elaboración de ellos para sustentar su creación y acciones que realiza dicho grupo en cuestión.

Una vez realizado el paso anterior, se podría decir que la utilización de instrumentos como los diagnósticos , que si bien “se les análoga con la situación médica, es importante que la información recogida sea restituida o redistribuida sin restricciones en todos los niveles de la organización cliente, y no solamente a la dirección”¹⁵⁶, los diagnósticos nos ayudan a entender la composición o estructura de cierto lugar en donde realicemos nuestro trabajo pero no es tan objetivo o cuadrado como un medico que reporta en forma instantánea que enfermedad se tiene, sino que el diagnostico hablando desde lo social te evidencia rasgos individuales o grupales como edades, escolaridad, niveles de comunicación entre otros, así como es su deber el que al final de la investigación se presenten a la comunidad los resultados sin importar si son buenos o malos, pero hay que realizarlo matizando las palabras y actitudes con la finalidad de que se siga permitiendo la apertura del espacio y así continuar con la intervención.

Los intervinientes deben aprender con el paso del tiempo y la experiencia que una demanda se hace explícita por la mayoría del grupo sea de forma objetiva

156Ibidem ARDONIO Jaques. P.86

(mediante demandas, paros, huelgas) o subjetiva (pláticas, quejas, o bajo funcionamiento en el trabajo) y un encargo esta preestablecido por una o unas personas que “han observado” las debilidades o fallas en su grupo social.

Cerramos este apartado con la siguiente aclaración que es importante nunca descartar: se debe distinguir de la demanda y del encargo, dado que este último “es la formulación contractual de reglas prácticas que rigen a partir de ese momento las relaciones entre los intervinientes y clientes”¹⁵⁷. Es decir se acata pero se negocia las condiciones bajo las cuales se regirá la intervención.”¹⁵⁸ Porque la intervención no es asistencialista ni mucho menos filantrópica porque los sujetos que realizan o encaminan a los grupos para la elaboración de sus respuestas también forma parte de un mundo regido por economías demandantes de servicios.

3.7 Lo Socioeducativo y La Educación Para Las Personas Jóvenes Y Adultas.

Los procesos sociales involucran la demanda de conocimientos básicos para la resolución de problemas de la vida cotidiana, transmitidos por el proceso de enseñanza aprendizaje, y legitimados por la escuela, no obstante “se debería considerar que hoy el aprendizaje no está confinado al aula escolar y se da en múltiples ambientes, que incluyen el trabajo, el uso de multimedios, la recreación y la propia vida familiar” ¹⁵⁹, por lo que las necesidades educativas van más allá del marco institucional formal e involucra a todo el sistema social del que formamos parte y que no al no dar respuesta la escuela a las demandas sociales, surgen nuevos espacios en los que se desarrollan actividades educativas desde una perspectiva social.

157Ibídem ARDONIO Jaques. pp. 85

158Ibídem ARDONIO Jaques. 85

159 La EPJA ante el siglo XXI: BRASILIA Y AMBURGO, UNESCO; en antología de objeto de estudio y transformación de la EPJA, UPN pp. 40

En este sentido para atender las demandas de diversos sectores, que la escuela no atiende, hay que tomar en consideración los contextos, ésta tarea se realiza a partir de un diagnóstico, entendido como un “se explicitan los nexos de la “cuestión social” relacionada a la satisfacción de las necesidades de los sujetos y que, a su vez, permite obtener explicaciones teóricas sobre la realidad particular, posibilitando reorientar los objetivos y una estrategia de intervención profesional.”¹⁶⁰. Esta herramienta es de gran importancia pues a partir de los resultados obtenidos, se diseñan acciones que no solamente toman en cuenta las exigencias del mundo globalizado sino también las particularidades del grupo en donde se elaboro el diagnostico.

En este sentido se debe señalar que existen diversos diagnósticos según su técnica; “propósito y campo donde se realiza, como por ejemplo; participativo, institucional, de expertos, clínico (medico, psicológico) y exploratorio; cuya aplicación puede darse en los ámbitos: comunitario, organizacional y educativo”¹⁶¹.

Por lo tanto la mejor manera de abordar una situación es mediante el diagnostico, pues “se conoce el estado situación del lugar en donde se va a intervenir, sabiendo de antemano que “la intervención es un proceso de interferencia o influencia que persigue y promueve un cambio”¹⁶², en otras palabras se transforma una situación de conflicto o desequilibrio, en otra más estable y optima para todos aquellos participan en su modificación.

Tanto global como individual pues pretende brindar alternativas diferentes a las que otras instancias de servicios otorgan, la intervención abarca diversas áreas

160 Curso formación avanzada. Intervención directa. (diapositivas). 2009. www.fundacionamaranta.org/.../Avanzado_Intervencion_directa_Amaranta09.ppt (2010)

161 Área de Formación Básica en Educación. Campo de competencia. Integración de saberes contextuales e Intervención. En: “Antología de diagnostico socioeducativo.” p.2

162 Perspectiva pedagógico didáctica institucional: proyectos de intervención. Prof. Alejandra Foschia. (diapositivas). <http://www.slideshare.net/alejandra/proyecto-de-intervencion-psicopedagogica>

como lo es la: “educación formal, educación no formal, educación informal, intervención socioeducativa, intervención psicopedagógica”¹⁶³.

En este caso tomaremos a la intervención socioeducativa como eje central de éste trabajo ya que la “intervención social o socio educativa se centra en problemas o cuestiones que se dan en el seno de sistemas o procesos sociales complejos, multifacéticos y dinámicos, partiendo de un estado inicial dado, e intentando alcanzar un estado o estructura final definida por su uso de objetivos que incluyan la resolución de los problemas y/o el desarrollo del sistema social (y a través de él y de los individuos que lo forman) aplicando integradamente estrategias y técnicas interventivas”¹⁶⁴ a varios niveles, desde un estilo activo de prestación de servicios y con criterios organizativos centrados en la atención integral de la persona.

Si bien es cierto que hay diferentes áreas o institutos que ayudan o tienen por objetivo aportar beneficios a la sociedad, en ocasiones no toman en cuenta que la sociedad es dinámica y multifacético, por lo tanto las estrategias parecieran predefinidas o fijas y que se utilizan – todas ellas- para la solución de un mismo problema.

Por ello el curso y formato de la intervención socioeducativa opera de la siguiente forma:

- “Ámbito de intervención: Educación, salud mental, urbanismo, ocio y tiempo libre, ambiental, adultos, para la paz, educación cívica, etc.
- Nivel de la intervención: Barrio, región, centro, organización.
- Estrategias y objetivos”¹⁶⁵

Con el objetivo de que la intervención se establezca en tiempo, contexto y situación real. Enfatizando que la “intervención socioeducativa es entendida, en

163 Ibídem Alejandra Foschia.

164 Ibídem Alejandra Foschia.

165 VENTOSA, J. Víctor. “áreas de intervención en la educación social” en: Intervención socioeducativa. Ed. CCS, 2ª educación 1999 Alcalá España. Pp. 42-53

general, como el conjunto de actuaciones, de carácter motivacional, pedagógico, metodológico, de evaluación, etc., que se desarrollan por parte de los agentes de intervención, bien sean institucionales o personales, para llevar a cabo un programa previamente estructurado y contextualizado, cuyo objetivo es intentar que las personas o grupos con los que se interviene alcance, en cada caso, los objetivos propuestos en dicho programa”¹⁶⁶. Considerando que para la realización de la intervención debe de tenerse claro que se va a hacer, para que se va a hacer, como se va a hacer, quien lo va a hacer, cuando se va a hacer, y donde se va a hacer, garantizando con esto una intervención clara, concisa y acorde a las necesidades de los sujetos involucrados en este proceso de cambio o innovación.

Para reforzar lo antes dicho y de acuerdo con Ander-Egg la planificación de un programa de intervención socioeducativa debe considerar los siguientes elementos:

- “Naturaleza del programa: qué se quiere hacer.
- Origen y fundamento: por qué se quiere hacer.
- Objetivos: para qué se quiere hacer.
- Metas: cuánto se quiere hacer.
- Localización física: dónde se quiere hacer.
- Metodología: cómo se quiere hacer.
- Recursos humanos: quiénes lo van a hacer.
- Recursos materiales: con qué se va a hacer.
- Recursos financieros: con qué se va a costear.
- Evaluación: cuáles van a ser los criterios de evaluación.”¹⁶⁷

No obstante la intervención debe tener una metodología que limite el ámbito de acción y a su vez, justifique la “fundamentación teórica, estableciendo los principios, conceptos, instrumentos de análisis a partir de los cuales se propone llevar a cabo el proceso de intervención; comprende de igual manera el tema o problema a intervenir, la estructuración de un marco de estudio siendo este la

166 AMORÓS, P. y Ayerbe, P. (Eds.). (2000). *Intervención educativa en inadaptación social*. Madrid: Síntesis. (documento web) http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_social

167 Ibídem Amorós, P. y Ayerbe, P.

descripción del caso concreto elegido para llevar a cabo la intervención, de igual forma hace referencia a la contextualización de la temática o problemática a intervenir¹⁶⁸ y a el pre diagnóstico de la misma y por último los objetivos perseguidos en la intervención a realizar.

La metodología a utilizar es donde se describen las estrategias mediante las que se pretenden conseguir los objetivos del proyecto: fuentes de información, técnicas de recogida de datos, actividades a realizar, incluyendo la temporalización del proyecto de intervención e instrumentos para la evaluación del desarrollo y resultados finales del proyecto.

Entendiendo así que la intervención socioeducativa no es algo hecho al vapor y es llevada a cabo en todas aquellas instituciones, ámbitos y actividades de educación que, no siendo escolares, han sido creados expresamente para satisfacer determinados objetivos.

Es importante considerar que la intervención al centrar su campo de acción en diversos marcos, atiende de igual forma la educación de los adultos que en un inicio “ fue considerada tan sólo como un conjunto de sistemas remediales y compensatorios destinados a recuperar el rezago”¹⁶⁹ educativo persistente en el país, en la actualidad el campo de la Educación No formal, se caracteriza por su amplitud y heterogeneidad y las funciones que abarca van desde numerosos aspectos de la educación permanente (alfabetización de adultos, programas de expansión cultural, etc.), a tareas de complementación de la escuela; desde propias de la pedagogía del ocio, a otras que están relacionadas con la formación profesional. Asimismo atiende a aspectos de la formación política, cívica y social; ambiental y ecológica; física; sanitaria; etc.

Retomando en este sentido de los lineamientos de la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE) aquello que nos interesa y que a la letra dice “el campo de la

168 Ibídem Amorós, P. y Ayerbe, P.

169 HERNÁNDEZ Gabriela, CASTILLO Antonio Marco: “Hacia una nueva concepción y una nueva practica de la educación de los adultos” en antología de los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación de las personas jóvenes y adultas. Pp. 12

educación de las personas jóvenes y adultas, está constituido por un amplio abanico de prácticas que abarcan la educación básica (alfabetización, primaria y secundaria), la capacitación en y para el trabajo, la educación orientada al mejoramiento de la calidad de vida, a la promoción de la cultura y el fortalecimiento de la identidad, así como a la organización y participación democrática¹⁷⁰, puede sonar reiterativo, pero se debe señalar que la educación de adultos y jóvenes solo se ha centrado en resolver los problemas de alfabetización de aquellos que por razones diversas no pudieron concluir la educación básica, medio superior o superior y que por el lineamiento general de la edad, las escuelas no los reciben, y que sólo se brinda la oportunidad a los jóvenes, empero ellos por circunstancias económicas no continúan estudiando, en este sentido se abre la iniciativa de atender a estos sectores desfavorecidos, desde una perspectiva compensatoria, pero que la LIE los ve como agentes potencializadores de su medio.

Dicho lo anterior concretamente se ha planteado el desarrollo de la LIE misma que está pensada para que “los futuros profesionales puedan desempeñarse en distintos ámbitos educativos, con proyectos alternativos que les permitan solucionar problemas socioeducativos y psicopedagógicos, desde una perspectiva multi e interdisciplinaria,¹⁷¹ esto sería asociado a lograr una estrecha vinculación con el mundo del trabajo y de la producción, generando los recursos humanos que ahí sean demandados ,por lo tanto esto “contribuye a la atención de necesidades sociales, culturales, y educativas del país”¹⁷², sectorizando los espacios de intervención, para no caer en prescripciones que no resuelvan las necesidades propias de los grupos, instituciones o comunidades.

Ander-Egg destaca tres elementos diferentes en la educación de adultos que deben considerarse para intervenir en ellos y que son:

170Óp. Cit. programa de reordenamiento de la oferta educativa de las unidades UPN. Lie 2002pag 34

171 Ibídem. programa de reordenamiento Página 4

172 Ibídem programa de reordenamiento pag20

1. “Educación compensatoria: alfabetización de adultos y alfabetización funcional (la primera se limita a la adquisición de conocimientos de lectura, escritura y cálculo mientras que la segunda avanza un poco más)
2. Educación transitoria: orientación profesional, especialización en un determinado campo de actividades, perfeccionamiento, reciclaje profesional.
3. Educación complementaria: acceso a bienes y objetos culturales, y aprendizaje y adquisición de conocimientos.”¹⁷³

Para no caer en una intervención asistencialista o emergente que nada mas de resultados por un lapso de tiempo corto. La educación no formal ha cobrado fuerza y se desarrolla en “aquéllos contextos en los que, existiendo una intencionalidad educativa y una planificación de las experiencias de enseñanza-aprendizaje, éstas ocurren fuera del ámbito de la escolaridad obligatoria. Ejemplo de ello son los cursos de formación de adultos, la enseñanza de actividades de ocio o deporte, son ejemplos de educación no formal”¹⁷⁴.

173 Ibídem VENTOSA J, Víctor. p. P 49

174Ibídem VENTOSA J, Víctor. P.52

CAPÍTULO 4

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

Los cambios macrosociales provocan un desajuste en la dinámica de los microsistemas que conforman el sistema social dado que "las sociedades contemporáneas reflejan extraordinaria complejidad en su composición y en su funcionamiento"¹⁷⁵, surgiendo nuevas situaciones de adaptación o nuevas necesidades que anteriormente no existían y que demandan una solución adecuada, para lo cual es indispensable "la atención de problemáticas plenamente identificadas y sentidas por la mayor parte de la población" ¹⁷⁶ en la que impacta el cambio macro social, en si se hace indispensable nuevas formas de intervención.

Ejemplo de esto es la transición que México ha sufrido a través del tiempo, pues como primera actividad de desarrollo económico, social y productivo nace el sector agrícola, que estimula y promueve aun en tiempos actuales programas de impulso económico para el beneficio de los sectores productores y benefactores del país, aunque ya no tan fuerte como lo era antes; después de un tiempo surge el movimiento industrial que trae consigo el abandono del campo para comenzar tareas relacionadas con la manufactura y de fabricación, poco a poco se han tenido que ir modificando estas formas de generación de ingresos debido a las demandas de diversos sectores y que actualmente la actividad más innovadora, nueva y concurrente es el turismo.

El turismo representa una fuente de ingresos constante, que requiere no sólo de la inversión, sino de su fomento y difusión. Y que "por lo tanto se ha visualizado en ésta un futuro prospero, esto gracias a la inversión nacional o extranjera"¹⁷⁷. El

175ALBERDI, Cristina. "INTERVENCIÓN SOCIAL Y SECTORES EMERGENTES EN LA SOCIEDAD ESPAÑOL". Pp. 10

176 GALEANA DE LA O, SILVIA. "la construcción de modelos: una alternativa metodológica de teorización y de intervención" p. 246

177 Óp. Cit. Karen Gordillo Directora Departamento de capacitación.

fortalecimiento de este sector representa para las sociedades una vía que les permita alcanzar niveles de desarrollo social y económico alternativo o paralelo al desarrollo industrial y comercial. Dado que a diferencia de la industria, “el turismo tiene la cualidad de conceder a las personas y a los pueblos la experiencia insustituible de conocer y darse a conocer frente a otros pueblos y culturas, con ello, crecer y enriquecerse”¹⁷⁸.

