



Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

LA FALTA DE EDUCACIÓN, OBSTÁCULO PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO DE GUATEMALA

FLOR DE MARÍA MENDIZÁBAL SOLARES

Guatemala, 28 de noviembre de 2,005



Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

LA FALTA DE EDUCACIÓN, OBSTÁCULO PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO DE GUATEMALA

Trabajo de Graduación

Presentado al Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la
Universidad del Istmo para optar al título de:

Licenciado en Administración de Empresas con especialidad en Hotelería y Turismo

por

FLOR DE MARÍA MENDIZÁBAL SOLARES

Asesorado por la Licenciada Rita de Pérez

Guatemala, 28 de noviembre de 2,005.



Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

A continuación presento el trabajo

LA FALTA DE EDUCACIÓN, OBSTÁCULO PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO DE GUATEMALA

Tema que fuera asignado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y
Empresariales en el mes de junio de 2005.

FLOR DE MARÍA MENDIZÁBAL SOLARES

ÍNDICE

Dedicatoria.....	1
Agradecimientos.....	2
Carta de autorización de impresión del trabajo de graduación.....	3
Carta del asesor.....	4
Resumen.....	5
I. La falta de Educación, obstáculo para el desarrollo Turístico de Guatemala.....	6
I.1 Guatemala es un destino turístico atractivo.....	6
I.2 Guatemala se da a conocer a nivel nacional e internacional por regiones.....	8
II. Pero ser un país lleno de riqueza natural y cultural no es suficiente para ser elegidos como un buen destino.....	23
III ¿Cómo lograr ese nivel calidad de servicio para un desarrollo turístico guatemalteco competitivo?.....	40
IV Síntesis final.....	65
V Referencias bibliográficas.....	67

TRABAJO QUE DEDICO A

A DIOS Y MARÍA AUXILIADORA

Por brindarme toda la fuerza y sabiduría necesaria en mi diario vivir.

A MIS PADRES

Julio R. Mendizábal y Ofelia de Mendizábal, por el amor y apoyo que siempre me han brindado en todo lo emprendido. Gracias, los quiero mucho.

A MIS HERMANOS

Daniel y Julio, por el gran apoyo, colaboración y comprensión en todo lo que he realizado.

A MI HERMANA

Tatiana, por su apoyo, amor y amistad. Por acompañarme siempre en los buenos y malos momentos.

A MIS AMIGAS

Marleen y Rosa, por su amistad sincera y por el apoyo que me brindaron siempre. Las quiero.

AGRADECIMIENTO

- A DIOS Y MARÍA AUXILIADORA** Por todas las bendiciones que he recibido y permitirme alcanzar esta meta.
- A MIS PADRES** Por el apoyo que me brindaron en todo momento de mi vida y supieron educarme con amor, responsabilidad y disciplina.
- A MIS HERMANOS** Por su paciencia e incondicional apoyo.
- A MIS AMIGAS** Por brindarme su amistad y por todos los momentos que compartimos a lo largo de la carrera.
- A MI ASESOR DE ENSAYO** Licenciada Rita de Pérez por su ayuda e interés en el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN

El Trabajo de Graduación en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE) consiste en la redacción de un ensayo. Este género académico fomenta la libertad y la creatividad del estudiante. El cual aplica fielmente al conocido principio de la pirámide, desarrollado por Bárbara Minto. El tema del ensayo que a continuación se presenta es “La falta de Educación, obstáculo para el desarrollo turístico de Guatemala”.

El turismo es desde hace más de una década, la mayor y más dinámica actividad económica en el ámbito mundial, al sobrepasar los ingresos generados por las exportaciones de petróleo, automóviles y aparatos electrodomésticos. En Guatemala el turismo ha experimentado un nuevo crecimiento, ya que parece increíble que en un país tan pequeño en territorio pueda albergar tanta diversidad de atracciones turísticas, como los sitios arqueológicos mayas, tan numerosos y fascinantes, los bellos lagos, elevados volcanes, las escabrosas montañas, el cambiante paisaje, las exóticas variedades de plantas y aves, la arquitectura colonial, parte en ruinas y mucha de ella aún intacta es lo que hace de Guatemala un destino turístico ideal. Pero ser un país lleno de riqueza natural y cultural no es suficiente para que Guatemala sea elegida como un destino turístico atractivo. Competir a nivel mundial no es fácil, ya que es necesario que exista calidad turística. Para ello se requiere del trabajo y el desarrollo armónico y concertado de todos los actores y prestadores que intervienen en la actividad turística.

Lastimosamente Guatemala, al igual que varios países en vías de desarrollo, posee grandes deficiencias y notorias precariedades en el Sector Educación, esto provoca que los guatemaltecos que tienen un contacto directo con el turista no estén preparados para recibirlos y prestar un servicio de calidad. La inequidad del Sector Educativo se señala entre las más impactantes, pues impide a cientos de miles de guatemaltecos aportar y participar en el desarrollo social y económico comunitario, regional y nacional a través de la actividad turística.

I. La falta de educación, obstáculo para el desarrollo turístico de Guatemala

I.1 Guatemala es un destino turístico atractivo

Guatemala es un país multiétnico, formado por 21 grupos sociolingüísticos del tronco maya; por ladinos (mestizos) poseedores de rasgos propios según sus lugares de procedencia, y por negros, con una marcada cultura afrocaribeña (garífuna).

Limita al norte y oeste con México, al este con el Mar Caribe (Océano Atlántico), las repúblicas de Honduras y El Salvador; y al sur con el Océano Pacífico. Para su división político-administrativa, la república está dividida en 22 departamentos y éstos en 331 municipios. “La vivienda, los caminos, los edificios públicos, la vestimenta, los alimentos, las creencias, los bailes, la música, la pintura y los grabados, constituyen un patrimonio de gran interés y potencial para ser un destino turístico”.¹

Estos asentamientos humanos generaron una vasta cultura material que ahora forma parte de los museos. Esto permite conocer más acerca de esta civilización considerada como una de las más grandes que han existido sobre nuestro planeta.

En el marco de conquista y colonia también se desarrolló una obra física que amplió el panorama arquitectónico. Aparte de la edificación de iglesias, edificios públicos y casas de habitación, se conformó una nueva expresión de esa cultura hispánica, que venía con fuertes cargas de la cultura mozárabe, de la que habían recibido el influjo por varios siglos de pre-conquista.

Surgieron nuevas expresiones culturales y algunas artesanías evidenciaron modificaciones. Todos estos legados también se manifiestan en las comidas, festividades, creencias, moralidad, costumbres, bailes, música y otras expresiones que caracterizaron a estas poblaciones.

¹ Instituto Guatemalteco de Turismo. “Boletín Informativo. Información y asistencia al turista”. Guatemala, 2003. p. 2.

Además de los pueblos mayas, en Guatemala hay otras coyunturas históricas que han marcado su desarrollo. Tal es el caso de la población negra que abordó inicialmente como población esclava, luego como negros libertos y posteriormente con el arribo de los garífunas, seguido de otras poblaciones de ascendencia negra anglófona.

Aunque mucho se ha hablado de las maravillas de la naturaleza de Guatemala, las palabras se quedan cortas para describir la esplendidez de tal patrimonio.

El calificativo de "El país de contrastes se lo ha ganado Guatemala por mérito propio. Lo obtuvo desde que algunos de sus habitantes se dieron cuenta que el territorio tiene de todo: cálidas junglas tropicales, fragantes bosques de coníferas, umbríos ecosistemas nubosos, conos volcánicos desparramados en abundancia, montañas de empinadas laderas, dilatadas llanuras saturadas de vida, sol, color y aroma. Por su tamaño, relativamente chico, toda la variedad natural está al alcance de la mano, en un genuino mosaico de sorprendentes contrastes"².

Para lograr la comprensión de este patrimonio, así como para facilitar su estudio y proponer el correcto aprovechamiento de sus recursos, los científicos han ideado modelos de organización teórica. Han pensado que la distribución de los seres vivos apoyan mucho esa tarea, pues ayuda a entender su organización y comportamiento. Materias como estas son parte de una novedosa disciplina denominada biogeografía.

Al estudiar la distribución geográfica de los seres, la biogeografía se auxilia de la historia natural antigua. ¿Cómo ha adquirido el país su relieve actual?, ¿cómo se relaciona el relieve a las comunidades de seres vivos que lo pueblan?, ¿de dónde proceden los ancestros de plantas y animales silvestres? Las respuestas a preguntas como éstas abren un panorama maravilloso, tan lleno de sorpresas como la vida que hoy en día existe en el país

² Instituto Guatemalteco de Turismo. *Desarrollo Turístico: Sistemas turísticos*. INGUAT. Guatemala, 2001. p. 30.

I. 2 Guatemala se da a conocer a nivel nacional e internacional por regiones

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), es una entidad estatal descentralizada con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones.

El objetivo principal del INGUAT es la promoción, desarrollo e incremento del turismo, tanto a nivel nacional como internacional. El desarrollo de la industria turística significa para Guatemala, ingreso de divisas, alza de ingresos tributarios e incremento de fuentes de trabajo; por lo que ha sido de conveniencia nacional tomar las medidas para impulsar su desarrollo, no sólo por parte del Estado a través del INGUAT, sino sobre todo con el apoyo de la iniciativa privada.

INGUAT ha dividido el producto Guatemala como país en siete regiones para poder ofrecer al turista diversidad de atractivos turísticos de la siguiente manera:

Figura No. 1

Aventura Mundo Maya



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]
http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Aventura Mundo Maya abarca la región de Petén, departamento que se encuentra a 500 kilómetros de la ciudad capital y tiene una extensión de 35,853 km cuadrados. Su clima es cálido y tropical, y su extenso territorio está considerado como uno de los pulmones del planeta, debido a su exuberante vegetación. Su cabecera departamental es la Ciudad Flores, que se encuentra en una isla.

Hay zonas protegidas, como la Reserva de la Biósfera Maya, con más de un millón de hectáreas de bosque subtropical húmedo, además del Biotopo Cerro Cahuí (para la protección del pavo ocelado) y de la Reserva Natural San Miguel La Palotada (para la conservación del murciélago). Goza de una rica variedad de vegetación de selva tropical y de alrededor de 250 especies animales.

El departamento de Petén es uno de los principales territorios donde se asentó la cultura Maya en el período Clásico. Su atractivo turístico principal es el Parque Nacional Tikal, sitio que alberga la famosa ciudad de Tikal, en el que se ubican dos museos: el de Estelas (con réplicas de estas piedras talladas) y el Sylvanus Morley, que exhibe objetos de cerámica, hueso, piedra, concha y jade.

Petén tiene todos los servicios para hacer de su visita una experiencia inolvidable: hoteles, restaurantes y guías turísticos. El trabajo artesanal de sus pobladores se centra en la fabricación de mocasines (zapatos de cuero o piel de animales del lugar), aunque también elaboran utensilios de barro y arcilla.

El nombre de este departamento viene de la palabra "petenes", nombre que los nativos daban a las islas. También puede traducirse como "país lleno" o "tierra plana". Además del idioma español, sus habitantes hablan las lenguas Quekchí, Mopán e Itzá. Presuntamente, Hernán Cortés fue el primer extranjero que, durante su viaje a Honduras, ingresó al territorio petenero. Se cree que el general Martín de Ursúa y Arismendi conquistó Petén, y luego, en nombre del Rey de España, tomó posesión de este territorio el 14 de marzo de 1697. Sacerdotes de la Compañía de Jesús les inculcaron a los mayas la religión católica. A principios del siglo XVIII, la isla de Flores fue declarada cabecera departamental de Petén y se le denominó Isla de los Remedios del Itzá. Posteriormente, fue declarada villa y se le llamó Petén Itzá. Finalmente, se la denominó como actualmente se le conoce: Ciudad Flores. Dada su importancia en la civilización maya, en Petén se encuentran numerosos sitios arqueológicos de gran importancia, como Naachtún, Chochkitam, La Honradez, Xultún, Xmakabatún, Holmul, Uaxactún, Piedras

Negras, Tikal, Yaxhá, Topoxte, Nakum, El Naranjo, San Clemente, Itzimté, Tayasal, Polol, Ucana, Altar de Sacrificios, La Amelia, Ixkún, Ceibal, Poptún y Cancuén.³

Figura No. 2

Altiplano Cultura Viva



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Altiplano Cultura Viva agrupa varias regiones de Guatemala donde los turistas pueden compartir las culturas y tradiciones de los ancestros de los guatemaltecos. Está integrada por los departamentos de Huehuetenango, Quiché, San Marcos, Totonicapán, Chimaltenango, Sololá y Quetzaltenango.

Huehuetenango es una tierra de paisajes y altas montañas de impresionante belleza. Sus principales actividades se realizan en la plaza central de su cabecera, en la que hay un mapa en relieve de casi 30 metros cuadrados. Este departamento cuenta con uno de los tres templos de Minerva que aún quedan en toda la República. Significa "Ciudad de los Viejos"⁴. Además del idioma español, se hablan las lenguas mam, canjobal, chuj, awakateco, tektiteco, akateco e ixil.

³ Rodrigo Allau. "Principales Sitios arqueológicos de Peten". Tesis. Universidad de San Carlos. Guatemala. 2003. p. 71.

⁴ Daniel Contreras. *Breve historia de Guatemala*. Piedra Santa, 2001. p. 36.

Quiché tiene variedad de climas: en las tierras altas y montañosas el clima es de templado a frío, siendo húmedo o seco, dependiendo del lugar. Conforme desciende la temperatura, el clima se va haciendo más cálido y seco, excepto en las tierras bajas y planas del norte donde el clima es húmedo y cálido. Se pueden visitar iglesias y el sitio arqueológico de Utatlán, también conocido como Gumarcaj. “En Chichicastenango se encuentra una iglesia colonial que se construyó en 1540 por los sacerdotes dominicos. En su convento fue encontrado el "Popol Vuh", libro sagrado de los Quichés.⁵ Otro de sus atractivos más visitados es el Cerro Turcaj, donde se venera al Dios Mundo, una deidad de piedra llamada Pascual Abaj. Chichicastenango es uno de los pocos poblados donde se puede apreciar el significado de la fe religiosa de los indígenas descendientes de los antiguos Mayas.

San Marcos ofrece las playas de los ríos Suchiate y Naranjo, los ríos Ixiama, Shula, Mopa y Cabuz, con lugares autorizados para caza y pesca; las cascadas conocidas como Lágrimas de la Cruz, el bosque llamado Guatemex, y los balnearios Danilo López y El Sitio. Además, pueden visitarse las cataratas y cuevas de La Castalia, Extaje y Buena Vista. En el municipio de Río Blanco se encuentran Los Tres Chorros y las Cataratas del Agua Tibia; en Tacaná está la Cueva del Negro, la Piedra Movediza y el volcán que lleva el mismo nombre. Dentro de su territorio están situados los volcanes Tajumulco y Tacaná, las cumbres más altas de Centroamérica y cuenta con aproximadamente 70 sitios arqueológicos reconocidos. Además, del idioma español se habla mam y sipakapense.

Totonicapán presenta un imponente templo de hermosos retablos e impresionantes murales del siglo XVI, un mercado al aire libre, considerado el más grande del altiplano, y la Cueva de Chumundo-Cárcel. Además, no pueden dejar de visitarse: el Teatro Municipal, la Casa de la Cultura, los baños de agua azufrada y la Cueva de San Miguel y el templo y convento ricamente ornamentados, con retablos de los siglos XVII y XVIII.

⁵ Daniel Contreras. *Breve historia de Guatemala*. Piedra Santa. Guatemala, Guatemala, 2001. p. 42.

Momostenango ofrece una gran cantidad de fuentes termales, como Palá, El Barranco, Salitre y Paxeyú; y los famosos Riscos de Momostenango, que fueron declarados parque nacional desde 1955, pero que actualmente no se permite la entrada al público, debido a la erosión. Se le conocía como \"Chuimekená\" o \"chuimekenyá\", que significa \"lugar del agua caliente\"⁶.

En Quetzaltenango hay una preciosa ciudad en el Altiplano; uno de los tres templos de Minerva que aún se conservan en el país; baños termales de aguas sulfurosas, como las Fuentes Georginas; y el sitio arqueológico de Chuitinamit. La Iglesia de San Nicolás, construida en 1899 con estilo neoclásico deslumbra al observador. Sus habitantes de descendencia indígena aún conservan las antiguas tradiciones de su linaje maya-quiché, conjugadas con un pasado colonial y el dinamismo de la vida moderna. Su nombre significa \"lugar del quetzal\". Según la tradición, fue en la batalla librada entre quichés y españoles en los famosos Llanos de Urbina, donde el 20 de febrero de 1524 murió Tecún Umán, iniciándose así la derrota del Señorío Quiché. Aparte del español, se hablan los idiomas mam y quiché.

En el territorio de Sololá, se encuentra el Lago de Atitlán, considerado como \"el lago más bello del mundo. El poblado más desarrollado del lago es Panajachel, mientras que en la ribera se asientan varias aldeas pintorescas que han sabido conservar tradiciones milenarias; entre ellas se encuentran: Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Pedro La Laguna, y San Antonio Palopó.

El departamento de Chimaltenango se encuentra sobre el Altiplano de la Sierra Madre. Se pueden visitar los sitios arqueológicos de Mixco Viejo e Iximché, que se encuentran próximos a Tecpán, este último sitio es importante, porque allí fue la primera fundación de la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala. Además, existen numerosas galerías de arte en el municipio de Comalapa, donde también se encuentra el museo \"Rafael Alvarez Ovalle\", autor de la música del Himno Nacional de

⁶ Daniel Contreras. *Breve historia de Guatemala*. Piedra Santa. Guatemala, Guatemala, 2001. p. 51.

Guatemala. El Cerro de Guadalupe y el valle de Kekchij también son atractivos de los que el turista puede disfrutar. Son características las pinturas primitivistas realizadas por las hábiles manos de algunos comalapenses. Estos pintores son conocidos a nivel mundial.

Figura No. 3

Paraíso Natural



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Esta región está integrada por los departamentos de Alta y Baja Verapaz.