Se pretende entonces, que las personas encargadas de brindar los servicios turísticos cuenten con un conocimiento amplio sobre historia, geografía o idiomas, para así otorgar un servicio de calidad y confort a las personas que los visitan. Sin embargo contar con aspectos teóricos no es suficiente, se requiere “el saber hacer” o el atender a las personas de una manera adecuada y cálida, dirigirse con cordialidad y hacer sentir como en casa a los turistas; todo esto es parte de las competencias de calidad que se marcan en el mercado turístico que día a día se vuelve más demandante y exige una constante preparación de quien se involucra en esta área.

La actividad turística en el Estado de Hidalgo ha impulsado una serie de cursos de capacitación y actualización para todos los prestadores de servicios turísticos y son dirigidos por personal de la Secretaría de Turismo Estatal así como de algunas instituciones medio superior dedicadas a la profesionalización del área turística para lograr las competencias demandantes del sector turismo.

La capacitación turística en el Municipio de Mineral del Monte se vuelve necesaria, ya que forma parte del programa “Pueblos Mágicos”, que dentro de sus reglas de operación, estipula la capacitación, profesionalización y organización de los sujetos participantes; con la finalidad de captar una afluencia turística elevada proveniente de diferentes puntos del país y del extranjero, demandando y obligando a todos los prestadores de servicios a actualizarse constantemente para cumplir de forma correcta con los lineamientos asignados a este programa.

¹⁷⁸Empresario innovador. (documento, pdf. Entrevista) 178
http://ccmexico.com.mx/camara/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=57

Hablar de actualización en Mineral del Monte es dirigirse solamente a sectores como Restaurantes y Hoteles, dado que son los que primordialmente atienden en primer lugar al turismo, es decir que el turista lo primero que desea satisfacer es su alimentación y cobijo en el lugar donde llega.

Por ello, los cursos de actualización están enfocados a estas áreas olvidando que los prestadores externos (guías, vendedores establecidos o ambulantes, etc.) también necesitan fortalecerse en los principios de la cultura turística, entendida esta como el "conocimiento, preservación y rescate de la riqueza cultural de las regiones que lo conforman; y favorecer la formación de valores éticos, de respeto, identidad cultural y armonía con el entorno, "179 sin olvidar que Real del Monte vivió de la actividad minera por mucho tiempo y al llegar el fin de la misma, comienza su población a emigrar o se va incorporando a la actividad turística de forma empírica, es decir van aprendiendo sobre la marcha como desenvolverse en esta nueva actividad.

A partir de esta situación nos hemos centrado en atender la capacitación de los prestadores de servicios turísticos, debido a la poca difusión para acceder a los cursos de la Secretaría de Turismo, en este sentido el proyecto de intervención tiene como objetivo primordial contribuir a la capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, tanto públicos como privados a través del diseño de un currículo de capacitación y profesionalización de guías de turista y comerciantes de la comunidad.

Por lo tanto la intervención socioeducativa puede apoyar desde la definición y afrontamiento de estos "espacios de intersección" (socioeducativos, socioculturales, etc.), que en muchas ocasiones y por razones sobradamente analizadas, están insuficientemente clarificados. Conceptos como: coordinación, integración de actuaciones, colaboración y, quizás el más preciso,

179 Turismo cultural. (documento web).
<http://www.inah.gob.mx/mener/index.php?contentPagina=9> (2008)

complementariedad, aparecen inmediatamente en este escenario aplicados a múltiples niveles de intervención: entre profesionales, instituciones sociales y educativas, iniciativa social, pública y privada, y las diferentes categorías de recursos, etc.”¹⁸⁰

Un ejemplo de la participación de la intervención socioeducativa es en Mineral del Monte, pues cuando la producción minera va decayendo hasta el punto de cerrar minas proveedoras de la plata, ocasionando la pérdida de empleos a cientos de personas, propias y ajenas al municipio, convirtiéndose en un pueblo fantasma, por ello los gobernantes se ven en la necesidad de actuar para reactivar la economía del pueblo así como evitar la migración de la comunidad, a través de diversa acciones, una de ellas lo es la incorporación a la actividad turística, por medio de cursos inductores en esta actividad.

Por ejemplo en 1994 cuando Real del Monte comienza a cobrar vida mediante las inversiones gubernamentales que lo impulsan hacia la incursión en el turismo como una fuente de ingresos económicos para el lugar y sus habitantes, mostrando las bellezas naturales, culturales e históricas de Mineral del Monte, carecían de una formación académica preparatoria de las personas que se dedicaran al comercio, atención al cliente en hoteles, restaurantes, guiadas por sitios emblemáticos y naturales, etc., quedando al descubierto la separación existente entre formación educativa y programas de activación económica.

Para que un programa por parte de gobierno pueda ser llevado a cabo de la forma más satisfactoria posible, debe de contar con apoyos multidisciplinarios, por ejemplo en la rama turística es básico actualizarse y ofrecer cursos, pero los que asisten son personas dedicadas a la atención de restaurantes, hoteles, algunos guías de turista, quedando afuera la gente del comercio formal e informal por no cumplir con competencias básicas que son el leer y escribir, además de que la

180 BALLESTER Luís, Carmen ORTE, Joseph Luís OLIVER y Martí X. MARCH. “Metodología para el trabajo socioeducativo en red” en: IV CONGRESO ESTATAL DO/A EDUCADOR/A SOCIAL. Universidad de las Islas Baleares p. 1-2

gran mayoría se dedica al hogar o a trabajar en otros sitios y las actividades de comercio son ingresos extra o complementarios.

Por lo tanto uno de los motivantes para la realización de este trabajo es el coadyuvar al mejoramiento integral de las condiciones de vida del municipio, principalmente en aspectos económicos, sociales y culturales, contribuyendo sobretodo en el fortalecimiento de su identidad turística, promoviendo en un futuro próximo su capacidad de organización y auto gestión, con la finalidad de que vayan ampliando su responsabilidad y la utilización de recursos para resolver sus propios problemas.

Aclarando que la intervención que se llevará acabo será en tres niveles el primero es la capacitación de agentes de desarrollo turístico (de recursos humanos) esto es de guías y comerciantes no establecidos, en un segundo momento se trabajara con ellos la certificación y en un tercer momento la consolidación de organizaciones sociales, pero para efectos del proceso de titulación por el momento solo se realizara el primer nivel.

No obstante, si bien es un proyecto educativo también lo es social dado que se inserta en la dinámica social de un grupo de terminado de la comunidad de Real del Monte, que acrecienta y potencializa los saberes de los sujetos a los que va dirigido, pues la educación formal no responde en su totalidad y más aun el departamento de turismo estatal desconoce su potencial, por lo que se toma en consideración que "la mayoría de las modificaciones curriculares se hayan operando solo en términos de actualización de contenidos, didácticas, normatividad, estructura, organización y funcionamiento"¹⁸¹, generando como resultado la deficiencia de capacitaciones laborales, que partan del interés y de la participación propia de los sujetos involucrados.

Siendo así que la lucha del empoderamiento del conocimiento genera la

181 Óp. Cit. Programa de reordenamiento de la LIE, 2002. Pag. 9

necesidad de tomar en cuenta las condiciones de vida de los entes en los que se va a intervenir, en este sentido "el dominio del saber se ha convertido en el principal factor de desarrollo auto sostenido",¹⁸² he ahí que en el proyecto propuesto aquí se potencializa el conocimiento del área turística y así como sus beneficios y alcances, claro está de pendiendo del ramo al que se impacta.

Es por ello que el que como interventor nos insertamos en el campo del turismo y más aun el " LIE es un profesional de la educación que interviene en problemáticas sociales y educativas que trascienden los límites de la escuela y es capaz de introducirse en otros ámbitos y plantear soluciones a los problemas derivados de los campos de intervención"¹⁸³ en los que se prepara.

Puesto que es un agente transformador y sobretodo concientizador de los problemas que aquejan al grupo, institución o comunidad en la que interviene, dado que "cambia la estructura social y los diferentes grupos sociales que la conforman, surgen nuevas necesidades y aspiraciones, a su vez, las modificaciones en las actividades económicas transforman la noción y las condiciones del empleo, y se afectan las funciones desempeñadas tradicionalmente por los protagonistas de la vida social, además en este proceso se modifican las costumbres, las conductas, los modos de vida y las relaciones entre individuos, grupos, instituciones, comunidad y sexos."¹⁸⁴

Todo ello para "realizar estudios e investigaciones que planteen propuestas para fortalecer el desarrollo económico local y la formación de creadores de empresas"¹⁸⁵ que contribuyan al desarrollo personal y local del lugar.

Finalmente la aplicación de este proyecto ayudara a identificar, concientizar,

182 Ibídem Programa de reordenamiento Pág7

183 Ibídem Programa de reordenamiento Pág. 20

184 Ibídem Programa de reordenamiento Pág. 6

185 Ibídem Programa de reordenamiento Pág. 7

desarrollar y adecuar proyectos que respondan a la resolución de problemáticas específicas con base en el conocimiento de diferentes alternativas específicamente en el área turística, para fortalecer los programas de capacitación realizados por la secretaria de turismo estatal y municipal, aclarando que no se busca potenciar en sí mismo al turismo, si no fortalecer y potenciar las habilidades y destrezas de los sujetos involucrados en esta área.

4.1 Propuesta De Intervención.

CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DE AGENTES TURÍSTICOS EN REAL DEL MONTE.

PROYECTO.

El *proyecto* que aquí se presenta es resultado del análisis realizado a las demandas explicitadas de los agentes participantes en el turismo, de la revisión de los programas de desarrollo turísticos que existen, del reconocimiento de las habilidades, destrezas, conocimientos que las personas poseen y de la riqueza cultural, histórica, social que la comunidad conserva para utilizarla en la creación de alternativas de desarrollo turístico cultural¹⁸⁶.

A partir de esto, se plantean tres niveles de intervención (ver esquema del proyecto):

Un primer nivel corresponde a la capacitación y formación de los agentes de desarrollo turístico, ya que el diagnóstico realizado evidenció que estos agentes requerían de contar con herramientas fundamentales para el desarrollo de su actividad.

El segundo nivel corresponde a la certificación de los agentes de desarrollo turístico en la comunidad, recuperando y fortaleciendo las habilidades de los

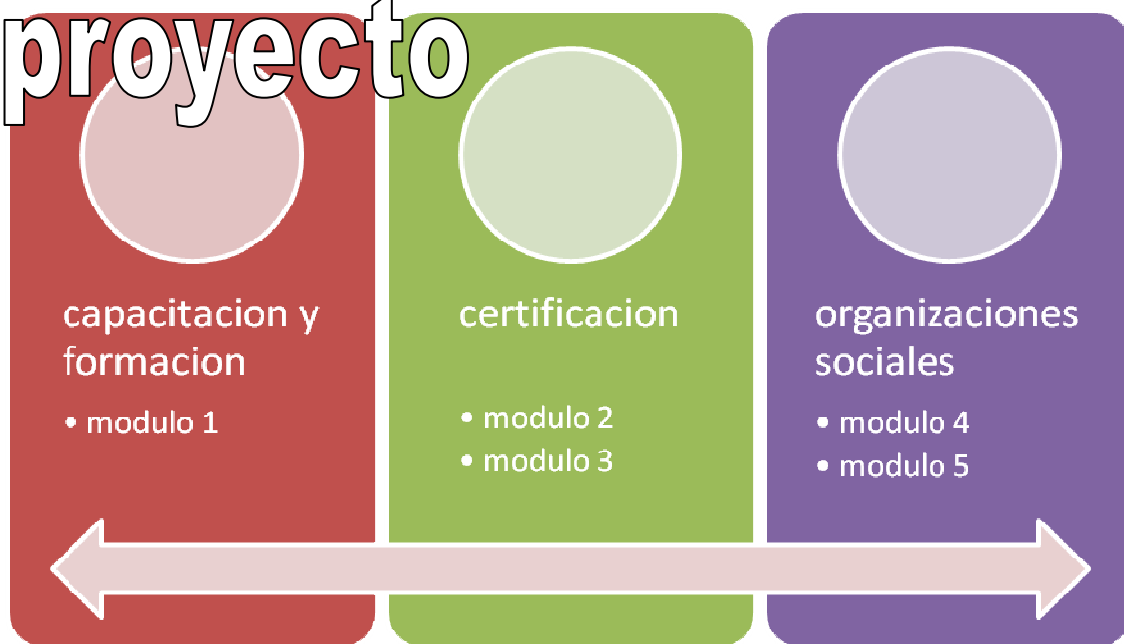
¹⁸⁶ Entendiendo como tal a una propuesta de acción que implica la utilización de un conjunto determinado de recursos, para el logro de ciertos resultados esperados.

sujetos, en un programa de capacitación que considere:

- 1) El reconocimiento de los elementos necesarios para la comprensión del sistema de competencias laborales, al igual que desarrollen procesos de autogestión a largo plazo.
- 2) Conocer los lineamientos correspondientes a la certificación de competencias laborales.
- 3) La generación de mecanismos para la evaluación y certificación de las competencias laborales desarrolladas en el proceso de capacitación y formación, que incluya la elaboración del catálogo de las competencias pertinentes de estos procesos, así como de la gestión del proceso de certificación ante las instancias correspondientes.

Finalmente el tercer nivel de intervención brinda las herramientas necesarias para la organización de los actores y el desarrollo de procesos autogestivos que deriven en la creación de organizaciones civiles (ONGS) que les permita la gestión y la orientación de sus demandas, la elaboración de proyectos de desarrollo turístico y su promoción ante instancias para su financiamiento, lo que favorecerá en un futuro la construcción de escenarios futuros para mejorar sus propias condiciones. (Ver esquema 1)

proyecto



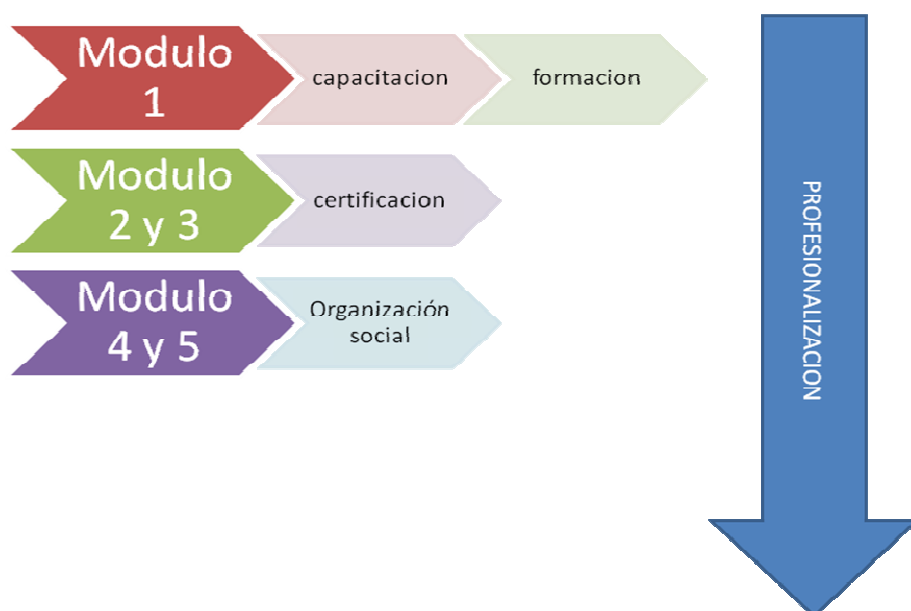
Modulo I	Modulo II	Modulo III	Modulo IV	Modulo V
Elementos históricos	Referente histórico cultural.	El turismo: tendencias y perspectivas.	Promoción social y desarrollo turístico.	
Habilidades básicas para la promoción turística.	Ubicación geográfica.	Turismo cultural:	Organización civil, no gubernamental y asociación civil.	Diseño y presentación de proyectos de desarrollo turísticos.
Agentes de promoción turística.	Apreciación del arte y arquitectura Monte.	Actividades turísticas y certificación.	Proyectos turísticos	

Esquema 1

Como se señaló anteriormente el proyecto está enfocado a capacitar a los agentes de desarrollo turístico para el desarrollo de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para su desempeño laboral.

Es importante señalar que si bien se realizara el primer nivel de intervención el cual está centrado en la capacitación, debe señalarse que a lo largo de los tres niveles se visualizan procesos de capacitación y formación de acuerdo a los requerimientos de cada uno de los niveles, lo que implica que este pensado no sólo en los cursos talleres, sino en otro tipo de actividades que desencadenen los procesos de capacitación, como conferencias, asistencia a eventos donde se socialicen experiencias exitosas para la promoción del desarrollo turístico con la participación comunitaria.

Para el diseño de los módulos (ver esquema 2) que integran el proyecto de intervención de capacitación y profesionalización se parte de las siguientes premisas bases para esta propuesta:



Esquema 2

- La figura de curso-taller se considera porque constituye un espacio donde se articula la teoría y la práctica.
- La selección de contenidos se realiza con base a los intereses de los sujetos y a las necesidades del ámbito laboral.
- La capacitación se considera como un proceso de corta duración.
- La visión de la estructura de los módulos es una perspectiva multidisciplinarias.
- Dotar a los agentes de desarrollo turístico de elementos de distintas disciplinas que les permita la comprensión más amplia de su ámbito laboral, lo que mejorara la calidad de su desempeño.
- El avance en los contenidos es progresivo dado que se parte de nociones básicas y de los saberes previos de los sujetos para llegar a una visión integral del campo laboral y profesional.
- En el diseño del curso-taller se recuperan las nociones del constructivismo y algunos elementos del enfoque de competencias. Aclarando que si bien constituye modelos diferenciados consideramos que del constructivismo recuperamos la idea de que los sujetos poseen saberes previos que son importantes recuperar y en este caso en particular se rescatan los saberes, experiencias previas que los agentes de desarrollo turístico de Real del Monte desarrollaron en sus oficios previos. De igual forma la condición de que el sujeto es quien construye y reconstruye su conocimiento, al igual que se recupera la noción de aprendizaje significativo, en la lógica de que los saberes desarrollados del sujeto perduren a lo largo del tiempo en tanto son significativos para él. Del enfoque de competencias se recupera la necesidad de formar y desarrollar competencias en los sujetos, es decir desarrollar aprendizajes cognitivos (conocimientos) habilidades (destrezas) y actitudes (valores, sentimientos, percepciones y concepciones) que el logro de las competencia se demuestra y evalúa a partir de evidencias.

- La evaluación es necesaria para valorar el aprendizaje de los sujetos.
- La Interacción entre el sujeto que aprende y los contenidos por aprender, se efectuara mediante la participación de los capacitadores.
- Las competencias para el desempeño laboral son susceptibles de certificación por determinadas instancias.
- Los aprendizajes a partir de las competencias son útiles para la vida.
- Los aprendizajes en el marco de las competencias son puestos a prueba en el desarrollo de la práctica.
- La retroalimentación será permanente en cada una de las sesiones desarrolladas.
- Los sujetos construirán procesos de aprendizaje que darán como resultado la toma de conciencia de dicho proceso y de cómo ponerlo en juego en la práctica.
- La evaluación será un proceso permanente aunado a la participación de los sujetos y en consenso con ellos, con instrumentos que permitan la demostración de las competencias adquiridas.

Enunciadas una vez las premisas necesarias para el proyecto de intervención, se enunciarán las acciones a través de las cuales se ejecutará el proyecto.

a) Estrategia para el proyecto de intervención.

- Se realizara una capacitación y profesionalización de agentes de desarrollo turístico.

b) Objetivo del proyecto de intervención.

- Potenciar, mejorar la capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, tanto públicos como privados de Mineral del Monte, a través de un diseño curricular de capacitación y profesionalización de agentes de desarrollo turístico.

c) Acciones para generar el proyecto de intervención.

- Creación del proyecto socioeducativo dirigido a la capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos en Real del Monte.
- Solicitar apoyo de especialistas de diferentes disciplinas para efectuar la capacitación y profesionalización de los agentes de desarrollo turístico.
- Identificación y gestión para la certificación de los agentes de desarrollo turístico.

d) Productos esperados del proyecto de intervención.

- Capacitación de los prestadores de servicios turísticos.
- Hacer conciencia en los prestadores de servicios turísticos sobre la cultura, historia, biodiversidad del municipio para preservarlos y difundirlos al turismo.
- Re conceptualización del turismo y de la oferta turística del municipio.
- Mejoramiento de los servicios turísticos prestados por guías y comerciantes.
- Fortalecimiento del proyecto Pueblos Mágicos, a través de la homogenización de datos históricos que se transmiten al turismo.
- Propiciar procesos de autogestión en los agentes de desarrollo turístico.
- Captación de gran turismo (internacional).
- Oportunidades de inversión empresarial.
- Beneficios en los servicios públicos para los habitantes.
-

e) ¿Quién ejecutará el proyecto? (Responsables y administrativos).

- Diseño y elaboración curricular (interventores educativos/asesor)
- Aplicación del diseño curricular será multidisciplinario (especialistas en turismo, intervención educativa)
- Elaboración de material para evaluación:
 - interventores educativos
 - asesor (es)
- Evaluación de la propuesta de intervención:
 - Prestadores de servicios turísticos
 - Aplicadores del diseño
 - Asesor (es) de la universidad
- Búsqueda del lugar para trabajar, material de papelería, copias, invitaciones, reconocimientos
 - interventores
 - voluntarios

f) Beneficiarios directos e indirectos.

Ésta propuesta de intervención socioeducativa es pensada para aquellos prestadores de servicios turísticos que han recibido una formación turística elemental, así como los que no han tomado los cursos que la Secretaria de Turismo ha delegado en cada municipio, por ello está orientado para las personas que trabajan en el comercio informal y en el servicio de guías en el lugar.

Los beneficios deseados para los agentes de desarrollo turístico es el propiciar el uso de sus aprendizajes prácticos y los recabados en las sesiones teóricas con la finalidad de tener a prestadores de servicios preparados y calificados para atender a toda la gama de turismo existente.

Los beneficiarios indirectos en primer lugar serán para el turismo que arribe al municipio porque podrán ser atendidos con cordialidad, atención, pero sobre todo con calidad en los servicios que deseen adquirir. Al brindar calidad al turista se favorece inmediatamente al municipio porque recordemos que la mejor recomendación es la que se transmite de manera oral o con base en la experiencia, dando como resultado más captación de turismo local, municipal, nacional e internacional.

Otra ventaja será tener a prestadores de servicios con una capacitación acorde a las necesidades e intereses de éste grupo atendido así como de sus patrones o jefes, son todos los giros existentes en el municipio (hoteles, restaurantes, platerías, pasterías, tienda de recuerdos, museos, recorridos, etc.) ya que recibirán en sus establecimientos más personas ansiosas de conocer y descansar en el municipio de Real del Monte, generando ingresos económicos fuertes, brindado así la oportunidad de mejorar las instalaciones y servicios ofrecidos.

Una vez explicadas las grandes etapas del proyecto, procederemos a explicar del nivel uno, el primer módulo y el curso taller correspondiente a dicho nivel, el cual será motivo de desarrollo para efectos de titulación. En este punto es importante señalar que las condiciones en las que se venía perfilando y organizando este proyecto cambiaron por circunstancias ajenas a nosotros, como:

- Cambio de personal de la dependencia Municipal de Mineral del Monte.
- Directrices de forma de trabajo dentro de la Presidencia Municipal de Mineral del Monte.
- La gestión municipal se termino, la nueva gestión iniciaba sus labores, afectando la estructura presupuestaria para el apoyo del proyecto por lo cual nos vimos en la disyuntiva de instrumentar lo ya planeado con recursos propios limitados y sin financiamientos externos.

Por lo tanto presentamos la estructura del curso taller “capacitándote” la cual está integrada de la siguiente forma;

a) Objetivo del curso taller “capacitándote.”

- Potenciar y desarrollar las habilidades de los agentes de desarrollo turístico (comerciantes no establecidos y guías de turistas), del municipio de Mineral del Monte Hgo., a través del curso taller que contribuya a la mejora y calidad del servicio que se ofrece al turista.

b) Objetivos específicos del curso taller.

- Difundir la importancia que juega el guía de turistas en el desarrollo del turismo.
- Vincular la teoría con la práctica y los saberes empíricos de las personas.
- Coadyuvar a la aplicación de los conocimientos sobre la atención a clientes y turistas.
- Fortalecer las habilidades y conocimientos de los comerciantes y guías.

c) Dirigido a:

Guías independientes y comerciantes no establecidos.

d) Duración.

La duración de este diseño es equivalente a 30 horas, considerando que el curso taller se realice diariamente en un tiempo de tres horas. Debido a las condiciones de normatividad existentes en la presidencia municipal y de la petición de los guías y comerciantes, y a lo cual nosotros no debemos imponernos, sino “adecuarnos a las circunstancias, por lo tanto se decidió que este fuera el horario estimado”¹⁸⁷. Privilegiando la práctica, para así hacerlo más dinámico.

187 En este sentido, es importante mencionar que “La libertad académica y la autonomía han disminuido, debido a que el Estado moderno tiene puestos sus intereses en supervisar y controlar”, Barnett, Ronald “Un cierto modo de conocimiento”, En: Los límites de la competencia. Pp. 139 Ed. Gedisa España. Por ello que para evitar contradicciones entre la normatividad de la

e) Recursos para lograr el objetivo del curso taller “capacitándote.”

- Planeación de actividades con base a las necesidades y prioridades de los trabajadores.
- Inmueble físico para impartir las sesiones.
- Personal profesional de turismo y de la educación para adultos y jóvenes.
- Material de papelería, impreso y de difusión oral y grafica para promover el curso.
- Reconocimientos por parte de la Presidencia Municipal o de una institución educativa de nivel superior para los que participaron enviando a sus trabajadores a capacitarse y a los que impartieron el curso.

f) Características de ingreso y egreso al curso-taller.

El curso-taller está dirigido a personas que desarrollan actividades como comerciantes y guías de turistas, con conocimientos básicos sobre la historia local de Real del Monte y el desarrollo socioeconómico, adquiridos de forma empírica o por la educación formal, que les permitirán de acuerdo a su experiencia acercarse mas a este curso taller. El perfil de egreso esperado es:

- Conocimientos básicos sobre la historia, geografía, atractivos culturales del municipio.
- Conocimiento sobre la comercialización y la promoción turística.
- Reconocimiento de leyes y normas regentes del turismo a nivel nacional, estatal y municipal.
- Desarrollo de habilidades básicas en atención al cliente y renovación o creación de un negocio.
- Desarrollo de habilidades básicas en atención al turista.
- Sensibilización y cuidado del medio que los rodea.
- Reconocimientos de organizaciones no gubernamentales que apoyan el

Institución y nuestra propuesta, se decidió que el horario fuera flexible y adecuado para no interferir con la legalidad que rige a la Escuela.

desarrollo turístico.

- Autoevaluación sobre la práctica de sus habilidades desempeñadas en cada una de sus áreas de trabajo.

g) Organización del curso taller “capacitándote.”

CONTENIDO TEMATICO

BLOQUE	OBJETIVO DEL BLOQUE	TEMAS	FORMA DE TRABAJO	APRENDIZAJES A LOGRAR	EVALUACION
1. <i>Historia de Real del Monte.</i>	Que los comerciantes y guías de turistas, reconozcan la riqueza histórica, natural y cultural de su municipio.	<ul style="list-style-type: none"> • Real del Monte. • Etapas de la minería en Real del Monte. • Atractivos históricos y culturales de Real Monte. • Museos y sitios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y contrastar las modificaciones y transformación que el municipio ha sufrido, a través de un debate. <p>Concretizándolo en la elaboración de un cuadro acumulativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer el proceso histórico de su municipio. • Identificar y describir la riqueza natural y cultural de su municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del cuadro acumulativo de información

<p>2. <i>Atención al cliente, la creación y mejora de un negocio.</i></p>	<p>Mostrar a los comerciantes las diferentes formas de brindar un servicio, así como los pasos para la creación y mejora de un negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conociendo al cliente. • El servicio y la atención al cliente. • La comunicación efectiva. • ¿cómo iniciar y mejorar mi negocio? • Tipos de negocios. • Cualidades de un comerciante. • La competencia. • Mi producto. • El precio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas acerca de cómo se concibe al cliente. • Proyección de diapositivas con respecto al tema. • Retroalimentación acerca de los temas anteriores. • Ejercicio de simulación de cómo atender al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce su actividad y desempeño laboral. • Lograr identificar qué tipo de clientes tienen más afluencia al municipio. • Selecciona las diversas alternativas para mejorar su negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluación diagnóstica sobre los conocimientos previos acerca de estas temáticas. • Realizar una autoevaluación y una coevaluación del ejercicio de simulación. • Construir de forma grupal, Tips para saber escuchar y preguntar al cliente.
---	---	---	---	---	--

					<ul style="list-style-type: none"> • Contestar test acerca de cualidades de un comerciante.
3. <i>El guía de turistas</i>	Reconocer la figura del guía, habilidades y conocimientos que poseen, identificar el tipo de turistas y tours que se pueden desarrollar en la entidad, así como las normas que existen para el ejercicio de la actividad turística.	<ul style="list-style-type: none"> • La figura del guía. • El tour. • Los turistas. • Requisitos para obtener la credencial de guía de turismo. • Normatividad para los prestadores del servicio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación exploratoria. • Debate sobre la figura del guía en Real del Monte y su importancia en el turismo. • Proyección de diapositivas referentes al tema. • Demostración práctica del ejercicio de 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los diversos tipos de guías existentes. • Identifiquen y reconozcan la normatividad establecida para ser guía. • Prepara y elabora recorridos turísticos. • Organiza documentacione 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación exploratoria, efectuando preguntas abiertas. • Evaluación diagnóstica sobre su desempeño y de los conocimientos previos a los temas.

			guiadas.	s concernientes a la pérdida de objetos y quejas.	<ul style="list-style-type: none"> • Coevaluación sobre qué tipo de guía son (clasificación) • Elaboración de material para la recopilación de datos en caso de robo o pérdida de objetos, quejas y sugerencia. • Elaboración conjunta de una guiada o tour.
--	--	--	----------	---	---

4.2 Modelo pedagógico a utilizar en el Curso-Taller “capacitándote”.

Este curso-taller está diseñado desde una perspectiva constructivista, así como en los enfoques actuales sobre competencias. Respecto al constructivismo considera como puntos centrales:

- a. “Cuando el sujeto interactúa con el objeto del conocimiento
- b. Cuando esto lo realiza en interacción con otros
- c. Cuando es significativo para el sujeto”¹⁸⁸

Y que está centrada en la persona, en sus experiencias previas con las que realiza nuevas construcciones mentales, donde el sujeto se considera mentalmente activo en la adquisición del conocimiento por lo tanto la perspectiva constructivista sustenta que “el conocimiento es construido o re construido, tomando como base los conocimientos ofrecidos o suscitados”¹⁸⁹

El modelo basado por competencias no solamente es una suma de saberes y habilidades particulares desarticuladas sino que los organiza con la finalidad de construir competencias específicas o profesionales en el marco más amplio, lo que favorecerá a un aprendizaje significativo y útil en su vida cotidiana; pues reconocen en el sujeto “actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos”¹⁹⁰

188 PORLÀN, Rafael, GARCÍA J. Eduardo y CAÑAL Pedro. “el constructivismo humano: hacia la unidad en la elaboración de significados psicológicos y epistemológicos” en: constructivismo y enseñanza de las ciencias. Ed. Díada. 4ª edición, 1997. P. 23

189 RODRIGO, María José, ARNAY, José. “el constructivismo en la práctica educativa escolar y en la formación de docentes” en: la construcción del conocimiento escolar. Ed.: paidós. 1ª edición 1997. P. 293

190 Óp. Cit. SEGREDO Pérez Alina Marina.