Alta Verapaz tiene una diversidad de climas, que desde el frío hasta el cálido. Es un territorio que generalmente se encuentra cubierto por una densa neblina, se pueden observar lagunas, hermosos paisajes y grandes cavernas o grutas. Una de las principales se llama Candelaria, tiene 30 kilómetros de longitud y es una de las dos más grandes de América y una de las seis más grandes del mundo. Alta Verapaz ofrece numerosos atractivos turísticos, actividades de ecoturismo y aventura.

El visitante que recorre las tierras de Alta Verapaz no puede dejar de degustar el famoso Kac Ic, un caldo típico que se prepara con pavo y es sazonado con samat, hierba propia de la región. El trabajo artesanal de sus pobladores se destaca por la elaboración de artículos como jícaras pintadas, tejidos vistosos y platería, así como los chachales, que son los collares que lucen las cobaneras para adornar sus trajes ceremoniales.

En Baja Verapaz el clima y el terreno son semidesérticos. Este departamento ofrece como atractivo arquitectónico principal, la iglesia de Salamá, que conserva catorce altares, valiosos retablos e imaginería del período prehispánico. También cuenta con el Templo de Minerva, de estilo neoclásico. Entre sus atractivos naturales, los Ríos Salamá, Chilascó, San Isidro y las Flautas son los más significativos y también la catarata Zacualpa, de aproximadamente 220 metros de altura, de la cual se aprovecha, además de su belleza, su caudal para electrificación.

El trabajo de sus pobladores radica en la agricultura, cerámica y la elaboración de tejidos y objetos de arcilla. Adicionalmente, se dedican a la crianza de ganado vacuno, caballar, porcino y de otros animales.

A Salamá se le considera La Segunda Antigua, por la solemnidad de sus procesiones de Semana Santa.

Figura No. 4

Caribe Diferente



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Esta región incluye solamente al departamento de Izabal.

En Izabal el clima es cálido y tiene salida al mar, lo cual permite la práctica de un sin número de deportes acuáticos, así como el disfrute de actividades ecoturísticas y de

aventura. El departamento ofrece atractivos naturales como el Lago de Izabal, que es el de mayor extensión de la República, con un área aproximada de 589 kilómetros cuadrados, el cual recibe muchas afluentes, especialmente el Río Polochic. Este lago tiene como vertiente natural el Río Dulce, considerado como uno de los lugares turísticos más bellos de Guatemala. Otro río de importancia es el Sarstún, que sirve de línea divisoria entre Belice, Petén e Izabal. Además, pueden visitarse el Castillo de San Felipe de Lara, el municipio de Livingston, el sitio arqueológico de Quiriguá y el Biotopo de Manatí.

La zona se distingue especialmente por su población garífuna, que enriquece la cultura guatemalteca con sus raíces afrocaribeñas, permitiendo al visitante disfrutar de su música, colorido y gastronomía. En Izabal se encuentran Puerto Barrios y Santo Tomás de Castilla, que constituyen los principales puertos de entrada en el Mar Caribe, donde anclan barcos comerciales y cruceros de diferente calado.

Sus habitantes se dedican a producir café, arroz, banano, plátano, naranja, piña y otros frutos. El departamento posee recursos minerales como níquel, asbesto, cobre, oro, cromo, y también se explota el petróleo. Además, del idioma español, en Izabal se habla Quekchí y Garífuna.

El nombre de la región deriva de la palabra vasca "zabal" que significa "ancho". Fue un distrito del Corregimiento de Chiquimula hasta 1866⁷. Después de la conquista, las autoridades coloniales edificaron la Fortaleza de Bustamante, conocida actualmente como Castillo de San Felipe de Lara. Ésta se encuentra ubicada en un punto estratégico, la conexión entre Río Dulce y el Lago de Izabal, por donde piratas incursionaron hasta Alta Verapaz, destruyendo a su paso la fortaleza varias veces.

⁷Daniel Contreras. *Breve historia de Guatemala*. Piedra Santa. Guatemala, Guatemala, 2001. p. 51.

Figura No. 5

Guatemala por descubrir



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Para experimentar nuevas emociones, esta región está integrada por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Santa Rosa, Jalapa y Jutiapa.

Zacapa tiene un clima cálido que es el más adecuado para disfrutar del turismo de aventura, especialmente en las montañas septentrionales, que ofrecen un paisaje tropical de árboles de maderas finas. Paisajes naturales, lugares propicios para practicar deportes acuáticos, balnearios, baños de aguas termales y turicentros con servicios de alta calidad, se encuentran en su territorio. También cuenta con una gran riqueza paleontológica, que puede ser admirada en el Museo de Estanzuela.

Varios sitios arqueológicos pueden ser visitados en el departamento, entre los que destacan Chamá, Charchá, Chichén, Chipoc, Chijolán y Pueblo Viejo. Por otro lado, no se puede dejar de visitar la Iglesia de San Pedro Zacapa. La palabra Zacapa probablemente significa río de hierba.

En Chiquimula el atractivo más importante lo constituye el municipio de Esquipulas, ciudad representativa del turismo religioso centroamericano y guatemalteco. Se encuentra la famosa Basílica Menor de Esquipulas, un importante atractivo para feligreses católicos y de otras religiones, atraídos tanto por la majestuosa basílica como

por el milagroso Cristo Negro de Esquipulas. Esta dramática pieza de arte fue esculpida por Quirio Cataño en 1594, a la cual para 1603, ya se le había atribuido al menos un milagro. En los alrededores de la Basílica podrá encontrar puestos de venta de dulces de colación propios de la región y recuerdos del Cristo Negro y otros artículos religiosos.

El Progreso por el norte es atravesado por la Sierra de Las Minas, ésta declarada área protegida, donde predomina un clima templado y donde evidentemente existe la mayor elevación del territorio. Presenta atractivos interesantes como el ecoturismo y paisajes realmente sorprendentes. Se pueden encontrar iglesias, como las que se ubican en los municipios de San Agustín y San Cristóbal Acasaguastlán.

Jalapa tiene valles que se caracterizan por su clima templado, mientras que en las áreas montañosas es bastante húmedo. Este departamento ofrece una serie de atractivos, tanto naturales como arquitectónicos, como la aldea Ingenio de Ayarza, llamativas iglesias, que datan del período colonial, el mirador del Cerro Santiago; la Laguna del Hoyo y las Cascadas de Tatasirire, y los balnearios Agua Tibia y Los Chorros. Su nombre viene de la palabra mexicana "xalapán" que significa "abundancia de arena"⁸.

Santa Rosa ofrece varios lugares como atractivos turísticos, entre los que podemos mencionar la Laguna del Pino, la Laguna de Ixpaco (considerada parque nacional), la laguna de Ayarza, así como el centro arqueológico situado en la Casa de la Cultura de Cuilapa. También puede disfrutar visitando el río Los Esclavos, las cataratas Los Chorritos y su mirador. El área protegida de Monterrico, ubicada sobre la Costa del Pacífico, protege entre otras especies a las tortugas marinas, iguanas, aves acuáticas y los manglares. Es una playa hermosa de arena negra cuyo poblado ofrece restaurantes, entretenimiento y deportes para toda la familia. Además, las playas de Las Lisas y Hawai son de gran belleza, mostrando la riqueza tropical del área.

⁸ Daniel Contreras.. *Breve historia de Guatemala*. Piedra Santa. Guatemala, Guatemala, 2001. p. 70.

Jutiapa tiene un clima muy cálido y seco en la costa y los valles bajos. En las tierras altas, próximas al volcán Moyuta, predomina el clima templado. Este departamento ofrece atractivos impresionantes y diferentes, como el volcán de Ipala y la laguna del mismo nombre que reposa sobre su cráter, situados en el municipio de Agua Blanca. Además, pueden mencionarse el volcán Ixtepeque y la Laguneta Obrajuelo, dos sitios que presentan un paisaje de belleza muy particular. A su paso, el río Mongoy forma bellas cataratas, así como las cuevas San Juan Las Minas, Poza Azul de Mongoy y las Lágrimas del Alma. En su jurisdicción se encuentra el lago de Güija, cuerpo de agua que es compartido con El Salvador. En la aldea Papalhuapa existen vestigios de un templo prehispánico. En Asunción Mita se puede disfrutar de los balnearios La Poza de la Lechuga, la Ventana, la Vegona, Mongoy, Atatupa y el Paseo Mongoyito. Por último, se mencionan los miradores Valle-Mita, que son frecuentados por los pobladores y turistas. De los puntos turísticos más importantes, el balneario de Andamirá en Jalpatagua, y el mercado de artesanías de Zapotitlán, son los de mayor afluencia.

Figura No. 6

Guatemala Moderna y Colonial



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

En esta región, integrada por los departamentos de Guatemala de la Asunción y Sacatepequez, conviven las que fueran las dos capitales del país: la ciudad de Guatemala y la de Antigua Guatemala.

En el departamento de Guatemala, se ubica la ciudad de Guatemala, la capital del país. Todas las carreteras principales parten del kilómetro 0, localizado en el interior del Palacio Nacional de la Cultura, en el Centro Histórico.

Se pueden practicar actividades recreativas, desde escalar volcanes (de Agua y Pacaya), hasta nadar en varios centros recreativos y practicar deportes acuáticos en el Lago de Amatitlán; todo esto, ubicado en las afueras de la ciudad capital.