4.3 Plan de evaluación del Curso Taller “capacitándote”.

La evaluación se realizará a través distintos medios para evidenciar y dar cuenta de los conocimientos adquiridos. Por lo tanto, se especifica que la evaluación será procesual que corresponde al “modelo de evaluación de temporalidad”¹⁹¹ debido a que se evaluara al inicio, durante el transcurso de cada sesión, bloque y al final del mismo, así como del curso taller.

Los instrumentos que permitirán evaluar el aprendizaje en este curso taller serán:

- Cuestionario: Aplicado para que den su opinión sobre el curso taller y su progreso.
- Cuadros acumulativos de información.
- Escritos realizados en las sesiones.

La finalidad de estos instrumentos es permitir una evaluación sobre el curso taller que se implemento con los agentes de desarrollo turístico.

Criterios de Evaluación:

- Participación Social de los sujetos
- Adquisición cognitiva
- Habilidades y destrezas
- Habilidades afectivas
- Pertinencia temática del curso taller

Objetivo General:

Determinar los factores que pueden incidir en el desarrollo del curso-taller, mediante la aplicación de instrumentos de análisis en su fase

191 Ibídem CASANOVA, María Antonieta. p. 41

de aplicación para plantear propuestas en aras de su perfeccionamiento y potencialización.

Objetivos Específicos:

- Identificar la participación social de los sujetos dentro de sus actividades.
- Reconocer la apropiación de saberes teóricos y prácticos propios de sus actividades laborales.
- Observar la integración individual y colectiva en las sesiones de trabajo.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

	2	1	0
Criterio:	SI	NO	
Participación social de los sujetos			
Realizan procesos de coevaluación.			
La información obtenida en debates y brainstorming es concreta y precisa.			
Emprenden diálogos fluidos entre diversos grupos.			
Se plantea la participación entre iguales y de la tercera edad.			

Criterio: adquisición cognitiva	Totalmente	Parcialmente	No aplica
Nivel de estudios de los sujetos			
Participación en cursos de actualización			
Es necesaria una continua profesionalización sobre esta temática			

Reconoce procesos históricos de su municipio.			
Identifica y describe su comunidad.			
Reconoce su actividad laboral.			
Se realizan anclajes entre los saberes teóricos y las experiencias de los sujetos			

Criterio: habilidades y destrezas	Si	No	Ninguno
Realiza ejercicios de autoevaluación.			
Realiza evaluaciones exploratorias sobre su profesión.			
Reconocimiento de temporalidad, espacio geográfico, histórico y cultural de la localidad			
Conocimiento de formas de evaluar su desempeño personal y laboral.			
Construyen información elemental acerca de su profesión.			

Criterio: habilidades afectivas	Adecuadamente	Poco adecuado	Inadecuadamente
El curso taller plantea la interacción entre los involucrados			
Las sesiones dan paso al dialogo como elemento esencial del desarrollo			
El curso taller, abre la posibilidad de contrastar las ideas divergentes			
Se plantea la equidad de género durante la ejecución del curso taller			
La ejecución prevé la participación de agentes especializados			
Elaboración de material informativo construido por los participantes			

Criterio: pertinencia temática del curso taller	si	No	No aplica
Existe una secuencia lógica entre temáticas			
Las técnicas establecidas son adecuadas a las temáticas			
Las sesiones permiten el trabajo en equipo			
En el curso taller se plantea una evaluación procesual			
El test utilizado en la sesión era de fácil comprensión.			
¿Los objetivos de las temáticas guardan coherencia con los tiempos establecidos?			
Se realizan evaluaciones diagnosticas en las sesiones.			

4.4 Evaluación del Proyecto de Intervención.

Objetivo General:

Determinar los factores que determinan el desarrollo del proyecto de intervención, mediante el uso de instrumentos de análisis, para plantear propuestas en aras de su perfeccionamiento y potencialización.

Objetivos Específicos:

- Identificar las fortalezas y debilidades de cada una de las fases del proyecto de intervención.
- Reconocer la pertinencia de los materiales e instrumentos utilizado en cada una de las fases.
- Reconocer la pertinencia del proyecto.

Criterios de evaluación:

- Preparación
- Elaboración
- Ejecución y evaluación
- Resultados

Criterio de preparación	Si	No
¿Se reconoce al turismo como un ámbito socioeducativo?		
¿El reconocimiento del contexto se realizó de forma secuencial?		
¿Los instrumentos metodológicos fueron los necesarios?		
¿Se reconocieron las características de los sujetos de acuerdo a la problemática?		
¿Se presentó una sola problemática?		

Criterio de elaboración	Si	No	No aplica
¿Se manejan niveles de intervención?			
¿El material bibliográfico es el adecuado?			
¿La estructuración del curso taller responde a la problemática y a los sujetos?			
¿Los materiales utilizados fueron los suficientes?			

Criterio de ejecución y evaluación	Si	No	No aplica
¿La duración del proyecto de intervención fue la adecuada?			
¿Los capacitadores correspondían a las temáticas establecidas?			

¿La duración del curso taller fue suficiente?			
¿Se rescataron las experiencias de los sujetos para la creación del proyecto de intervención y del curso taller?			
¿El material utilizado para la evaluación es el correcto?			

4.5 Sistematización de los Resultados.

La construcción del proyecto de intervención parte desde las características y necesidades de los agentes participantes así como de sus demandas expresadas en el momento de la realización del diagnóstico. Una de las dificultades en la realización de las sesiones fue la programación de los tiempos, fue limitada debido a que los participantes desempeñan actividades laborales y familiares en horarios diversificados, se tuvo que dividir la programación del curso-taller en dos turnos: matutino y vespertino para la atención de los agentes de desarrollo turístico, no teniendo la posibilidad de abrir un turno matutino, esto se debió a que durante la mañana realizan actividades diversas, y por lo tanto su asistencia al curso taller no se concreto, de manera contraria en el turno vespertino asistieron guías y comerciantes no establecidos.

En cuanto a la elaboración de materiales de trabajo, predominan tres tipos de materiales, visuales, orales y escritos, donde el ejercicio práctico de las actividades no fue consolidado por las condiciones del lugar en donde se realizo el curso-taller, de igual forma no se contó con recursos materiales y económicos, los materiales utilizados consistieron en la proyección de diapositivas, cuestionarios, producción de escritos en grupo y cuadros acumulativos de información, así como la participación grupal y en pares, esto último se realizo con la finalidad de que aquellas personas que no contaran con los elementos básicos (lectura y escritura) fueran apoyadas por sus iguales, sin embargo no se contó con la asistencia de estos agentes al curso-taller.

El trabajo entre iguales permitió enriquecer el curso-taller por las aportaciones que cada uno realizo en cada una de las sesiones y de los temas vistos. Aclarando que la puesta en marcha estaría apoyada por el área de turismo municipal quien brindaría los recursos faltantes pero que por causas institucionales se tuvo que llevar a cabo solamente con la participación de los diseñadores del proyecto de intervención, de los asistentes y capacitadores.

Las condiciones para la realización del curso taller no fueron idóneas debido a que no se contó con la participación total de los agentes de desarrollo turístico invitados. Una respuesta a esta situación, se debe que los anteriores cursos impartidos por la Secretaria de Turismo Municipal y Estatal no cumplieron con las expectativas esperadas por los agentes de desarrollo turístico, debido a dos cuestiones:

1. La visión económica no racional (vender por vender y consumir por consumir)
2. La utilización de un lenguaje muy técnico, y abstracto por lo tanto ajeno a la realidad de la comunidad.

De los resultados obtenidos se logro el consenso acontecimientos históricos de la comunidad, a través de un escrito construido entre comerciantes y guías de lugar, que sirvió como base para los recorridos turísticos y la difusión de información.

Se encaminó hacia la concientización por parte de los sujetos hacia el rescate y protección de sus actividades históricas así como de las riquezas naturales, sin embargo hay que tener en cuenta que el acto de concientización no es rápido, pero se logró comenzar a reconocerla como parte importante para el trabajo y desarrollo turístico, con el objetivo de que los prestadores de servicios turísticos comiencen a preservar y difundir sus atractivos históricos y naturales de forma diferente a como se ha venido trabajando.

Se rescato e impulsó el reconocimiento de las habilidades por parte de los que tomaron el curso, reafirmadas por la teoría, que posteriormente proyectaran en la atención al turismo.

Se realizaron procesos de auto evaluación de las actividades que realizan, que les ayudó a mejorar aspectos de su persona, ámbito laboral y con sus compañeros.

Uno de los resultados no previstos fue la realización de un compendio de tradiciones y leyendas del lugar, por parte de uno de los guías de turistas con el propósito de difundirlas en los recorridos turísticos a los visitantes que lleguen a la comunidad.

Una de las debilidades no lograr satisfacer algunas expectativas como la realización de ejercicios prácticos o vivenciales donde pusieran en marcha los contenidos teóricos aprendidos, esto por la temporalidad y la falta de recursos materiales para la concreción de dichas actividades.

Otra de las debilidades fue la recopilación escasa de material visual que ejemplifiquen actividades turísticas en diversos lugares de la república y de los participan en el proyecto de Pueblos Mágicos, para que se dieran cuenta de cómo se está trabajando en esas comunidades una forma alternativa de turismo.

Por lo tanto uno de los cambios que se haría es la incorporación de mayores ejercicios prácticos, material visual (videos) que ejemplifiquen las nuevas formas de turismo alternativo, la participación de sujetos involucrados en el proyecto de Pueblos Mágicos en otras entidades de la república y la puesta en marcha de la formación en primeros auxilios, así como de guiadas a personas con discapacidad, adultos mayores y niños.

Conclusiones

La transición de minero a turística en el pueblo de Mineral del Monte ha sido compleja debido a los múltiples cambios políticos, culturales y sociales, han provocado que la población se vaya adaptando, al mismo tiempo se ven en la necesidad de incorporar nuevas prácticas culturales dentro de su vida cotidiana, sin recuperar la riqueza socio histórica que poseen, por lo tanto no han consolidado la tomado conciencia de que forman parte de una diversidad cultural.

El auge minero trajo consigo una transformación económica que influyo en lo social y cultural ya que por más de 300 años la minería brindó oportunidades de empleo a gran cantidad de población local, nacional y extranjeros, que al unirse a las costumbres locales se hibridizan formando una nueva práctica cultural. Con el cierre de las minas comienza la liquidación de los trabajadores, ocasionando una crisis económica y en la vida de los pobladores. Concluyendo que Real del Monte se queda como una zona con altos índices de desempleo, lo que obliga a sus pobladores a emigrar en busca de oportunidades laborales y para los que se quedan comienzan la búsqueda de nuevas formas de subsistencia en la comunidad.

Viendo esta situación, organizaciones gubernamentales se dan a la tarea de implementar diversos proyectos que servirán como un impulso al desarrollo económico, a la generación de empleos, a la restauración de la arquitectura del sitio, rehabilitación de calles, inmuebles, servicios básicos, entre otros; con la finalidad de incorporarlos a una nueva dinámica social que en otros sitios del país fue cobrando importancia, esta es el turismo como una manera por la cual las comunidades participantes sean los gestores de oportunidades de autoempleo así como de el resguardo y rescate de tradiciones y costumbres del lugar, si bien es cierto que el diseño de estos proyectos de orden gubernamental surgen a partir de la colaboración de diversas disciplinas, se hace necesaria la participación de un Interventor Educativo que articule estos campos entre si y la comunidad

receptora con el propósito de fortalecer las propuestas de trabajo a partir del reconocimiento de las habilidades, saberes y costumbres de la comunidad.

Pueblos Mágicos es un programa que promueve la sustentabilidad de la comunidad a través de diversas actividades económicas y culturales, pero que no se ha llegado a interiorizar en la población, pues por mucho tiempo el trabajo era proporcionado por agentes externos, por ello la concepción de el autoempleo o la creación de algún negocio les resulta difícil de comprender y así como sus administraciones gubernamentales regentes, dando como resultado el cumplimiento parcial de los lineamientos del programa.

Al no comprender e interiorizar lo que implica la dinámica turística, no reconocen sus habilidades y destrezas que poseen centrándose así en un turismo de consumo y devastador, ejemplo de ello es la contaminación del suelo por parte de los turistas así como de los prestadores de servicios, al no haber una cultura ambiental por ambas partes, resultando que los sitios de paseo y disfrute se vean dañados.

Esto se debe a que la visión del proyecto turístico que se promueve va enfocada a la instauración de hoteles, restaurantes, venta de souvenirs, etc., con el objeto de generar una actividad económica que beneficie a instituciones empresariales nacionales y sobre todo a las extranjeras, provocando con ello la sectorización de las oportunidades de profesionalización para aquellos que desean participar en esta nueva actividad productiva, por ejemplo los comerciantes y guías, que poseen habilidades y destrezas diferentes a las requeridas para la actividad turística.

En donde las capacitaciones en materia turística están encaminadas a fortalecer las instituciones ya establecidas como hoteles, restaurantes, etc. Excluyendo a los agentes de desarrollo turístico en cuestión de cursos, capacitaciones y profesionalización del sector turístico.

En este sentido cobra la importancia la inserción de la Intervención Educativa en el sector turístico, debido a que se trabaja con jóvenes y adultos fuera de espacios áulicos o formales, donde los procesos de aprendizaje son diversos, pues su interacción con la realidad, sus experiencias y características individuales, obligan a replantear los procesos de enseñanza y aprendizaje dirigidos a este sector.

No obstante este proyecto de intervención que tomó en cuenta las características de los agentes de desarrollo turístico, no fue fácil su elaboración y mucho menos su realización, debido a que las temáticas como capacitación, profesionalización y formación para el ámbito laboral, son elementos no trabajados en la Licenciatura, por ende se nos hizo complejo.

Finalmente en cuanto al desarrollo como profesionales de la intervención educativa, se presentan debilidades que en el transcurso escolar no se lograron subsanar y mucho menos el reconocerlas en su momento, por ejemplo en la elaboración y diseño de proyectos socioeducativos sólo se lograron realizar de forma esporádica, con nula aplicación y evaluación objetiva, esto debido a los tiempos marcados en cada semestre.

Consideramos que la falta de comprensión entre lo socioeducativo y psicopedagógico, radica en el poco análisis detallado y elaborado en la licenciatura, no clarificando en qué consisten, sus alcances, limitaciones, así como sus campos de acción, ajenos al campo áulico y más aun de lo que es la propia intervención, conceptos que a la larga causan conflicto en la construcción de la identidad como LIE.

Bibliografía consultada.

- ALBERDI, Cristina. "INTERVENCIÓN SOCIAL Y SECTORES EMERGENTES EN LA SOCIEDAD ESPAÑOL". Pp. 10
- BALLESTER Luís, Carmen ORTE, Joseph Luís OLIVER y Martí X. MARCH. "Metodología para el trabajo socioeducativo en red" en: IV CONGRESO ESTATAL DO/A EDUCADOR/A SOCIAL. Universidad de las Islas Baleares p. 1-2
- BIZQUERRA, Rafael. "características de la investigación acción "en: antología de investigación acción, quinto semestre" UPNH. 2007, p.29
- CARBALLEDA, Alfredo J. "Algunos aportes hacia los procedimientos de la intervención desde diferentes campos de saber" en: "La intervención en lo social, exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales", segunda reimpresión 2005, Editorial Paidós, pp. 104.
- CASANOVA, María Antonieta. Evaluación: concepto, tipología y objetivos el concepto como base de la estrategia de actuación. En: "antología de cuarto semestre de evaluación educativa" p. 41
- CONTRERAS, José Domingo. "La teoría del currículum" en: antología de diseño curricular. LIE. UPN, pp. 31
- ELLIOT, John. "La investigación acción educativa". En: antología de investigación acción, quinto semestre." UPNH.2007 P.20
- GALEANA DE LA O, SILVIA. "la construcción de modelos: una alternativa metodológica de teorización y de intervención" p. 246
- GERARD SIDANER JEAN, "Real del Monte: el esplendor de ayer para siempre", Gobierno del Estado de Hidalgo, 1997, pp. 19-25
- Gimeno Sacristán José." La política curricular y el currículo prescrito." ANTOLOGIA: DISEÑO CURRICULAR. LIE. UPN. p 159
- HERNÁNDEZ Gabriela, CASTILLO Antonio Marco: "Hacia una nueva concepción y una nueva práctica de la educación de los adultos" en antología de los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación de las personas jóvenes y adultas. Pp. 12
- *Informe de Actividades de Turismo Municipal.* 2008. Real del Monte.

- Instituto Nacional de Aprendizaje Unidad de Certificación, Subsistema de Certificación por Competencias Laborales, 2002.
- JIMÉNEZ, Jiménez. Bonifacio. “La evaluación su conceptualización “.En: evaluación de programas, centros y profesores. Madrid. Ed. DOE.
- La EPJA ante el siglo XXI: BRASILIA Y AMBURGO, UNESCO; en antología de objeto de estudio y transformación de la EPJA, UPN pp. 40
- *Ley de Turismo del Estado de Hidalgo*. 2008. En:”Titulo noveno de la capacitación turística”. Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. 25 de marzo del 2008. p. 14
- *Manual de los 10 principios básicos de cultura turística*, Secretaría de Turismo. DF. México.
- *Padrón de comerciantes*. 2008. Real del Monte, Desarrollo Social.
- PORLÀN, Rafael, GARCÍA J. Eduardo y CAÑAL Pedro. “el constructivismo humano: hacia la unidad en la elaboración de significados psicológicos y epistemológicos” en: constructivismo y enseñanza de las ciencias. Ed. Díada. 4ª edición, 1997. P. 23
- Programa de reordenamiento de la oferta educativa de las unidades UPN (Plan de Estudios) Licenciatura en Intervención Educativa, 2002. P.155
- Ralph. W. Tyler “que fines desea alcanzar la escuela en: principios básicos del currículum” antología: diseño curricular. LIE. UPN.p.25
- REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE HIDALGO. EN: TITULO NOVENO DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA. P.14
- *Revista Guía institucional Pueblos Mágicos*.
- RODRIGO, María José, ARNAY, José. “el constructivismo en la práctica educativa escolar y en la formación de docentes” en: la construcción del conocimiento escolar. Ed.: paidós. 1ª edición 1997. P. 293
- SAAVEDRA Silva, Elvira Eva y Sánchez Salazar, María Teresa. “Minería y espacio en el distrito minero Pachuca-Real del Monte en el siglo XIX”. Departamento de Geografía Económica, Instituto de Geografía, Universidad Nacional Autónoma de México, Circuito. P. 25
- *Secretaria de turismo Estatal*. 2008. Programas de Capacitación turística: capacitación turística. Real del Monte Hidalgo.

- *Secretaría de Turismo*. 2007. En: “3. Objetivos, indicadores metas: 2007-2012.” Programa Sectorial de Turismo. p. 27. México.
- Secretaría de Turismo. Primera edición: diciembre 2004. *Revista Guía institucional Pueblos Mágicos*.
- *Secretaría de Turismo*. Turismo en México: Treinta años de la secretaria de turismo. Autor. DF, México. p. 17
- SEMO, Enrique. Capítulo 3: el capitalismo en la minería y la agricultura de la nueva España. 1760-1810. En: “Historia mexicana, economía y lucha de clases” ed. Serie popular era, 1988 P56
- THOMAS J. la Belle, “Introducción” “Política social, subdesarrollo y educación no formal”, pp. 44. En; Antología de intervención educativa de la Universidad pedagógica nacional- Hidalgo. 2006
- VENTOSA J, Víctor. “educación de adultos” en: intervención socioeducativa. Ed. CCS, 1999. P 49

Páginas Web:

- ¿Qué es la calidad?
http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm. (Julio 2009)
- AMORÓS, P. y Ayerbe, P. (Eds.). (2000). *Intervención educativa en inadaptación social*. Madrid: Síntesis. (documento web)
http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_social
- *Comisión de planeación escolar: UNAM: Talleres*. (documento web).
<http://biologia.fciencias.unam.mx/talleres/> (Octubre 2009.)
- Conceptos y metas del desarrollo sustentable.
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=5154e9c6-4295-4afb-8118-2496e0c90c8e&ID=181178> (2009)
- Cultura turística y turismo. (2008). <http://www.sectur.gob.mx>. (2009)
- Dirección de Turismo –DITUR- del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “ Plan indicativo de educación turística en Colombia. Parte tres: Marco conceptual.” (documento pdf) 2006.
http://www.mincomercio.gov.co/eContent/documentos/turismo/2005/Publicaciones/Plan_Indicativo_Educacion_Turistica_2005/docs/Marco%20Conceptual.pdf
(2008)
- Empresario innovador. (documento, pdf. Entrevista) 1
http://ccmexico.com.mx/camara/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=57
- *Gobierno Del Estado De Hidalgo*. Programa de Capacitación turística (2008.): http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Hidalgo (2009)
- <http://laip.sinaloa.gob.mx/LAIP/Secretaria>. (documento).
<http://laip.sinaloa.gob.mx/NR/rdonlyres/217E1F62-56D2-47AD-818C70104FF000BE/0/INFORMACION2006.doc>. (junio 2009)
- <http://www.inah.gob.mx/mener/index.php?contentPagina=9>
- http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Pueblos_Magicos: programa Pueblos Mágicos. SECTUR OCTUBRE 2008

- Manual de Cultura Turística: Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica. (documento pdf) www.bionica.in/foBibliotecaManual/CulturaTuristica.pdf (2008)
- Perspectiva pedagógico didáctica institucional: proyectos de intervención. Prof. Alejandra Foschia. (diapositivas). <http://www.slideshare.net/alejandra/proyecto-de-intervencion-psicopedagogica>
- Popkewitz, T. (2005). La profesionalización, análisis tendencial dentro del cuerpo categorial de la pedagogía y la didáctica. “La profesionalización, gobierno del profesor y el conocimiento académico. Algunas notas comparativas.” (documento web) <http://www.monografias.com/trabajos33/profesionalizacion/profesionalizacion.shtml#profes> (2008)
- *Pueblos mágicos.* (documento web). 2009. http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Pueblos_Magicos (2009)
- Resumen y versión de R. Borroto Cruz y R. Aneiros Riba de Kemmis S. Action Research. 1992. Escuela Nacional de Salud Pública, 2002. http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39_investigacion_accion.doc.
- SEGREDO PÉREZ Alina María. “Diseño por competencias.” (documento web) <http://www.monografias.com/trabajos16/disenocurricularcompetencias/disenocurricularcompetencias.shtml> (2009)
- VIDAL, Ledo María y RIVERA Michelena Natacha. En: investigación-acción. Escuela Nacional de Salud Pública. http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21_4_07/ems12407.html. (2007)

A N E X O S

Anexo 1 MAPA DE REAL DEL MONTE



GENERALIDADES DEL PROYECTO “PUEBLOS MÁGICOS”¹⁹²

El programa Pueblos Mágicos de México, nace como un programa de desarrollo turístico integral para localidades que en un diferente nivel de desarrollo (grado de avance); en crecimiento, maduros o en riesgo de declive; requieren una nueva actividad de contribución o propuesta para hacer del turismo una actividad de contribución real para elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión, así como fortalecer y optimizar el aprovechamiento racional de los recursos y atractivos naturales y culturales. Teniendo como uno de sus principios básicos el involucramiento y participación de las comunidades receptoras y sociedad en su conjunto. De tal suerte que el objetivo de lograr destinos sustentables se cumpla cabalmente.

Para el municipio de Mineral del Monte, esta inserción a un programa de reactivación laboral distinta a la minería no fue fácil porque no se percibía que su riqueza histórica, geográfica, gastronómica y cultural podía ser una fuente de empleo viable, permanente y por su puesto rentable. Una vez propuesta la acción de desarrollo integral se vislumbran cambios importantes en el pueblo; reconstrucción de sitios arquitectónicos, restauración de comercios, casas y pavimento, recopilación de tradiciones orales y gastronómicas, exploración y desarrollo de sitios naturales para su disfrute, entre otros; todo esto gracias a la participación y consentimiento de los pobladores del pueblo. Pero desafortunadamente la cooperación de la gente ha ido desdibujándose en acciones que directamente les corresponde, como es el rescate de tradiciones orales, veracidad en datos históricos, cuidado y reserva de áreas naturales, etc.

Claro es que la propuesta se inscribe en el marco del programa nacional de turismo 2001-2006, en el *capítulo V. objetivos sectoriales, estrategias y acciones*, donde se pretende:

- Apoyar el desarrollo turístico municipal, estatal y regional

¹⁹² http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Pueblos_Magicos: programa Pueblos Mágicos. SECTUR OCTUBRE 2008

- Propiciar el desarrollo sustentable
- Fomentar la oferta turística
- Favorecer la dotación de infraestructura en apoyo al turismo

Sin embargo los puntos antes mencionados carecen de una fortaleza importante a pesar de que Mineral del Monte o mejor conocido como Real del Monte lleva aproximadamente 5 años dentro del proyecto de Pueblos Mágicos; principalmente lo que impide que se lleven satisfactoriamente los objetivos sectoriales son acciones de carácter social, es decir que la comunidad y los gobiernos en turno han perdido la misión y visión del programa original provocando que la calidad en diversos servicios así como de los sitios de visita vaya declinando.

En los últimos años el fortalecer la infraestructura del sitio ha sido a partir de programas estatales que han promovido a Hidalgo como un lugar de turismo sustentable y diverso, que a su vez da como resultado aumentar la oferta turística, pero no es suficiente ni tampoco lo más importante, un aspecto también básico e igual de significativo son las capacitaciones y actualizaciones; a pesar de que se contribuya con ellas por parte de instancias dedicadas al turismo, con la finalidad de que los prestadores de servicios brinden mejor su asistencia a los turistas no son impartidas a todos los trabajadores o carecen de un soporte didáctico significativo y no repetitivo como en algunos de los temas se presenta. La capacitación es un bastión para llegar a la calidad y por su puesto para cumplir objetivos pero si no se suministran actividades diseñadas a partir de las necesidades de cada sitio como de los sujetos, no logran ser significativos los aprendizajes que se deseen proponer, cayendo en el asistencialismo que no es otra cosa que impartir cursos o talleres sin mirar con atención las necesidades propias del lugar.

Por supuesto que lo importante al momento de proponer un lugar para pueblo mágico no son los aspectos de capacitación a la gente que va participar, convocar a la población a formar parte de la creación de normas, reglas, procedimientos para esta nueva propuesta; porque lo básico es dedicarse a la reestructuración

arquitectónica, recopilación (haciendo énfasis solo en recopilar) de tradiciones e historia, viabilidad del proyecto a nivel estatal y municipal, crear accesos para llegar a ellos, entre otros porque queramos o no sin ellos no se puede atender lo primero, pero si es esencial considerarlos antes, durante y después de que se legitime el lugar como pueblo mágico porque la magia de un lugar no solo viene de lo que se ve, se toca o percibe sino también de la gente, de los servicios, de la calidad de lo que se come, escucha, recorre y disfruta.

TÍTULO NOVENO DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA¹⁹³

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 83.- La Secretaría promoverá y apoyará programas de capacitación turística, dirigidos a satisfacer las necesidades de los prestadores de servicios turísticos y su personal.

ARTÍCULO 84.- Los programas a que se refiere el Artículo anterior consistirán en:

- I.-** Cursos que imparte el personal de la Secretaría;
- II.-** Cursos que se contratan con empresas de capacitación; y
- III.-** Cursos y programas de calidad que se coordinan con la Secretaría de Turismo

Federal y cualquier otra Entidad Pública de los tres niveles de Gobierno.

ARTÍCULO 85.- Los cursos de capacitación que otorgue la Secretaría o la Dependencia de Gobierno Estatal o Municipal darán inicio con la solicitud que presente el prestador de servicios turísticos y se ajustará al calendario de actividades del personal responsable.

193 REGLAMENTO DE LA LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE HIDALGO. EN: TITULO NOVENO DE LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA. P.14

Entrevista con la Licenciada Araceli. Subdirectora de Turismo Municipal de Real del Monte.

1 De septiembre del 2008

Entrevistador: Angélica Ortiz Rubio

1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la presidencia municipal de Real del Monte y como define o entiende al el turismo?

R: Dentro de esta área tengo 9 años, he tenido continuidad trabajando aquí, en estas administraciones que han pasado, aunado a que la Lic. María Eugenia ha confiado en mi desempeño laboral, en cuanto a los que es el turismo veras es una actividad que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio, negocios y otros motivos.

2.- ¿Cuantos tipos de turismo existen o conoce usted?

R: Los que conozco son el de descanso y el de aventura

3.- ¿Qué tipo de turismo tiene Real del Monte?

R: En estos años el turismo que está aumentando es el de aventura debido a que este municipio está incorporado al programa de turismo estatal denominado corredor de los cuatro elementos.

4.- ¿Qué es la cultura del turismo?

R: De acuerdo a los cursos que han impartido en el municipio se dice que es el conocimiento de la gran riqueza patrimonial, natural y a la diversidad cultural que conforma una región determinada y que es tarea de todos fomentarla

5.- ¿Existe la cultura del turismo en Real del Monte?

R: Tiene poco tiempo de funcionar en el municipio y ha empezado apenas este año (en el 2008) a cobrar vida y fuerza, debido a su incorporación como pueblo mágico y tiene el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrece Real del Monte.

6.- ¿Cómo consideras los servicios públicos que ofrece Real del Monte a los turistas?

R: Considero que los servicios que ofrece el municipio están bien, pero falta más capacitación en atención al cliente y en otras ares de los servicios turísticos que presta el municipio.

7.- ¿Consideras necesaria una formación en cultura del turismo para los

servidores públicos del Real del Monte?

R: Quienes estamos al frente de algún servicio turístico tenemos la tarea de ver que todos los prestadores de servicios turísticos estén debidamente preparados y eso nos obliga a estar cada vez más preparados, para afrontar esta actividad sociocultural.

8.- ¿Que cursos se han dado aquí en real de monte sobre turismo y a quien van dirigidos?

R: Se han impartido el de atención al cliente, el de calidad en el servicio, el distintivo "M", otros que han ido enfocados a la administración de hoteles y restaurantes, algunos de ellos los han impartido personal de turismo estatal y del ICATHI.

9.- ¿Los prestadores de servicios turísticos están capacitados o cuentan con alguna acreditación o certificación municipal?

R: Al igual que los hoteleros y restauranteros han recibido los cursos que les mencione, pero no cuentan con una certificación como tal, a excepción de unos cuantos que cuentan con el distintivo M.

10.- ¿Las personas que fungen como guías de turistas, a qué dependencia pertenecen?

R: Son particulares y solo nos informan de sus recorridos y de quienes son los guías que andan en los turibus, ya que ellos son los que dan guiadas por el municipio y deben de estar preparados para esto, claro que algunos de ellos están estudiando turismo o comunicaciones y eso les ayuda para lo que hacen.

Curso De Cultura Turística

Impartido Por Karen Gordillo Coordinadora Del Departamento De Capacitación Turística Del Estado De Hidalgo.

Participantes: Angélica Ortiz Rubio y Saúl N. Gálvez Moreno

La cultura turística es el trato y atención a las personas que solicitan en servicio, por esto se está llevando una campaña Nacional que rescata el patrimonio Nacional siendo este lo que se tiene en un país y de los recursos naturales, con el objetivo de que se deje en los lugares de interés una derrama económica.

Esta plática busca sensibilizar a las personas que brindan un servicio, mejorando la calidad de la atención y mejorando a la vez la calidad de vida de los habitantes entendemos pues por cultura al conjunto de modos de vida, costumbres y valores de una época a grupo social que es representativa de

una determinada región.

La cultura turística son los conocimientos y valores que pueden ser difundidos a través del desarrollo sustentable buscando transmitir la identidad al turista.