En la Ciudad de Guatemala se puede visitar el Palacio Nacional de la Cultura, el Zoológico La Aurora, el Mapa en Relieve (situado en el Hipódromo del Norte), el Cerrito del Carmen, el Mercado de Artesanías (cercano al Aeropuerto Internacional "La Aurora") y la Zona Viva.

También museos, como el "Museo Nacional de Arqueología y Etnología", que presenta una muestra arqueológica de la civilización Maya; el "Museo Nacional de Historia" y el Museo del Niño. El Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias" es también un lugar que contiene gran riqueza cultural, artística y arquitectónica, que además alberga el Museo de Armas.

Existen antiquísimas iglesias que le proporcionan a la ciudad capital un toque histórico/arquitectónico especial, como las del "Cerrito del Carmen", la Catedral Metropolitana, el Calvario, la Iglesia de Santo Domingo, la Iglesia de Yurrita y la Iglesia de La Merced. En plena ciudad capital, se encuentra un parque en el que se asienta el sitio arqueológico de Kaminal Juyú, que según especialistas, es una ciudad que está enterrada debajo de una de las áreas más comerciales de la ciudad, que abarca las zonas 7 y 11.

Para el esparcimiento, se pueden visitar 4 Grados Norte, calles peatonales que ofrecen mucho entretenimiento, comercios y actividades culturales y la Zona Viva, un sector de la zona 10 que se ha constituido en el centro principal de la actividad nocturna.

La ciudad de Guatemala es un centro urbano donde conviven diversas culturas, por una parte cosmopolita y por otra tradicional, donde además, sobresale la riqueza tradicional y folclórica. La ciudad ofrece todas las facilidades y comodidades para el turista y normalmente es el centro de operaciones para partir hacia cualquiera de los demás puntos de interés de la República.

Sacatepéquez ofrece como principal atractivo La Antigua Guatemala, ciudad colonial que aún conserva edificaciones del siglo XVI y que puede ser recorrida a pie a través de sus ancestrales calles empedradas. Vale la pena visitar sus antiguos conventos, como el de Capuchinas y Santa Clara, la Catedral de San José, la Compañía de Jesús, la Iglesia de La Recolectión, la Iglesia y Convento de La Merced, y el Convento y Arco de Santa Catarina, entre otros tesoros del pasado. También se puede apreciar el Palacio de los Capitanes Generales, la Universidad de San Carlos de Borromeo, el Museo de Armas de Santiago de los Caballeros, el Museo del Libro Antiguo, parques, plazas, mercados de artesanías, múltiples comercios, restaurantes, bares y cafés con un toque mágico que encanta a todos los visitantes.

También se ofrecen otro tipo de atractivos, como un mariposario que se encuentra en Jocotenango; el Volcán de Agua, ideal para alpinistas aficionados; así como los de Fuego y Acatenango, que constituyen una aventura para alpinistas expertos.

A La Antigua Guatemala, se le conoce como "Ciudad de las perpetuas rosas"⁹, y, entre diversas condecoraciones coloniales, títulos honorables y premios que ha recibido

⁹Federico García. *Guatemala*. EDITESA. Guatemala, Guatemala, 1999. p. 22.

a lo largo de la historia, fue reconocida por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1979.

Figura No. 7

Costa Pacífico



Fuente: INGUAT. 2005. Destino Turísticos de Guatemala. [En línea]

http://www.visitguatemala.com/site/home/index_3.html [consulta: 15 de octubre de 2005].

Esta región la comprenden los departamentos que se encuentran en el litoral del Océano Pacífico de Guatemala: Escuintla, Suchitepequez y Retalhuleu.

Escuintla ciudad cuya cabecera se encuentra a 58 kilómetros de la ciudad capital, en un trayecto de 45 minutos. El lugar y sus alrededores posee gran número de sitios turísticos, como lo son sus playas de arenas negras, haciendas azucareras como El Salto, y áreas de recreo, como ríos, pozas, bosques y servicios que le facilitan la estancia, todo esto y mas lo brinda el pacifico sur. En este departamento se encuentra el sitio arqueológico Olmeca.

Suchitepéquez la ciudad de los venados, es en general bastante caluroso y húmedo. Entre los atractivos turísticos de este departamento se encuentra su cabecera, la ciudad de Mazatenango, especialmente durante el mes de febrero cuando se celebra su alegre fiesta de Carnaval. En Suchitepéquez también se encuentran atractivos naturales, como ríos y playas, especialmente en los municipios de Patulul, Santa Bárbara y San Juan

Bautista, donde también se puede disfrutar de las pozas que se forman a lo largo del cauce del Río Madre Vieja. Además posee sitios arqueológicos de origen prehispánico como el de Chocola.

Retalhuleu la capital del mundo, ofrece como atractivos turísticos las playas de Champerico y Tulate, la Cueva del Encanto, el sitio arqueológico de Abaj Takalik, excelentes balnearios con piscinas y hoteles, así como uno de los más importantes y completos parques de diversiones de Centroamérica, como lo son Xetulul y Xocomil del IRTRA.

II. Pero ser un país lleno de riqueza natural y cultural no es suficiente para ser elegido como un buen destino.

El concepto “Destino Turístico” es una de las tendencias postmodernas del turismo. Este concepto trasciende el concepto de producto turístico, pues conlleva lo específico y lo complementario y lo concibe como una cadena de valor, donde cada uno de sus componentes tanto del sector público como del privado, infraestructura, accesibilidad y facilidades para el desarrollo turístico se entrelazan para conformar un eslabón cuyas características quedan determinadas por el conjunto en su totalidad”¹⁰.

Ello implica necesariamente que para que se den las condiciones de calidad turística en un “destino” asociado a la variable geográfica, se requiere del trabajo y el desarrollo armónico y concertado de todos los actores y prestadores que intervienen en la actividad turística.

Guatemala es uno de los países que conserva una mayor presencia de los vestigios de las civilizaciones maya y colonial. Pero además de su gran riqueza cultural y arqueológica, posee también una gran riqueza natural, con grandes y hermosas áreas protegidas, volcanes aún activos y exuberantes selvas. Pero en la actualidad toda esta riqueza no es suficiente para poder competir turísticamente, debido a que la decisión de tomar como uno de los principales destinos a un país representa un conjunto de atributos que el turista toma en cuenta al elegir un destino.

El turista tiene un contacto directo con el factor humano desde el momento, quiere sentirse en casa en cualquier parte del mundo, comer bien y disfrutar de la estadía. Es por eso que cada una de las actividades que realiza el personal debe ser sinónimo de un servicio de calidad.

¹⁰ Instituto Guatemalteco de Turismo. “Documentación Turística”. Bibliografía especializada sobre Organización Mundial de Turismo. Guatemala, 1999.

La actividad turística requiere del desarrollo de productos turísticos que estén integralmente ofrecidos, tanto en su operación como en la calidad de sus servicios.

En Guatemala ese servicio se ve afectado debido a la falta de capacidad para poder satisfacer todas las expectativas que el turista espera de nuestro país y su gente por las siguientes razones:

Bajo nivel de educación en Guatemala

Comencemos con una cita de alguien que recientemente escogiera adentrarse en el tema de la educación en Guatemala.

"... estoy profundamente preocupada por la extensión de la extrema de pobreza en Guatemala, y por los altos niveles de analfabetismo en un país tan rico en recursos naturales, culturales y humanos. El proyecto más urgente que enfrenta a Guatemala hoy día, en mi opinión, es como educar a su gente"¹¹.

La indisponibilidad de una educación de calidad diseñada para satisfacer las necesidades de los grupos diversos de guatemaltecos está a la raíz de los problemas políticos, económicos, sociales y culturales de Guatemala.

Uno de los requisitos más importantes, si no lo más importante, para una democracia funcional y participativa, es una ciudadanía educada e informada. Si una nación aspira a lograr la justicia económica, es imprescindible invertir en la educación de sus habitantes.

Guatemala, a la zaga a nivel internacional

El analfabetismo y la "sub-educación", son problemas muy graves en muchos países en desarrollo, pero Guatemala tiene problemas especialmente graves." En toda América Latina, solo Haití está en una condición peor con respecto al nivel de analfabetismo (30

¹¹ Antonio Gallo Armosino. *Fundamentos filosóficos de una educación actual*. Ministerio de Educación. Guatemala, 2000. p. 13.

% en Guatemala en 2001). Otra gran cantidad de guatemaltecos no tiene suficiente educación para pensar críticamente u obtener empleo que pague más que un salario mínimo. El nivel promedio de educación en grados en Guatemala era el 5.4% en 2001, lo más bajo entre los países para los cuales tenían estadísticas, lo cual representa un rezago de 4, 5 y hasta 6 años comparado con jóvenes de otros países. Un 55% de los estudiantes en Guatemala repiten el primer grado (hay porcentajes más altos solamente en la República Dominicana y Haití)”¹². Guatemala es un país de 12 millones de habitantes. Hay casi un millón de niños sin atención escolar. El sistema educativo de Guatemala está dividido en tres niveles principales: preprimaria (dividida entre preprimaria bilingüe y párvulos), primaria y nivel medio (dividido entre el ciclo básico y el ciclo diversificado). Debido al bajo nivel promedio de educación del guatemalteco, se observa que la juventud, tiene poca permanencia en el sistema educativo, lo cual condiciona los altos déficit de formación de recursos humanos para el empleo productivo.