Podemos decir que la cultura turística involucra una historia, valores, tradiciones y elementos técnicos y metodológicos a la aplicación del turismo.

Cabe señalar que los valores, son el compromiso, constancia, disciplina y respeto que se muestra al atender al turista, también involucra una actitud amable eficacia de una plena disposición para servir.

El turismo es una actividad que realizan en un lugar, provoca impactos: económicos, generan empleos, es decir es un negocio, sino, es un turismo en lo social: mejora la calidad de las personas y sus comunidades.

En lo cultural fortalece su identidad.

Los factores que impulsan al turismo son el tiempo libre de las personas, el transporte, la publicidad el nivel educativo de la persona, las nuevas alternativas de turismo.

El mercado turístico es el ámbito donde concurren los prestadores, de servicios y clientes, esto permite satisfacer la necesidad de los turistas.

Estos últimos están inmersos en la oferta y la demanda, buscando la calidad de un producto para poder cubrir, una necesidad.

Por lo que la empresa turística busca o pretende promover una conciencia ecológica y el ecoturismo y turismo social, para efectuar cambios en el mercado.

El servicio es una actividad destinada a satisfacer las necesidades de un cliente, o se define como el conjunto de actividades a satisfacer necesidades.

La calidad es el conjunto de requisitos o características que deben reunir un producto o servicio para satisfacer las necesidades, del usuario o cliente o la podemos definir como la calidad como la satisfacción del consumidor, utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administración, técnicas, de tal forma que se logre un desarrollo integral armónica del hombre.

Las necesidades que deben de satisfacer son alojamiento, transporte, alimentación, diversión y entretenimiento.

Antes mencionamos algo sobre patrimonio, bueno en Hidalgo existen estas situaciones de patrimonio turístico el cual lo podemos definir como el

conjunto de bienes que generan el interés del mercado turístico por sus características y valores naturales, históricos, culturales y simbólicos.

Hidalgo cuenta con una región geocultural dividida en;

Huasteca, sierra alta, valle del mezquital, sierra alta, sierra gorda, sierra baja, sierra de te nango, valle de México, comarca minera, valle de Tulancingo, altiplanicie pulquera.

Cabe destacar que un atractivo turístico es la captación de recursos económicos, y que se divide en atractivo natural, histórico y cultural.

Podemos sintetizar que la cultura del turismo busca captar recursos económicos a través de atractivos que satisfacen el interés del cliente.

Entrevista con la Licenciada María Eugenia Valdivieso. Directora de Turismo Municipal de Real del Monte.

I de septiembre del 2008

Entrevistador: Saúl N. Gálvez Moreno

1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la presidencia municipal de Real del Monte y como define o entiende al el turismo?

R: Bueno, tengo laborando en el municipio nueve años he corrido con la suerte de que me siguieran contratando en estas últimas tres administraciones, y pues el turismo es considerado como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario de un individuo o grupo de personas por motivos de recreación, descanso, etc.

2.- ¿Cuántos tipos de turismo existen o conoce usted?

R: De los que conozco pues verán son de aventura, de descanso, y recreación, en este momento son los únicos que se vienen a mi mente.

3.- ¿Qué tipo de turismo tiene Real del Monte?

R: En los últimos años s han incrementado el de aventura y el turismo cultural, esto gracias a los programas de gobierno estatal y federal como el programa de Pueblos Mágicos o la incorporación al corredor de los cuatro elementos.

4.- ¿Qué es la cultura del turismo?

R: Es una actividad de profesionalización y concientización de los servicios turísticos con los que se cuenta, incluyendo los recursos naturales, históricos y propios de nuestra entidad y país

5.- ¿Existe la cultura del turismo en Real del Monte?

R: Bueno la cultura turística tiene poco tiempo de funcionar en el municipio y ha empezado apenas este año (en el 2008) a cobrar vida y fuerza, debido a su incorporación como pueblo mágico y tiene el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrece Real del Monte.

Esto de la cultura turística en Real del Monte se está construyendo y es muy tenue y poco entendida debido a que nuestro municipio es muy joven en esta actividad y se están implementando cursos de capacitación para su profesionalización

6.- ¿Cómo consideras los servicios públicos que ofrece Real del Monte a los turistas?

R: No todos asisten a estos cursos de capacitación a pesar que la invitación es en general, los que asisten mas son los hoteleros y restauranteros de ahí que considero que los servicios que ofrece el municipio “están bien, pero falta más capacitación en atención al cliente para que sea algo mucho mejor y en beneficio de toda la comunidad.

7.- ¿Consideras necesaria una formación en cultura del turismo para los servidores públicos del Real del Monte?

R: Falta más capacitación en atención al cliente y que quienes estamos al frente de algún servicio turístico tengamos más conocimiento de las nuevas tendencias en esta área tan dinámica y nueva en nuestro municipio.

8.- ¿Que cursos se han dado aquí en real de monte sobre turismo y a quien van dirigidos?

R: Los cursos que se han impartido han tenido que ver con atención al cliente, calidad en los servicios, y administración de hoteles y restaurantes, entre otros, y se han impartido con la colaboración del ICATHI y de SECTUR, pero se han enfocado más en cuestión administrativa,

9.- ¿Los prestadores de servicios turísticos están capacitados o cuentan con alguna acreditación o certificación municipal?

R: Al igual que los hoteleros y restauranteros han recibido los cursos que les mencione, pero no cuentan con una certificación como tal, a excepción de unos cuantos que cuentan con el distintivo M.

10.- ¿Las personas que fungen como guías de turistas, a qué dependencia pertenecen?

R: Estas personas son estudiantes y adultos que ya han laborado aquí en el municipio como mineros y se asociaron para dar recorridos turísticos en pequeños camiones o a pie y por lo tanto pues son privados, presidencia solo

les da el visto bueno para que laboren.

Entrevista realizada a estudiantes de 5º semestre de la carrera técnica de turismo en el CECyTEH plantel Omitlán. Julio 2008

• ¿Nos podrías decir tu nombre por favor?
Gilda Magali Juárez vivero

• ¿En dónde vives?
En pueblo nuevo

• ¿Cuántos años tienes?
17 años

• Y ¿Dónde estudias?
En el CECYTEH plantel Omitlán

• ¿En qué semestre vas?
Pase a quinto

• ¿Desde cuándo haces tus prácticas o servicio aquí?
Desde marzo

• ¿Nos podrías decir para ti que es el turismo?
Para mí el turismo es un montón de gente que va a muchos lugares, no... bueno es como un conjunto de gente, lugares que se caracterizan por tener algún atractivo turístico, ya sea natural o cultural con una historia atrás

• Y ¿qué defines tú por cultura?
Cultura, un conjunto de personas con hechos, tradiciones que pasan en un lugar, que son importantes, que son de nuestro interés

• Bueno y ¿Cuáles son las actividades del turismo?
Servicio al turista, ya sea en un hotel, restaurant, en un bar, en una agencia de viajes, en los módulos de información, etc.

• Y ¿Cuáles son las funciones de las personas que trabajan en turismo?
Brindar un buen servicio, un buen aspecto, ser amables, respetuosos, proporcionarle al turista lo que desea

• ¿Nada más? Y ¿Cuáles crees que son tus fortalezas en esta área de turismo?
En alimentos, también así que en guía de turistas se me da un poco, bar también,

• ¿Qué más?
En también en atención al huésped

• ¿Y cuáles son tus debilidades en el turismo?
En el turismo, mis debilidades, todavía no domino el idioma inglés que es de los principales, café caliente, ese nunca me salió

• Nunca te salió café cliente, ¿Qué más? Eso que es ¿atención a que o qué?
Lo del idioma en hablar, pero lo del café
Lo del café en atención al comensal

• Ah bueno, está bien... ¿nos podría decir si conocer la palabra cultura del turismo? Sabes ¿qué es?
Cultura del turismo es

• ¿La has escuchado?

Si

- ¿En dónde?

En la escuela

- ¿En donde más?

Aquí en real de monte

- ¿Qué en donde más?

En varios cursos que he tomado

- ¿Qué cursos has tomado?

De cultura turística

- ¿En donde los has tomado?

Aquí, en Real del Monte

- Y ¿Quién los imparte?

Presidencia municipal

- ¿Pero quién, los de turismo o viene otra persona?

La secretaria de turismo pero son docentes de varios planteles

- Y de uno de esos cursos que ¿recuerdas que hablaron de la cultura turística?

De la cultura turística me acuerdo que era como atender al turista

- ¿Básicamente entonces esa es la cultura del turismo?

Aja

- Y en tu escuela ¿Cómo te manejan la cultura del turismo?

Así, de atender bien al cliente

- Y para ti ¿Qué es la cultura del turismo?

Pues, brindar un buen servicio, buena imagen

- ¿Buen servicio a que te refieres, dar hoteles, dar de comer, dar direcciones o cómo?

Aja

- Y ¿estás preparada para atender a diferente tipo de turismo?

No yo creo que todavía no

- No, ¿en cuál está más especializada? ¿En qué tipo de turismo si estas especializada?

Así como turismo de menor cantidad

- En minoría, ¿si llegara un turismo con alguna discapacidad o un turismo infantil como lo atenderías?

Podría solicitar el apoyo de seguridad pública para las patrullas, para trasladarlos más rápido y ya en el lugar turístico, ya sería reunirlos y darles el recorrido

- Y el turismo infantil ¿Cómo lo atenderías?

Así como difícil, podría ser dividir el grupo si es un grupo grande, dividirlo en grupos pequeños y ya solicitar el apoyo de varios guías para atenderlos

- Me estabas diciendo que el gran turismo tiene unas características. ¿Cuáles son?

El gran turismo tiene unas características, como un lugar muy turístico, muy atractivo al cual acuda mucha gente, que cuente con todos los servicios

- ¿Qué tipos de servicios debe tener un gran turismo?

Médicos, públicos, privados, de salud

- Bueno y ¿tú crees que el Real del Monte sea un lugar de gran turismo?

Eh, pues no porque le hace falta mas como turismo y mas lugares, mas visitantes

- ¿Cumple con todos los servicios?

Yo creo que si, en servicios públicos si, en servicio médicos también

- ¿Funerarios?

Apenas tiene poco que se hizo

- ¿Qué tipo de servicios si tú fueras de una empresa le pondrías de más a Real del Monte?

Al Real del Monte si tú fueras empresaria, si yo tuviera un hotel le pondría una alberca

- ¿Por qué?

Porque en Real del Monte no tenemos un hotel que tenga alberca, seria Con agua caliente

- ¿Qué es lo que no tiene Real del Monte?

Un hotel con cafetería

- ¿Con cafeterías propias no hay?

No

- ¿Qué más?

No hay paqueterías, agencias de viajes, central de autobuses,

- ¿Hay lugares para que los niños se diviertan mientras que sus papas salen?

Pues está el parque pero, si hay una estancia infantil

- ¿En donde esta?

A un lado del mercado Jesús murillo Karam pero me parece que solo es entre semana

- Y ¿Qué servicios sabes que ofrecen?

Mantienen a los niños ahí, brindan alimentos, también los tienen jugando ahí en que mas

- ¿Y nadan más es para los del Real del Monte?

Me parece que si

- Entonces ¿haría falta un lugar donde se cuiden a los niños de los turistas?

Si

- ¿Crees que sería importante atender a los niños?

Si claro que cuentan, por que los niños son importantes, podría ser un punto clave porque si el niño quiere ir a algún lugar pues los papas van

- Entonces ¿consideras que no hay muchos lugares aquí para turistear?

No

- ¿Qué otro servicio le pondrías a parte del hotel con alberca?

Podría ser un parque acuático, un centro de diversiones, en Real del Monte no hay establecimientos nocturnos

- ¿Conoces algunas de las actividades de los municipios que están cerca de Real del Monte, sus actividades turísticas las conoces?

En Pachuca, pues en la plaza independencia hay varias actividades como el danzón, los mariachis,

- ¿En Omitlán que sabes qué hay de turístico?

No hay

- ¿En mineral del chico que hay?
- Pues los recorridos turísticos a caballo, la pesca, ecoturismo
- ¿En huasca de Ocampo que hay?
- En si yo creo que huasca sus principales atractivos turísticos son los prismas y las haciendas, que yo sepa nada mas eso
- ¿Tú has dado visitas guiadas aquí en Real del Monte?
- No
- ¿Pero conoces cuales son los hechos más importantes de tu municipio que puedes dar en una visita guiada?
- Algunos
- ¿Cuáles te sabes?
- El panteón inglés, el museo de sitio mina de acosta, el museo de medicina laboral, bosque el hiloche, el mirador de Purísima, que son los que están más alejados del centro. En el centro están dentro de los más importantes, monumento al minero, el callejón del dicho, la calle de los artistas, el mercado camerino Mendoza, el centro cultural y gastronómico Carlos Balmori, mejor conocido como el Pariam, el santuario del señor de Zelontla, la iglesia del rosario, el jardín principal, casa de cultura, portal del comercio.
- ¿Es lo único que hay aquí en Real del Monte para visitar?
- Si
- ¿Entonces a ti te gustaría aprender a como dar una visita guiada más fina, detallada y todo eso?
- Si
- ¿En la escuela no te han enseñado a como dar una visita?
- No, apenas íbamos a hacer un curso
- ¿Hay cursos extra en tu escuela que ofrezcan en tu escuela, aparte de los que llevas en tu tira de materias?
- A nosotros nos estaban dando un curso de francés, de pintura, de deportes,
- ¿Pero turísticamente hablando hay alguno?
- Ese de francés y el de ser un buen guía de turistas
- ¿Qué cursos te gustaría tomar para ser una buena guía de turista?
- Pues, podría ser del guía de turista, donde nos enseñen a como dar un buen recorrido, una visita guiada, con atención a grupos, para atender en otro idioma y para dar la reseña detalladamente del lugar
- ¿Y te gustaría cursos para personas con discapacidad, niños viejitos, te gustaría tomarlo?
- Si
- ¿Crees que si tú tomas algún curso como este o Real del Monte está preparado para recibir el curso, tenga más turismo?
- Yo creo que si
- ¿Por qué lo crees?
- Porque actualmente creo que ya son importantes y los niños ya son muchos
- ¿De los ancianos?
- Si porque actualmente ya están muy abandonados
- Y ¿para las personas con discapacidad?
- Eh si también
- ¿Te gustaría aprender cómo tratar con ellos?

Si

Entrevista realizada a estudiantes de 5º semestre de la carrera técnica de turismo en el CECyTEH plantel Omitlán. Julio 2008

• ¿Nos podrías decir tu nombre por favor?
Karina Ortiz guerra

• ¿Cuántos años tienes?
17 años

• Y ¿en dónde vives?
Aquí en Real del Monte

• ¿En donde estudias?
En el CECyTEH plantel Omitlán

• ¿Y en que semestre vas?
Paso a quinto semestre

• ¿Y desde cuando estás haciendo tus prácticas aquí?
Aquí llevo desde que inicie mi semestre

• ¿Cuándo terminas?
El 11 de septiembre

• ¿Nos podrías definir para ti que es el turismo?
El turismo ahorita, es que hay muchas ramas del turismo esta el ecoturismo, turismo de aventura, entre otros

• ¿Y en Real del Monte que tipo de turismo ofrece?
Supongo que solo es turismo cultural

• Y ¿para ti entonces que es la cultura?
Estamos hablando de las reseñas históricas que hay aquí en el municipio, sus iglesias, todo aquello que represente el municipio

• ¿Qué actividades son propias del turismo?
Estamos viendo aquí en Real del Monte, atención al cliente, ofrecer un buen servicio que sería dentro de los hoteles, restaurantes, los puestos que se ponen para darle el servicio al cliente, sería más que nada la atención

• ¿Y cuáles son las funciones de las personas que atienden al turismo?
Darles un buen servicio

• ¿Cuáles son tus fortalezas en el turismo?
Serian solo darle una buena atención al visitante, porque muchas veces llega, no sé en algún lugar no le dieron un buen servicio y llega a reclamar o a decir y tu lo único que puedes hacer es buscar una solución y darle tiempo y servir para que el cliente se desahogue

• ¿Y cuáles son tus debilidades?
Serian pues no sé, dar algunos recorridos pues no es realmente muy fácil, el manejo de los idiomas tampoco no se me da mucho, el atender a personas diferentes

• ¿Has escuchado la palabra cultura del turismo?
No, cultura del turismo creo en la escuela

• ¿Cómo te manejan si te acuerdas de esa palabra?
Yo que recuerde solo te habla en el aspecto de lo que el visitante va a observar, se supone que lo que busca muchas veces, bueno dentro del

municipio como no se pueden practicar como así deportes extremos ni nada así solo sería más algo de cultura

- ¿entonces toman a la cultura como solo los lugares que van a visitar? aja y que tiene una historia en particular
- ¿Y para ti que sería entonces sin escuchar a la escuela sin nada tu que definición le pondrías a la cultura del turismo?