El desarrollo integral de la persona humana es base fundamental para la construcción de un estado de bienestar general, sobre todo en países que presentan índices de desarrollo humano caracterizados por pobreza y exclusión social. La estrategia generalmente aceptada para promover y fortalecer el desarrollo humano sostenible, la paz y la estabilidad, es la Educación. A ello se añade el reconocimiento del derecho universal de todos a una educación básica de calidad.

Al igual que varios países en vías de desarrollo, Guatemala posee grandes deficiencias y notorias precariedades en el Sector Educación. Algunos de los indicadores educativos están entre los más altos en la región latinoamericana. Un alto porcentaje de las familias guatemaltecas, principalmente rurales e indígenas, vive en condiciones de pobreza y pobreza extrema. Su círculo de pobreza se ve acentuado por condiciones de marginación, exclusión y discriminación.

¹² Océano Grupo Editorial. *El sistema educativo de Guatemala*. Guatemala, 2002. p. 15.

La inequidad en el Sector Educación se señala entre las más impactantes, pues impide a cientos de miles de guatemaltecos aportar y participar en el desarrollo social y económico comunitario, regional y nacional. La atención prioritaria de los servicios educativos, en particular, y el esfuerzo nacional por mejorar significativamente la eficiencia-eficacia del Sistema Educativo Nacional, en general, deben dirigirse a estos grupos sociales, considerados de alta vulnerabilidad.

Muy especial consideración merece, como parte de esta focalizada atención y esfuerzo, la incorporación y retención de la niña rural y urbana-marginal en el sistema educacional.

El MINEDUC a pesar de los grandes y bien intencionados esfuerzos realizados en el Sistema Educativo Nacional, éste presenta marcadas debilidades, la mayoría de las cuales tiene una causa históricamente estructural.

Los componentes fundamentales que se han determinado la problemática del Sector Educación en Guatemala, y del Sistema Educativo Nacional y que actualmente son prioridad del MINEDUC, son los siguientes:

- Atención inadecuada e insuficiente a la Educación Inicial y al desarrollo temprano de la niñez, especialmente de 0 a 4 años.
- Altos índices de repetición y deserción en la Escuela Primaria, lo que resulta en un alto número de niños en sobre-edad dentro de los grados y fuera de la escuela.
- Baja prioridad en las políticas y estrategias nacionales para la alfabetización de jóvenes y adultos.
- Bajo nivel de aprendizaje en los alumnos y poca atención al mejoramiento de la calidad de dicho aprendizaje.
- Poca atención a la formación y actualización permanente de los docentes y su crecimiento profesional.

- Desigualdades persistentes en la distribución, eficiencia y calidad de los servicios educativos.
- Poca atención a la educación bilingüe e intercultural, en las diferentes regiones culturales del país, de manera que la niñez indígena no ha sido atendida con una educación en la lengua y cultura maternas.
- Inadecuada coordinación interinstitucional de todos los actores involucrados en el Sector Educación.
- Carencia de mecanismos eficientes para la formulación de políticas educativas de Estado, en cooperación con los involucrados que están fuera del Gobierno.
- Pequeños e insuficientes aumentos en la asignación de recursos financieros para Educación y uso ineficiente de los recursos disponibles.
- Insuficiente acceso y uso de la información y de tecnologías para la comunicación.

El Sistema Educativo en Guatemala

Guatemala ha tenido históricamente un nivel muy desfavorable en el campo de la educación. El nivel de escolaridad en Guatemala es sumamente bajo, el Instituto Nacional de Estadística (INE) estima que el promedio es de solo 2.3 años. Incluso menor en los departamentos mayoritariamente indígenas (1.3 años).

Las oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo no se hayan al alcance de la mayoría de la población guatemalteca. Desigualdades económicas y sociales y otros factores políticos, lingüísticos y geográficos influyen en el acceso de niños a la educación. Esta deficiencia es muy preocupante si se toma en cuenta que la educación no es solo un factor de crecimiento económico, sino también un ingrediente fundamental para el desarrollo social, incluida la formación de buenos ciudadanos.

Como muchos países en vías de desarrollo, la población de Guatemala es una población joven. La población de menos de 14 años asciende al 46 % del total y los de

menos de 25 años representan el 54% de la población¹³. Los niños y jóvenes de hoy pertenecen a una generación de guatemaltecos que han nacido y crecido en momentos de grandes cambios. Esto junto con la presente transición democrática por la que atraviesa el país y su integración en el mercado internacional, hacen de la Educación una necesidad básica para el desarrollo y adaptación de los guatemaltecos a esta nueva etapa de desarrollo, democracia y paz.

Los Acuerdos de Paz y el Plan Nacional de Desarrollo 1996-2000 plantean la necesidad de reducir el déficit de cobertura, especialmente en los niveles de Preprimaria y Primaria, con énfasis en el área rural y en la Educación de las Niñas, así como elevar el nivel de alfabetización y mejorar la calidad educativa. Por otro lado, se requiere un esfuerzo y apoyo más amplio a la Reforma Educativa, para que la Educación responda a la diversidad cultural y lingüística de Guatemala, reconociendo y fortaleciendo la identidad cultural indígena, los valores y sistemas educativos mayas y de los otros pueblos indígenas.

Se podrían nombrar una serie de críticas al Sistema Educativo guatemalteco. En cuanto al nivel Pre-primario se podría decir que éste no logra dar la cobertura necesaria en toda la población de ese nivel. La mayoría del centro educativo que cubren este nivel educativo se encuentra concentrado predominantemente en la capital. En cuanto al Nivel Primario conviene cuestionar varios aspectos; en primer lugar la eficiencia es sumamente baja, y se refleja en un elevado porcentaje de deserción, repitencia, ausentismo y baja promoción, lo que provoca un incremento anual absoluto del número de analfabetos funcionales y una elevación de los costos de funcionamientos.

En segundo lugar, la proporción de egresados de la Escuela Primaria, en el área urbana, supera en casi cinco veces la del área rural. El bajo porcentaje en ésta última es debido al número elevado de escuelas incompletas que ocasionan una deserción forzada

¹³ INE, “Estadísticas Educativas 2000”. Guatemala. P. 28.

a partir del cuarto grado y finalmente, el contenido curricular de la Educación Primaria que hasta este año ha sido poco adecuado para las necesidades del área urbana y rural y para su integración a las actividades productivas.

En cuanto a la Educación Media sigue siendo exclusivamente lineal y dirigida a la continuación de estudios superiores y a la consecución de un título. Lo anterior acentúa los desequilibrios entre la producción del sistema educativo y el mercado de trabajo. También el origen socio-económico del estudiante sigue condicionando su ingreso al sistema, su permanencia y su egreso del mismo. Existen profundas desigualdades en la distribución regional de las oportunidades educativas en todos los niveles del sistema.

Por último, el bajo porcentaje destinado a la Educación en el presupuesto nacional es uno de los factores causantes de los problemas de poca cobertura y expansión de la educación.

El analfabetismo como un problema nacional

El origen del analfabetismo en Guatemala lo encontramos desde el largo período colonial, la escuela fue privilegio de pocas personas (las mas cercanas a los conquistadores) siendo la mayoría explotada en el trabajo únicamente. Posteriormente su crecimiento obedeció en gran parte al desinterés que algunos gobiernos mostraron, particularmente gobiernos dictadores de principios de siglo XX, a quienes por razones obvias "no convenía" emprender acciones efectivas para combatir un mal que hemos arrastrado a lo largo de muchos años.

A la fecha se han realizado once campañas de alfabetización y un Programa Nacional para el mismo, esfuerzos que no han sido suficientes para lograr un significativo descenso en el analfabetismo. En Guatemala se considera analfabeto a la persona mayor de 15 años que no ha aprendido a leer y escribir en español.

“El analfabetismo ha descendido aproximadamente 7% entre 1994 y 1998. La tasa de analfabetismo alcanzó en 1998 un 31.7%. Esta situación aún coloca a Guatemala entre los países con mayores tasas de analfabetismo en América Latina, con Haití como único país de la región que tiene una tasa de analfabetismo superior. En 1998 la tasa de analfabetismo en el área rural alcanzaba un 40% con tasas de 39.4% entre las mujeres y de 29.7% entre los hombres. En el área urbana la tasa de alfabetización fue menor (15%) con un 10.3% entre los hombres y 18.8% entre las mujeres.”¹⁴

Los departamentos con los más altos índices de analfabetismo eran Quiché, Alta Verapáz, Huehuetenango, San Marcos, Totonicapán, Baja Verapáz y Sololá. Lo anterior sugiere que el retraso en la alfabetización se manifiesta de distintas formas. En los departamentos con población mayoritariamente indígena, el multilingüismo, el monolingüismo y una historia de falta de oferta de servicios educativos y la baja calidad de la Educación han influenciado la tasa de analfabetismo.