Representa una palabra que sería interés

- ¿Y tú te gustaría tomar algún curso que tenga ese nombre de cultura del turismo?

Si

- ¿Si tú fueras una persona empresaria o alguien así que servicios le pondrías a Real del Monte?

Paquetería, por los visitantes que llegan con su maletitas, yo supongo que sería el servicio de transporte a los diferentes sitios de interés, porque muchas veces llega gente que no trae coche o algo así y se le hace un poco pesado caminar hasta allá, otra sería restaurants que ofrezcan música en vivo en especial regional, y los centros nocturnos porque llegan chavos o algo así

- ¿De los servicios que ofrece Real del Monte crees que son buenos?

Yo pienso que sí, porque yo supongo que cumplen con todas las normas, la gente es muy amable te ofrecen lo que tú necesitas y pues si creo que estamos dando un buen servicio

- ¿Te gustaría tomar algunos cursos para ser mejor en el turismo?

Si

- ¿Qué tipo de cursos te gustaría?

Cursos donde te enseñen a no sé, algo más a fondo de cómo tratar a un turista que servicios le puedes ofrecer, que te enseñen a manipular la comunicación entre visitante y un guía o alguien que ofrece un servicio

- ¿A ti en fue escuela, sabes que servicios turísticos ofrecen otros municipios cercanos a Real del Monte?

Pues es que realmente son así que parecidos los servicios que ofrecen y que cambian otras cosas diferentes

Fotos del curso taller



Curso-taller "Capacítandote"



Guías de turistas más jóvenes son los que acuden por querer conocer y aprender un poco más



Los Comerciantes son desde adultos, hasta jóvenes estudiantes



El comercio en Real del Monte atiende a gran variedad de turistas.





A pesar de las inclemencias del tiempo, los "Turibus" logran captar al turismo para conocer la belleza del lugar.



**MATERIAL
UTILIZADO PARA
EL CURSO
TALLER.
“capacitándote”**

1 LA COOPERACIÓN

La cooperación es la capacidad de trabajar en equipo para lograr el bien común.

TEST. ¿CREES QUE COOPERAS CON LOS DEMÁS TODO LO QUE PUEDES?

Este test te puede ayudar a averiguarlo, siempre y cuando seas sincero en tus contestaciones

1. Cuando tienes un problema, tiendes a:

- *. Comentarlo con tus amigos y buscar una solución entre todos.
- +. Resolverlo tú solo.
- \$. Pedirle a otra persona que te lo resuelva.

2. Cuando un amigo te pide ayuda, sueles:

- +. Decirle que tú no puedes hacer nada.
- \$. Convencerle de que haga lo que tú dices.
- *. Ofrecerte para hacer lo que necesite.

3. Pensabas salir pero alguien de tu familia se pone enfermo:

- +. Te vas con tus amigos porque tú no puedes curarle.
- *. Te quedas con él para hacerle compañía, porque eso te agrada.
- \$. Decides quedarte con él, pero te parece un rollo.

4. Tienes que hacer los deberes de tu trabajo:

- *. Te gusta mucho juntarte con varios compañeros para trabajar juntos.

- +. Prefieres hacerlos tú solo y organizar el tiempo a tu forma.
- \$. Le pides a un amigo que vaya a tu casa para ayudarte.

5. Vas por la calle y ves que a una persona se le caen un montón de papeles al suelo:

- +. Pasas de largo.
- *. Te paras a recogerlos y eso te hace sentirte bien
- \$. Piensas pararte, pero te da pereza y, mientras tanto, la persona los ha recogido.

6. Si en tu negocio hay algo que se vende muy bien, ¿tu?:

- *. Lo comentas con los demás comerciantes por si le viene bien a alguno de ellos venderlo.
- +. No dices nada a los demás.
- \$. Si te preguntan porque lo vendes, se lo dices y compartes.

7. Hoy no trabajaste porque llueve a cántaros. Prefieres:

- +. Estar viendo la televisión.
- *. Ayudar a tus hijos o padres a hacer sus deberes.
- \$. Irte al salón a hacer lo que sea porque allí está tu familia.

8. Estás en tu negocio. El vecino de enfrente te pide que le cambies un billete, ¿tu?

- \$. Se lo das refunfuñando porque te parece un pesado.
- +. Le dices que no hay cambio.

- *. Se lo das encantado porque te gusta que tu vecino tenga confianza contigo.

9. Recoges tu puesto y te dicen que te debes de quedar a una junta:

- +. No acudes y luego dices que se te olvidó.
- \$. Protestas un montón, pero acudes.
- *. Te encanta participar porque tienes la sensación de estar haciendo algo útil.

10. Crees que cuando te retires de trabajar:

- *. Formaras parte del sindicato y tomaras las decisiones entre todos.
- +. Tendrás un negocio propio.
- \$. Trabajarás con otras personas, pero tendrás un margen de independencia alto.

RESPUESTAS

Si has elegido más de 7 +: Será porque tiendes a cooperar poquito con los demás. Tienes un excesivo interés por ir por libre y eso hace que no pienses mucho en la gente que te rodea. ¿Por qué no pruebas a echar una mano? Es posible que te divierta más de los que tú piensas.

Si has elegido más de 7 \$: Será porque tienes muy buenas intenciones, pero no siempre la llevas a la práctica. Se ve que te resulta más cómoda la independencia. Sin embargo, también te has dado cuenta de que trabajar con otros está bien. ¿Qué tal si cooperas algo más? Te gustará.

Si has elegido más de 7 *: Será porque estás hech@ tod@ un@ cooperante. Es estupendo que te guste tanto trabajar en equipo. A lo

mejor, si hablas con tus compañer@s de clase, consigues contagiarle tu entusiasmo y pueden organizar algo juntos.

LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es la capacidad de realizar las tareas que nos corresponden de manera correcta y constante, en el tiempo preciso.

TEST. ¿CREES QUE TE COMPORTAS DE UNA MANERA RESPONSABLE?

Contesta lo más sinceramente posible a las preguntas que te proponemos

1. Siempre estás a tiempo en tu lugar de trabajo.

- *. No, siempre encuentras una excusa para no llegar.
- +. Llegas retrasado pero te apuras en colocar tu puesto.
- \$. Llegas a tiempo pero de malas.

2. Sabes que el dueño del puesto está enfermo o un comerciante está enfermo:

- \$. Así que procuras ir a verle lo más rápido posible.
- *. No vas a verle porque eso supondría perder dinero y tiempo.
- +. De vez en cuando le vas a ver, aunque prefieras trabajar.

3. Le has prometido a un amigo ir a su casa pero no has terminado de recoger tu puesto:

- \$. Pero, como no te importa, le haces esperar a tu amigo.
- *. Te vas antes del cierre a visitar a tu amigo.

- +. Vas a verle y estás con él y no te importa tu trabajo.

4. Tienes que estar más temprano de lo normal en tu trabajo:

- \$. Pero, como también te gusta dormir de más, llegas tarde.
- +. No llegas.
- *. Llegas temprano o avisas que tardaras un poco en llegar.

5. Te dejan al cuidado de otro puesto:

- +. No le quitas la vista y vendes cosas por aquel que te lo encargo.
- *. En el último momento, le dices que ya no puedes.
- \$. Para que no te dé la lata, dices que si lo cuidas pero no es verdad.

6. Tu jefe u otra persona te pide que vayas a hacer un recado:

- \$. Das mil vueltas por el sitio y mientes sobre que no había nadie quien te respondiera.
- +. Lo haces enseguida.
- *. Dices que no puedes porque tienes que hacer muchos deberes.

7. Le pides prestado dinero a un comerciante de a un lado:

- *. Como no lo juntas todavía para regresárselo, tardas varios días en devolverlo pero se lo das.
- +. Lo devuelves en la fecha que debes.
- \$. El día que te lo piden, no se lo entregas y vas al día siguiente.

8. Tienes que dar un aviso a todos los comerciantes:

- +. Lo haces a su hora.
- \$. Tardas un poco en hacerlo, para ver si alguien se te adelanta.

- *. No lo dices y luego dices que no te acordaste.

9. Sabes que tus libros del colegio los usará tu hermano el año que viene:

- +. Los cuidas mucho, para que le queden casi nuevos.
- *. Los usas como te apetece, sin preocuparte de eso para nada.
- \$. Te acuerdas cada vez que estropeas alguna página.

10. Crees que si tienes un negocio propio o si tu lo atiendes

- \$. Procurarás tener pocas responsabilidades, pero las asumirás.
- *. Siempre que puedas, eludirás las responsabilidades.
- +. Te gustará tener responsabilidades y asumirlas.

RESPUESTAS

Si has elegido más de 7 *

Las responsabilidades no te llaman nada la atención. Por eso, te las sueles apañar para no asumirás. La verdad es que eso no está muy bien. Te has parado a pensar si esa actitud resulta positiva para los demás? Piénsalo despacio y quizá cambies de opinión.

Si has elegido más de 7 \$

Tienes razón cuando te da por pensar que eso de asumir responsabilidades es un poco cansado. A veces hay que renunciar a hacer lo que a uno le gusta para hacer lo que uno debe. Pero lo cierto es que, en el fondo, merece la pena tener en cuenta a los demás.

Si has elegido más de 7 +

Eres una persona en la que se puede confiar, con la que se puede contar porque siempre estás junto a quienes te necesitan. ¿Verdad que es agradable atender las necesidades de los demás?

LA TOLERANCIA.

La tolerancia es la capacidad de conceder la misma importancia a la forma de ser, de pensar y de vivir de los demás que a nuestra propia manera de ser, de pensar y de vivir.

TEST. ¿TIENES EN CUENTA A LOS DEMÁS?

¿Te consideras una persona que tiene en cuenta a los demás? Este test puede ayudarte a averiguarlo, siempre y cuando seas sincero en tus contestaciones.

1. Cuando una persona a la que quieres te cuenta algo que no te interesa mucho:

- *. Piensas en otra cosa, mientras finges que la estás haciendo caso.
- +. La escuchas con atención porque sabes que para ella es importante.
- \$. Cambias de tema de conversación lo antes posible.

2. Las personas que viven de una forma muy distinta a la tuya:

- \$. Te parecen tan raras que no te gusta estar con ellas.
- *. Te resultan indiferentes.
- +. Despiertan tu curiosidad y te agrada conocerlas.

3. Si alguien se comporta injustamente con otra persona delante de ti:

- \$. Procuras no meterte en asuntos de otras personas.
- +. Sales en su defensa, aunque eso te pueda perjudicar.
- *. La defiendes sólo si eso no te complica a ti la vida.

4. Cuando no comprendes el comportamiento de otra persona:

- \$. No te relacionas con ella porque te desagrada.
- *. La ignoras.
- +. Tratas de conocerla mejor para comprender su actitud.

5. Vas sentado en el autobús y entra una persona mayor:

- \$. Te quedas sentado como si nada.
- +. Te levantas para dejar que se siente.
- *. Siempre procuras sentarte al fondo para no tener que dejarle el sitio a nadie.

6. Cuando juegas convives con tus amigos:

- \$. Haces todo lo posible por que se conviva siempre como tú quieres.
- +. Te gusta hacer a lo que más les apetezca a todos.
- *. Haces lo que sea, pero un poco a tu aire.

7. Si te invitasen a dar una demostración de tus productos:

- +. Irías encantado porque te parecería muy interesante.
- *. Te daría lo mismo. El caso es presentarse.
- \$. No te apetecería ir porque te da pena o pereza.

8. Si vas a leer vender algo nuevo:

- +. Procuras no hacer mucho ruido, sólo lo colocas en el aparador

- *. Ofreces tu producto cada vez que se acerca un cliente.
- \$. No te arriesgas a vender cosas nuevas.

9. Prefieres relacionarte con personas que:

- \$. Piensan exactamente como tú.
- +. Piensan de manera distinta a ti, porque aprendes de ellas.
- *. Ni sabes lo que piensan ni quieren saber lo que piensas tú.

10. Piensas que cuando dejes de trabajar:

- *. Lograrás no tener que dar tu opinión casi nunca.
- \$. Conseguirás que se haga siempre lo que tú quieres.
- +. Tendrás en cuenta las opiniones de los demás y los demás tendrán en cuenta la tuya.

RESPUESTAS

Si has elegido más de 7 \$ Vas por la vida pisando tan fuerte que puedes hacer daño a los demás. Una cosa es estar seguro de tus opiniones y otra pensar que son mejores que las del resto de las personas. Reflexiona un poco más, escucha a los otros y descubrirás que puedes aprender muchas cosas de ellos.

Si has elegido más de 7 * Desde luego, con esa actitud tan pasota va a ser difícil que tengas problemas. Pero lo cierto es que tampoco parece que vayas a aprender y mejorar mucho. No estaría mal que de vez en cuando intentases tomar partido e implicarte un poco más.

Si has elegido más de 7 + Se ve que te gusta la gente con sus diferencias. Ése es el primer paso de la convivencia. Lo de defender a quienes sufren la injusticia puede traerte algún problema. Pero, gracias

a esa visión tan abierta de las cosas que tienes, seguramente lograrás entenderte bien con casi todo el mundo.

ACTIVIDAD. MIS CLIENTES I

Es necesario conocer qué tipo de clientes tengo y cuales quiero tener, para eso:

1. ¿Qué es un cliente?
2. ¿Qué es lo que ofrezco?
3. ¿a los clientes les gusta lo que ofrezco, se detienen a verlo?
4. ¿Qué es lo que más compran?
5. ¿Quiénes son los que más compran mis cosas?
6. ¿Qué tipo de clientes deseo que me compren?
7. ¿Qué tengo que ofrecerles para que me compren?
8. ¿Qué entiendo por calidad y excelencia?
9. ¿Me intereso por las necesidades de mis clientes

¿Qué busca obtener el cliente cuando compra?

- Un precio razonable
- Una adecuada calidad por lo que paga
- Una atención amable y personalizada
- Un buen servicio de entrega
- Un horario cómodo para ir a comprar (corrido o tener abierto también el fin de semana)
- Cierta proximidad geográfica, si fuera posible
- Posibilidad de comprar a crédito (tarjeta o cheques)
- Una razonable variedad de oferta, (marcas poco conocidas junto a las líderes)
- Un local cómodo y limpio

TIPS QUE HAY QUE UTILIZAR DE LAS VARIABLES DEL MERCADO Y TRABAJAR SOBRE:

- El diseño del producto/servicio.
- La exhibición y sus mil variantes.
- El precio y sus alternativas.
- La comunicación, sus medios y posibilidades. Hacer un uso intensivo de la base de datos como una herramienta habitual.
- La confección creativa y dinámica de vidrieras.

- Utilizar folletería para llegar al cliente con promociones, premios, bonos, etc.
- Muy buena presencia y alta imagen personal.
- Orden, prolijidad y organización en las funciones del personal.
- Mucha acción creativa en los puntos de venta.
- Muy cuidada gráfica en todo el local de atención al público.
- Hay que consultar a los clientes sobre sus deseos y necesidades.
- Participación y organización habitual de eventos.