Educación: Factor esencial para el crecimiento económico

La Educación es un elemento esencial para el crecimiento económico de los países. Esta necesidad fue reconocida en los Acuerdos de Paz, en los cuales se urgió que se invirtiera más en este rubro. En un estudio reciente, publicado por el CIEN, se muestra que, a pesar de haberse logrado ciertos avances en materia educativa, todavía no son suficientes, ya que los objetivos propuestos en los Acuerdos tan sólo se han cumplido parcialmente.

La necesidad de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de la Educación es de vital importancia. Lamentablemente la situación educativa en Guatemala se encuentra, en comparación con la de otros países latinoamericanos, entre las peores. Mientras se

¹⁴ Ministerio de Educación Pública. *Educación en Guatemala situación y desafíos: retos para alcanzar educación para todos*. 3a. ed. actualizada al 2004. Guatemala, 2005. p. 85.

continúe en los niveles que actualmente se poseen, es muy difícil pensar que se pueda llegar muy lejos, pues no lograremos un desarrollo sostenible.

Muchos estudios han demostrado la importancia que tiene la Educación para el crecimiento económico. Algunos consideran cuantitativamente a la variable Educación como una de las más importantes. Esto quizá no es nada nuevo, pero lamentablemente es probable que no haya sido tan obvio, puesto que se deberían haber tomado serias medidas para mejorar el nivel educativo de Guatemala muchos años atrás. Ahora se ven los serios retrasos en materia de educación, especialmente en el poco acceso que las personas que viven en las áreas rurales, principalmente las niñas, han tenido a ésta.

Pero no sólo es necesario que aumente el número de personas con acceso a la Educación. Es importante que el Sistema Educativo funcione; es decir, que las niñas y niños que asistan a la escuela reciban una educación eficiente, de calidad, para que los estudiantes estén dispuestos a participar en una economía moderna, deseosos de competir a niveles internacionales.

Es imposible imaginar un país próspero y desarrollado, donde no exista el acceso a una educación eficiente. Cuanto menos educada sea la población en general, menor será su productividad y menor su salario. Con salarios bajos es más probable que se tenga baja nutrición, poco acceso a servicios como el agua potable, todo lo cual redundará en que haya mayor pobreza. Si hay más pobreza, con mayor probabilidad la siguiente generación de niñas y niños tampoco van a tener acceso a la Educación, y así sucesivamente convirtiéndose esto en un círculo vicioso, en el cual la palabra “progreso” no aparece en esta triste ecuación.

Por eso es de vital importancia mejorar la Educación a todo nivel. Muchas recomendaciones se han hecho, a fin de reorientar las políticas educativas del Ministerio de Educación. Si no se toman en cuenta las alternativas que podrían aliviar la problemática educativa del país, se seguirá viviendo en el círculo vicioso referido, donde

lamentablemente los más pobres son los más perjudicados; pero además a la larga esta problemática afecta a todos los niveles de la sociedad, pues una sociedad educada atrae beneficios como el aumento de la productividad y por ende mayor inversión, lo que se transforma en mayores salarios, generando así un círculo virtuoso con más y mejores profesionales, mayor desarrollo económico, mayor creatividad y capacidad de invención.

Quizá pensar en una sociedad como ésta en este momento sea sólo un sueño, pero no debería de serlo, ya que muchas sociedades en el mundo lo han podido hacer realidad; tan sólo han decidido vivir en un círculo virtuoso, en vez de un círculo vicioso. Sí existe esa alternativa; la única condición es hacer las cosas bien.

La educación de los guatemaltecos afecta directamente a la calidad de servicio que el factor humano presta al turista

Lo mencionado anteriormente acerca de la situación actual del nivel de educación de la población guatemalteca afecta definitivamente en la prestación de servicios.

Guatemala no presta un servicio de calidad requerido para competir a nivel internacional, por lo que es necesario que el personal esté altamente capacitado para satisfacer las necesidades de los turistas. *“El mandamiento de satisfacer al turista supone una cultura de hábitos orientada hacia la calidad.”*¹⁵

¹⁵ José Miguel Gaitán. “Guatemala y sus capacidades competitivas con respecto al mundo”. P. 7.

Un ejemplo de ello es “Disney”:

“Hace poco, apareció en una prestigiosa revista norteamericana que ITC, una corporación “Disney” probablemente sea uno de los modelos de servicio más cuestionados; pero, sin duda alguna, el más exitoso en el mundo.

Cada vez que se habla de Servicio al Cliente. Una reflexión necesaria es que una cultura sólo se construye cuando la empresa en pleno se alinea hacia una forma, un modelo y un estilo de servir a sus clientes y mediante cambios de hábitos que se practican hasta convertirlos en una costumbre. Las costumbres reiteradamente practicadas construyen cultura.

Las empresas, por grandes o pequeñas, sean exitosas o no, cuentan con una cultura de servicio. Lo que no sabemos es si esa cultura es la manera como nuestros clientes quisieran ser atendidos, o si es lo que necesitan o aprecian de quien les sirve. Tampoco sabemos si es una cultura difundida y conocida por toda la organización y mucho menos si todos la practican en forma constante y continuada de forma que sea consistente.

Vale la pena el esfuerzo de cambiar hacia una cultura de servicio que supere lo que el cliente espera, y es en la conciencia de esa necesidad donde el asunto se pone cuesta arriba; pues, en definitiva, no poseemos espíritu de cambio, aventura o innovación.

Una interesante anécdota de Walt Disney, que quizá no es muy conocida, nos plantea algunas premisas para reflexión. Walt Disney pensó que había lugares, cosas y situaciones que no le gustaban; pero, a diferencia de muchos de nosotros, inmediatamente reflexionó sobre por qué la situación debía ser siempre igual y pensaba cómo podía hacer para cambiarla.

Una de las cosas que le molestaban era la diversión de las ferias o carnavales que iban de lugar en lugar, que buscaban grandes concentraciones de clientes. Eran circos nómadas, lugares sucios e inseguros, en donde las personas pagaban tantas veces como “atracciones” quisieran usar.

Ante esto, surgió la primera inquietud de Walt Disney ¿perseguir a los clientes o atraerlos?

Para cambiar de estrategia, se decidió a construir un parque de diversiones lo suficientemente atractivo para “captar” clientes. Un lugar limpio, seguro, agradable, bueno para pasar un día entero con toda la familia y donde las personas pagaran solamente una vez, al entrar. El financiamiento de esta idea fue otra historia, pues Disney tuvo que acudir de banco en banco con su alocada propuesta de “atraer clientes en vez de perseguirlos”.

Trescientos siete bancos le dijeron que no porque “nunca se había hecho así”. El banco 308 fue el que se arriesgó a financiar el proyecto y así se materializó Disneyland, en la ciudad de Anaheim, en el Estado de California. El parque se inauguró el 17 de julio de 1955 y cambió para siempre el diseño y el concepto de los parques “temáticos” de diversiones.”¹⁶

El crecimiento de la actividad turística no solamente ha incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de servicios turísticos. También los abusos a los turistas y el incumplimiento en los servicios ofrecidos, haciendo vulnerable la imagen de una región y en últimas del país, por la calidad de los servicios ofrecidos.

Adicionalmente a raíz de la velocidad en la información y el interés cada vez más marcado de visitar regiones con múltiples atractivos naturales y culturales, los países subdesarrollados son más visitados por los extranjeros de países desarrollados y por sus nacionales, presentándose la necesidad de capacitar y mejorar la calidad de los servicios prestados en cada destino.

Cuando hablamos de calidad del servicio, estamos calificando. Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente; es el calificador o

¹⁶ Revista ICT, Número 4562, 2000. USA.

evaluador. La calidad debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y en últimas es el resultado a través del cual nuestros clientes nos van a medir a nosotros mismos, a la región en la que vivimos, a nuestro destino.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes, que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

El propósito de la calidad de un destino turístico es propiciar la competitividad y asegurar la sostenibilidad del negocio turístico en su particularidad y en conjunto como parte de un entorno geográfico y social.

Existen varios ejemplos sobre el bajo nivel de calidad que presta el factor humano guatemalteco uno de ellos es el siguiente:

“Un turista estadounidense que no hablaba español quería ordenar carne asada con champiñones en un restaurante de Guatemala. Como el mesero no sabía una palabra de inglés, el turista hizo un dibujo de un hongo y una vaca. El mesero se alejó y volvió pocos minutos después con un paraguas y una guía de programas de la corrida de toros de esa tarde por la televisión”.¹⁷

Es un desafío constante para la gerencia hotelera, porque el producto no se encuentra en una repisa, sino que cada empleado produce al instante la respuesta correcta o incorrecta. En el ejemplo anterior el nivel de calidad del mesero no es competente, en algunos países se les exige a todos aquellos que tienen contacto con los turistas un

¹⁷ Ricardo Sosa. “El Servicio en Guatemala”. Revista Domingo, 2000. p. 6.

mínimo de dos idiomas. Pero ¿Cómo podemos competir, si en Guatemala el nivel de educación apenas permite que la mayoría de los guatemaltecos únicamente sepan leer y escribir? Mientras en países como Francia o Inglaterra el servicio responde a elevados parámetros de eficacia. El análisis de los incidentes críticos de servicio muestra como los individuos tienen un nivel de recuerdo elevado de las experiencias negativas. La falta de disponibilidad del servicio, la lentitud y las deficiencias observadas en las instalaciones y la limpieza han sido las causantes de casi la mitad de las experiencias negativas generales del servicio.

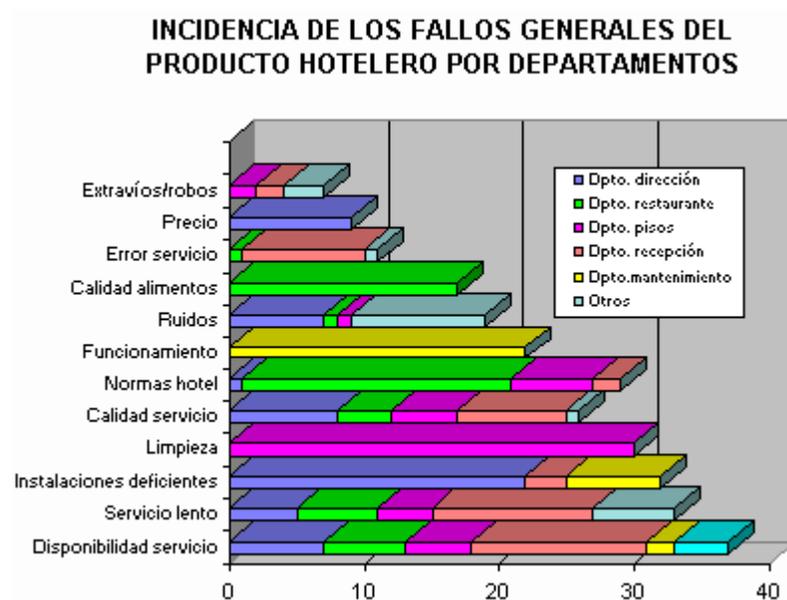
Departamentos que han provocado fallos en el servicio

FALLOS GENERALES DEL SERVICIO	VALORES ABSOLUTOS	PORCENTAJES/ TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Dpto. de dirección	62	22,8%	22,8%
Dpto. de restaurante	54	19,9%	42,7%
Dpto. de pisos	53	19,5%	62,1%
Dpto. de recepción	49	18,0%	80,2%
Dpto. de mantenimiento	28	10,3%	90,4%
Servicios de habitaciones	11	4,0%	94,5%
Otros clientes	9	3,3%	97,8%
Dpto. animación	4	1,5%	99,3%
Dpto. lavandería	2	0,7%	100,0%
TOTAL incidentes	272	100,0%	

En cuanto al servicio de restaurante, que acapara algo más del 20% de las experiencias negativas, la mayoría de los incidentes imputables a este departamento se refieren a las normas reguladoras de su funcionamiento, sobre todo las vinculadas a la rigidez y restricciones horarias de este servicio. Otros problemas sobre los que también tienen responsabilidad directa este departamento son los existentes con la calidad de los alimentos, la lentitud del servicio –colas en el buffet, retrasos en servir las bebidas-, la falta de disponibilidad y la escasa profesionalidad de algunos de los empleados.

Respecto al servicio de recepción, señalar que este es el departamento que mayor contribución cuantitativa realiza a las dos principales causas de insatisfacción de los clientes, la no disponibilidad y la lentitud del servicio, si bien también protagonizo algún incidente relacionado con los errores, la falta de calidad en el servicio y las normas de funcionamiento.

Grafica No. 1



Albrecht, Karl y Ron Zemke. Gerencia del servicio. LEGIS Editoriales S.A, 1992. p. 202.

Por lo que respecta al segmento de negocios, su contribución a las disfunciones relativas a este último aspecto así como los problemas derivados de la lentitud del servicio, la falta de disponibilidad y los problemas con la calidad del mismo son sensiblemente superiores a lo que le correspondería a su tamaño, lo que evidencia la trascendencia que para este mercado tienen estas deficiencias que hacen que el individuo guarde un recuerdo diferencial negativo de la estancia que afecta de manera determinante a su valoración global del producto. En el lado opuesto contrasta, en términos comparativos, el reducido número de experiencias desfavorables debidas a las normas del establecimiento, los precios y la calidad de los alimentos. Centrándonos en cada uno de los segmentos por separado para los clientes alojados por motivos de ocio las principales causas que provocan su descontento son: las deficiencias de las instalaciones, la no disponibilidad de ciertos servicios, que hace que la oferta efectiva no se corresponda con la esperada y contratada, los problemas con la limpieza y las normas del hotel.

Para los huéspedes profesionales los fallos más relevantes son los debidos a la lentitud del servicio, la falta de disponibilidad, los fallos en el funcionamiento del soporte y los existentes en relación con la calidad de servicio.



Albrecht, Karl y Ron Zemke. Gerencia del servicio. LEGIS Editoriales S.A, 1992. p. 207.

Como se puede observar en las gráficas anteriores el servicio es un factor fundamental para poder medir la satisfacción del cliente en determinado destino turístico a través de los servicios que son prestados en hoteles, restaurantes, cruceros, entre otros.

Después de haber analizado las causas de cada uno de los fallos y el nivel de insatisfacción de los clientes nos hacemos la siguiente pregunta:

III ¿Cómo lograr ese nivel de calidad de servicio para un desarrollo turístico competitivo?

1. Mejorar el Sistema Educativo.
2. Combatir el analfabetismo.
3. Mejorar la calidad de los servicios turísticos.
4. Mejorar el servicio de información y orientación para el consumo turístico.
5. Educar a una cultura de servicio.
6. Capacitación a todo nivel.
7. Educar para un turismo sostenible.
8. Educar a las comunidades sobre la importancia del turismo y la contribución al desarrollo de las mismas.
9. Apoyarse en instituciones públicas y privadas dedicadas a la educación turística.

Mejorar el Sistema Educativo

La Constitución Política de la República señala que es obligación del Estado proporcionar educación a los habitantes sin discriminación alguna y declara que los habitantes tienen el derecho y la obligación de recibir la educación Pre-primaria, Primaria y Media, dentro de los límites que fija la ley, que la educación impartida por el Estado es gratuita y que se promoverá la educación especial, la diversificada y la extraescolar.

A pesar del aparente consenso nacional sobre la importancia de la educación para el mejoramiento de la calidad de vida de la población y para el desarrollo del país, muchos guatemaltecos no han tenido acceso a las oportunidades educativas de ningún tipo formal o informal.

Asimismo, el sistema ha sido poco eficaz para lograr que su proceso y su producto respondan a las necesidades y aspiraciones del contexto social. Guatemala se encuentra entre los países con los peores indicadores educativos de América Latina.

Para hacer frente al reto de la transformación educativa en el país es necesario:

- Poner en marcha y fortalecer la Reforma Educativa orientada a dar respuesta a las necesidades y características de la población, con énfasis en la participación a todo nivel para responder efectivamente a las demandas actuales y futuras.
- Ampliación de la cobertura orientada a la universalización del acceso a los primeros tres grados del Nivel Primario y a la reducción del analfabetismo.
- Participación comunitaria impulsando alianzas con diversos sectores y una gestión participativa.
- Mejoramiento de la calidad de la Educación que responda a circunstancias locales y nacionales tomando en cuenta las características pluriculturales y multiétnicas de la población guatemalteca.
- Modernización institucional que abarque la reforma administrativa orientada a la desconcentración, la descentralización y la simplificación del Ministerio de Educación como instrumento de la eficiencia y eficacia de la provisión de servicios educativos.
- Ampliación de cobertura de Educación Extraescolar con el apoyo de otros sectores del país, facilitando la incorporación de jóvenes y adultos a la población económicamente activa.
- Fortalecer los programas de alfabetización y postalfabetización para disminuir en forma sustantiva los índices de analfabetismo y atender a la población bilingüe en coordinación con Ogs y ONGs.
- Contribuir a la consolidación de la paz a través del desarrollo de personas capaces de enfrentar los retos e impulsar las transformaciones de la sociedad guatemalteca.

Combate al Analfabetismo

Dado los altos niveles de analfabetismo se creó en 1991 el Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA) encargado de cumplir con la Ley de Alfabetismo. CONALFA ha logrado incrementar la participación de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en esta empresa. CONALFA cubre 22 departamentos y atiende población monolingüe de habla indígena, castellana y bilingüe. Se da atención intensiva a aquellos departamentos en que el analfabetismo supera el 50%.

Pero además, se debe hacer una fuerte campaña para fomentar en la población la importancia de la educación y facilitar a los guatemaltecos el ingreso a participar en CONALFA, a través de incrementar los centros de estudio, ayuda en los materiales educativos y flexibilidad de horario. Esto debido a que la mayoría de personas analfabetas trabajan.

Mejorar la calidad de los servicios turísticos

- Establecer un sistema normativo que asegure un mejoramiento de los servicios turísticos. Sistema que incluirá un procedimiento de certificación y clasificación de los prestadores de servicios turísticos, además de un registro público de aquellos prestadores de servicios que se clasifiquen y/o certifiquen.
- Desarrollar líneas de trabajo que fomenten el buen uso y valoración de los recursos turísticos y del turista.
- Coordinar los programas públicos que incidan en la formación y capacitación de recursos humanos en turismo.
- Fomentar el desarrollo de habilidades que permitan una mejor comunicación con el turista, mediante el dominio de idiomas como herramientas de trabajo.

Mejorar el servicio de información y orientación para el consumo turístico

- Ampliar, consolidar y mejorar el Sistema de Información Turística.
- Mejorar y rediseñar los instrumentos de información, utilizando las nuevas tecnologías, y centrando los contenidos en las necesidades de los turistas nacionales e internacionales.
- Consolidar a través del Programa de Conciencia Turística la existencia de una masa ciudadana conciente del valor del turismo en el desarrollo del país.

Educar a una cultura de servicio

La cultura de servicio es aquella filosofía que induce a las personas a comportarse y relacionarse con orientación al cliente. Lo cual significa que las señales que influyen el comportamiento empresarial están fuertemente condicionadas por los motivos del servicio.

Esta misión de la empresa, involucra a todas las personas dentro de la organización, desde el Presidente de la Compañía hasta los niveles más bajos de ella.

Sólo al existir una cultura de servicio, en la empresa, se logra el compromiso de su personal, en el largo plazo, para entregar un servicio de calidad.

En la cultura de servicio debemos considerar los siguientes aspectos:

a) Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente, que es la esencia de la cultura del servicio, se logra cuando la experiencia personal del servicio ofrecido alcanza las expectativas de éste.

Experiencias que se desvían de lo esperado por el cliente, quedan gravadas negativamente en su memoria, produciéndose un sentimiento negativo hacia la empresa.

A la inversa, los clientes quedan verdaderamente impresionados cuando reciben más de lo esperado: se produce en ellos un sentimiento de lealtad que se traduce en definitiva en nuevas oportunidades para la compañía.

“El contacto que se produce entre el cliente y el empleado se conoce como el momento de la verdad”¹⁸. Cuando los momentos de verdad son mal manejados el nivel de servicio se retrae cayendo solo al promedio, y esto en un mercado competitivo significa mediocridad.

Hoy en día, los productos son cada vez más homogéneos. La empresa para obtener una ventaja competitiva en el mediano plazo, no sólo debe satisfacer las necesidades básicas del producto en sí, sino que también requiere de una diferenciación, a través del servicio. Es decir, actualmente la empresa debe preocuparse que tanto el producto como el servicio satisfagan las necesidades del cliente.

La compañía debe innovar constantemente de manera de otorgar sus clientes un conjunto de servicios diferenciadores, mayores y mejores que los ofrecidos actualmente por la competencia.

Es necesario identificar los servicios, determinando aquellos que representan un "value" para el cliente, es decir, que incluyen un valor potencial.

Una vez definidas las alternativas de servicio a ofrecer la empresa debe indagar cuál ha sido la experiencia que han tenido los clientes, frente a cada una de estas prestaciones. La técnica más útil para esto es identificar los momentos de verdad que configuran la cadena continua de eventos que debe experimentar un cliente para lograr el servicio deseado. Esto permite analizar el negocio desde la perspectiva del cliente, y hace posible identificar en esta cadena de eventos, aquellos momentos de verdad críticos, los cuales si

¹⁸ Keith Denton. *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial Diaz de Santos, S.A. Madrid. 1991. p. 6.

no son manejados en forma positiva, producen en el cliente insatisfacción, disminución de lealtad hacia el servicio y la posible pérdida del cliente.

b) Compromiso de la Organización

En una cultura de servicios, el compromiso de la organización para con el cliente debe ser asumido primero por la gerencia y luego reforzado en cada nivel de la organización, alcanzando a cada función y proceso, e involucrando a cada individuo en la compañía. Los administradores requieren aprender sobre la orientación al cliente y la calidad; y deben comprender lo que es necesario para implementar un esfuerzo de cambio en escala global.

La cultura de servicios es una poderosa herramienta para crear interés en cumplir la meta de continua mejora en los niveles de calidad. Ella logra captar la atención, involucrar a los empleados a nivel personal y ayudar a enfocarse en las metas de mediano plazo más que en los problemas y presiones contingentes. Cuando esta orientación es comunicada de manera adecuada, en forma consistente y regular, se convierte en la misión fundamental del trabajo de cada persona.

La comunicación que se logra ayuda a generar el compromiso del personal, sobre todo cuando este ve como a través de su gestión puede agregar valor al proceso.

La práctica de la cultura de servicio hace que la administración se transforme en servicio. Es decir, los administradores deben ampliar su propio rol de manera de apoyar y sostener a los empleados de primera línea de modo que administren bien los "momentos de verdad"; esto se aplica tanto a ejecutivos como a niveles medios en la organización.

Ejemplo:

Una tarde Jan Carlzon, presidente de SAS, miró el videotransmisor y se dio cuenta de

que el despegue de uno de sus vuelos se había hecho con retraso. Carlzon había implantado como objetivo la puntualidad. Este tomó el teléfono y en vez de retar al piloto le recordó de la importancia de mantenerse en tiempo y le preguntó: ¿Qué podemos hacer nosotros en la administración para ayudarlo a que usted despegue a tiempo?

Para que la administración sea un servicio, se deben considerar entre otros, los siguientes aspectos:

- Preguntar regularmente a los empleados: ¿qué puede hacer la empresa para ayudarlos a hacer mejor su trabajo?
- Pensar en algunos aspectos que puedan contribuir a mejorar la efectividad de los empleados (mejoramiento de los sistemas de computación, equipamiento, etc.)
- Tener reuniones periódicas con los diferentes niveles en la organización de manera de evaluar la efectividad de las operaciones, obtener retroalimentación del desempeño y corregir desviaciones.
- Revisar políticas, procedimientos, sistemas y regulaciones de la empresa.
- Conocer los requerimientos del cliente y de los empleados involucrándose, ocasionalmente en los momentos de verdad "críticos".
- Pensar menos acerca de la administración del servicio y más acerca del servicio de la administración.

c) Liderazgo y motivación

El liderazgo ayuda a hacer que la cultura de servicio sea una realidad cotidiana. Para que una empresa otorgue un servicio de calidad, debe contar con líderes en la organización, que estén convencidos de la importancia de la cultura de servicios, y comuniquen permanentemente sus creencias y respalden sus palabras, con acciones concretas, al resto de la compañía.

“El líder debe tener como meta desarrollar la cultura de servicios en la empresa, la cual determinará la conducta del empleo, en forma más efectiva que una norma o procedimiento”¹⁹.

Los líderes permiten a los empleados tomar decisiones oportunas en interés del cliente, y los preparan a actuar con iniciativa. Un líder efectivo debe tener visión y perspectiva, debe ser capaz de establecer una estrategia y mantenerse en ella; proyectar importantes "values"; involucrarse con la gente para ayudarla: ser soporte, guía y colega de sus empleados; comunicarse clara e inteligentemente para influenciar a las personas hacia la cultura de servicio; ejemplificar con gran servicio; desarrollar a las personas y exigirles lo mejor de ellas.

Los mandos medios deben cumplir también su rol y abogar por sus empleados para que sean más funcionarios e interpretadores de reglamentos. El espíritu de trabajo existente en las organizaciones depende de la motivación que exista en los empleados. La motivación del factor humano es frágil y circunstancial, y es importante considerarla al implementar la cultura de servicios.

Para tener un alto estándar en servicio, es necesario desarrollar y mantener un ambiente motivacional en el cual los empleados puedan encontrar razones personales para entregar sus energías en beneficio del cliente.

A través de la herramienta de investigación de mercado aplicada a los empleados, se pueden determinar escenarios bastante confiables del estado psicológico en que se encuentra el recurso humano, conociendo variables como satisfacción y seguridad en el trabajo, remuneración y beneficios, oportunidades de ascenso, supervisión competente, ambiente armónico, etc.

¹⁹ Keith Denton. *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial Diaz de Santos, S.A. Madrid. 1991. p. 200.

Una alta percepción en la calidad de vida en el trabajo no necesariamente garantizará una alta motivación, pero una baja calidad de vida ciertamente desmotivará a las personas. Otro indicador de la existencia de un ambiente motivador es la creencia de que existen en la empresa nuevas posibilidades, nuevas maneras de hacer las cosas, nuevos objetivos que lograr, etc.

Si los líderes de la organización esperan producir altos niveles de motivación y compromiso en los empleados, su primera labor será evaluar el ambiente motivacional actual de la empresa. Si este ambiente requiere de cambios, la segunda tarea a realizar es su modificación. Mientras el entorno no esté relativamente cambiado no se va a notar cambios en el nivel de servicios.

La cultura del servicio debe comenzar al más alto nivel, por medio de una visión común y valores compartidos, que impregnen hasta sus cimientos toda la organización. Según los magos del servicios al cliente, los componentes son de ese cóctel son gente con cultura de servicio, capacitada y entrenada permanentemente, tecnología y sistemas adecuados a cada situación.

Una empresa pequeña o mediana le es difícil conseguir las tecnologías y sistemas de puntas, que normalmente adquieren las empresas ricas y poderosas. A las PYMEs, de nuestros países, les queda como alternativa hacer una buena selección de gente con orientación al servicio, manteniéndola permanentemente capacitada y motivada.

Esto requiere antes que nada que la dirección de la empresa esté convencida de la importancia del servicio, como una