ACTIVIDAD - PARA NO PERDER CLIENTES...2

Anota las desventajas sobre su negocio que hacen que se vayan los clientes

Anota las ventajas sobre su negocio que harán que no se vayan sus clientes

Si hay alguien más que ofrezca lo mismo que usted, anote cuáles son sus ventajas del otro negocio

Si hay alguien más que ofrezca lo mismo que usted, anote cuáles son sus desventajas del otro negocio

Conocer porque al otro le va mejor o peor que a nosotros, nos servirá para reforzar nuestro negocio y tener más clientes

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora.
- **Confiabilidad:** Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible.



- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
-

● LA EXCELENCIA



- La buena calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios.
- **CALIDAD:** "Es dar al cliente lo que se prometió"
- **EXCELENCIA:** "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

3 LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Cuando nos **comunicamos** con alguien no solamente emitimos un mensaje, también **recibimos** una respuesta y nuevamente **comunicamos** ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Comunicación verbal

Es la que expresamos mediante el uso de la voz:

- ✓ **Saludar al cliente con calidez.**
- ✓ **Ser precisos.** No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda".
- ✓ **No omitir ningún detalle.** Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.
- ✓ **Pensar antes de hablar.** Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender.

Comunicación no verbal La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del cliente.

En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente **LO** que decimos, sino **COMO** lo decimos.

- ✓ Hay que eliminar frases como: "Usted tendrá que...", o "No puedo ayudarlo, tendrá que hablar con la administración".
- ✓ Lo correcto es decir: "Puedo comunicarlo con el departamento de administración". "No hay que dar detalles innecesarios".
- ✓ El cliente no necesita saber que el dueño de la empresa tiene su mujer enferma o fue a buscar a su hijo al colegio.
- ✓ "Evitar la palabra debería"
- ✓ No hay que decirle al cliente que el encargado de ventas "debería llegar en una hora" si no estamos seguros.
- ✓ Lo correcto es tomar el nombre y teléfono del cliente y llamar cuando vuelve el encargado de ventas.
- ✓ "No mencionar otras quejas".
- ✓ No se puede excusar diciendo, "no puede ayudarlo, ahora está atendiendo otra queja..."

4 AUTODIAGNÓSTICO.

Estas preguntas le darán una mejor idea del giro más adecuado para un nuevo negocio que usted desee establecer.

Preguntas:

1. ¿Cuál es la razón por la que me interesa mejorar un negocio propio?
(puede ser una o varias respuestas)

2. ¿Qué actividad me gusta realizar o en qué me gusta trabajar?

3. ¿Qué habilidades he aprendido a desempeñar en mi negocio?

4. ¿En qué actividad o actividades me dicen otras personas que soy bueno?

¿CÓMO INICIAR Y MEJORAR MI NEGOCIO?

Al realizar este ejercicio usted y/o los involucrados deben tener en mente que:

1. Deben dejar fluir todas las ideas que crucen por su mente; cualquier idea puede ser buena.
2. Si hace la lluvia de ideas en grupo, todos deben decir todas sus ideas; recuerde que "dos cabezas piensan mejor que una".
3. Si siente que ya no puede generar más ideas, relájese y comience **a imaginar su negocio**; de esta manera las ideas fluirán.
4. No se preocupe por la escritura, lo que importa es tomar nota de todo.



La idea es el paso principal para iniciar su empresa, es la clave de su éxito

Actividad: Lluvia de ideas de negocios

1. Elaborar una lista de ventajas y desventajas para cada idea.

Ventajas	Desventajas

4 CLASES DE NEGOCIOS

Esta actividad consta de dos partes:

PARTE 1: Mejor idea de negocio

Con esta actividad podrá comparar las ideas que tenga de un nuevo negocio y decidir cuál es la mejor.

Idea	Tipo	Ventajas	Desventajas	Calificación
	<input type="radio"/> Industrial <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Turismo			
	<input type="radio"/> Industrial <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Turismo			
	<input type="radio"/> Industrial <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Turismo			
	<input type="radio"/> Industrial <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Turismo			
	<input type="radio"/> Industrial <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Turismo			

Anote aquí la mejor idea de negocio de las anteriores:

5 MIS CAPACIDADES PARA INICIAR UN NEGOCIO PROPIO

Cualidades de un empresario

Las cualidades necesarias para quien desea emprender un negocio propio son:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Carácter para enfrentar compromisos y asumir riesgos 2. Capacidad innovadora 3. Dotes para organización | <ol style="list-style-type: none"> 4. Prudencia 5. Capacidad de liderazgo 6. Don de gente 7. Talento negociador |
|--|---|

Tomando en cuenta estas cualidades, responda el siguiente cuestionario.

Cualidad	Fuerte / Regular / Débil	Acción o acciones (para volverse fuerte en esa cualidad)
1. Carácter para enfrentar compromisos y asumir riesgos		
2. Capacidad innovadora		
3. Dotes para organización		
4. Prudencia		

5. Capacidad de liderazgo		
6. Don de gente		
7. Talento negociador		

Para que su idea se convierta en un negocio exitoso, debe buscar desarrollar estas cualidades, pues con ellas puede asegurar sus ventas, sus clientes y sus propios ingresos.

Por lo tanto, lo invitamos a que tenga presentes las acciones que acaba de sugerir en esta actividad, para mejorar en las cualidades que se encuentran más débiles en su persona.

6 MI PRODUCTO

¿Qué hacer para vender el producto?

Para definir la promoción que desea darse a un producto o servicio primero se deben formular las siguientes preguntas:

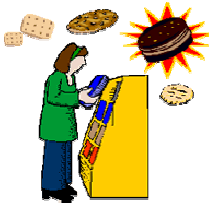
1. ¿Quiénes son los clientes a los que desea hacer llegar sus productos o servicios?
2. ¿De qué manera va a llegar a estos clientes para dar a conocer su producto?
3. ¿En qué momento debo empezar a dar a conocer mi producto o servicio?

Observar a la competencia le ayudará a determinar las características de estas actividades para acercarse a sus clientes, por lo que debe considerar:

- ¿Qué está haciendo la competencia?
- ¿Cómo la competencia está promoviendo sus productos o servicios?
- ¿A qué tipo de clientes dirige la competencia sus productos o servicios?

- ¿Qué tipo de promoción y publicidad utiliza la competencia?
- ¿En qué momento la competencia promueve sus productos o servicios?
- ¿Qué productos son los que más compran?

Recuerde que sus clientes deben notar la diferencia entre sus productos o servicios y los de la competencia. Lo que debe buscar es que los clientes prefieran sus productos.



A continuación le damos algunas recomendaciones:

- No deje que la competencia llegue primero a sus clientes, preocúpese por ser siempre el primero.
- No olvide que usted debe estar pendiente de que sus objetivos se vayan logrando a través de las actividades que esté realizando.

6 EL PRECIO

Aspectos principales del producto

PARTE 1: Aspectos principales del producto

Es necesario que piense en aspectos de su producto o servicio: cómo le gustaría que se llamara, es decir su marca; la manera en que lo empaquetará o envasará, es decir, su empaque; así como su presentación y leyendas o permisos que necesite, en caso de requerirlos.

Para esto, realice la siguiente actividad.

Preguntas:

1. Escriba la **marca de su producto**, es decir, ¿cómo le gustaría que se llamara su producto? En caso de ser negocio de servicio, diga cómo le gustaría que se llamara su negocio.

2. Describa la **presentación de su producto**, es decir, ¿cómo le gustaría que fuera su producto? (tamaño, color, forma, etc.). Para el caso de negocios de servicio, explique de qué manera se ofrecerá el servicio.

3. Describa el **empaque de su producto**, es decir, ¿cómo prefiere que su producto venga empacado? Si es negocio de servicio, deje en blanco esta pregunta. Si su producto requiere tener alguna leyenda en su empaque, también indíquelo aquí.

1 GUIA DE TURISTAS

¿Qué es un guía de turistas?

1. Es la persona que muestra el camino y explica el significado de los lugares que visitan los viajeros.
2. Es un anfitrión, es aquel que los acompaña y conduce unas horas, unos días o unas semanas, no solo para explicarles, pasearlos y regresarlos sanos y salvos a sus alojamientos, sino también para resolver problemas o accidentes que se presenten durante el viaje.
3. Es un viajero, una persona a la que le gustan los viajes, que tiene interés y entusiasmo por lo que visita y comparte ese gozo con los turistas a quienes acompaña. Es en ese sentido, un viajero que sabe y comparte sus conocimientos con otros.
4. Persona que tiene por misión informar, dirigir y orientar al turista durante su estancia en el país.

1 FUNCIONES¹⁹⁴

Función General:

El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Funciones Específicas:

Coordinación con el operador de Turismo.

- a) Recibe las instrucciones de la empresa operadora sobre el grupo de turistas a conducir o a la actividad a realizar que incluye: número del vuelo o las especificaciones del barco, día y hora de llegada, tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y pases a instalaciones restringidas.
- b) Supervisar la unidad de transporte a utilizar.
- c) Elabora informe al finalizar los itinerarios.
- d) Acompaña a los turistas en sus compras, paseos, visitas, espectáculos y diversiones.
- e) Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.
- f) Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista.
- g) Coordina los servicios que se le prestan al turista durante los recorridos.
- h) Asiste al turista en los primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.
- i) Distribuye el tiempo entre los diferentes puntos del itinerario.



2 EJERCICIO DE EVALUACION...

PREGUNTAS	SI	NO	PREGUNTAS	SI	NO	PREGUNTAS	SI	NO
Recuerdo con facilidad los nombres y caras de las personas	<input checked="" type="checkbox"/>		Soy capaz de reirme de mi mismo, no me tomo muy en serio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tengo buena salud	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mi carácter es estable y rara vez me ofusco	<input checked="" type="checkbox"/>		Me gusta hablar con extraños a tal grado que puedo conversar con cualquiera, lo conozca o no	<input checked="" type="checkbox"/>		Escucho a la gente no la interrumpo. Me entero de lo que dicen	<input checked="" type="checkbox"/>	
Soy bastante organizado y me complace hacer planes detallados	<input checked="" type="checkbox"/>		Tengo buen sentido de la orientación	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi energía, entusiasmo y sentido del humor son grandes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Si surgen problemas inesperados los veo como retos a resolver, no como obstáculos que me desaniman	<input checked="" type="checkbox"/>		Me siento libre para viajar sin obligaciones de familia	<input checked="" type="checkbox"/>		Me gusta hablar frente a otros, estar como en un escenario	<input checked="" type="checkbox"/>	

PREGUNTAS	SI	NO	PREGUNTAS	SI	NO	PREGUNTAS	SI	NO
Puedo tomar decisiones rápidamente y ser fiel a ellas	X		Rara vez tomo una queja como algo personal, especialmente cuando son situaciones fuera de mi control		X	Soy honesto y tengo sentido de la ética	X	
Quando me topo con una dificultad inesperada generalmente tengo la capacidad de sortearla	X		Puedo trabajar solo pues tengo iniciativa y no necesito supervisión para cumplir mi labor	X		Procuro apegarme al horario planeado, pero soy lo suficientemente flexible y creativo para salir de él cuando surgen oportunidades inesperadas.	X	
Me gusta viajar a cualquier lugar	X		Me encanta trabajar y compartir con gente de todas las edades y condiciones	X				
Siempre estoy dispuesto a ir de viaje	X		Respeto las costumbres que siempre me intrigan y emocionan	X				

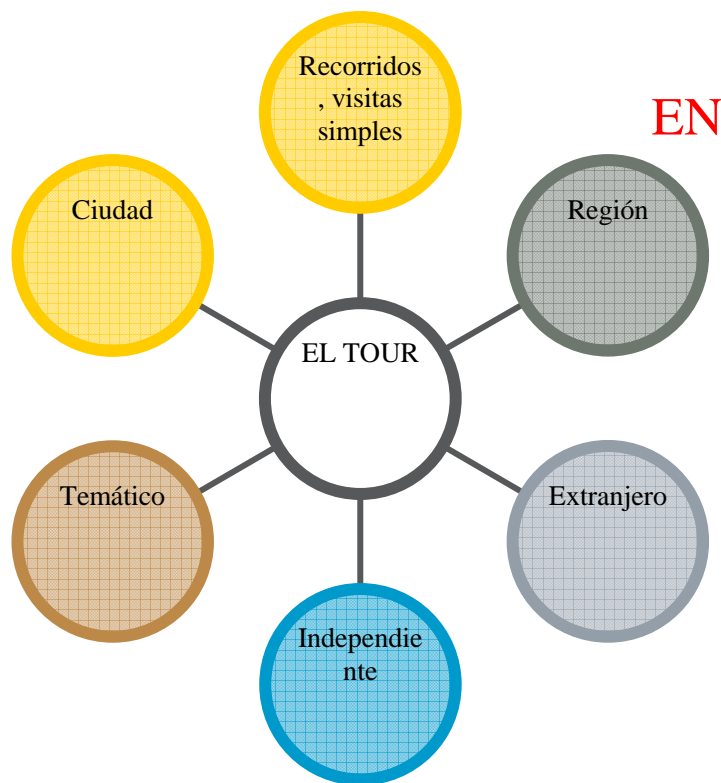
María Paz Moncada Calzado.
 Tame Zamora Alarcón
 Karina Aguilar Osorio.

Nombre Completo:

3 EL TOUR.

1. Son recorridos turísticos en grupo y suelen ser de varias clases.
2. Es una forma sencilla de moverse y visitar los principales sitios turísticos.
3. son simples visitas a distintas ciudades y sus principales lugares de interés.
4. Es un galicismo, es una palabra utilizada internacionalmente para

r
e
f
e
r
i
r
s
e
a
l
o
s
v
i
a
j
e



s ofrecidos por las empresas.

3 A MODO DE

Pérdida o robo de objetos.

Lugar y fecha del reporte: _____

Nombre del tour: _____

Nombre del guía del tour: _____

Nombre del viajero: _____

Domicilio: _____

Teléfono del domicilio: _____

Descripción completa del artículo extraviado, incluyendo tamaño y rasgos distintivos:

Lugar u ocasión de la última vez que lo vio: _____

En caso de ser encontrado, comunicarse con:

Compañía de seguros () oficina () familiar o amigo cercano ()

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono (s) de casa u oficina:

Fax: _____

Horario de atención:

Atentamente,



ECOSISTEMAS	POBLACION	RELIGION
<ul style="list-style-type: none">- Sus ecosistemas de Real del Monte son:- El Bosque del Hilloche	<ul style="list-style-type: none">- La población de Real del Monte no rebasa sus 15000 habitantes	<ul style="list-style-type: none">- Catalica- Metodista- Iglesias anstianas ↓- Pentecostes.- Los egarotes nos trajeron la religion del catolicismo ya que la mayor parte del pueblo es catolica, predecendo mas que la iglesia anstiana o profestante ya que el templo metodista fue fundado por los ingleses

Nombre Completo:



GASTRONOMIA	MINERIA	SITIOS DE INTERÉS
<p>El poste es la principal gastronomía del pueblo de Real del Monte ya que el tradicional es el de papa con carne molida ya que después ya vinieron otras mezclas que son de tipo empapanadas, se le nombra tradicional por que lleva una frenta a un costado ya que esta frenta no la lleva de adorno le ayudaba a los mineros a poderlo agarrar con las manos secas. a si mismo las enchiladas mineras, aun así su rica elaboración.</p>	<p>Los ingleses Empresa mexicana. Empresa paraestatal.</p> <p>Fueron 500 años de minero, 300 años de colonia por los españoles luego ingleses y americanos.</p> <p>- Aquí se pagaron los primeros partidos de Fútbol Soccer a nivel nacional traídos por los ingleses en el año de 1900 además la minería empezó con los ingleses en el año de 1824.</p>	<p>Monumentos históricos Centros religiosos Museos y sitios relevantes</p> <p>Museo de la Mina de Acosta Museo de Medicina laboral (Ex Hospital Minero) Monumento al Minero Monumento a la Madre Monumento a Hidalgo. Iglesia de Nuestra Señora del Rosario es del siglo XVII Iglesia - La Santa Veracruz Iglesia - El Sr. de Zelantilla Templo Metodista "Emmanuel"</p>

Nombre Completo: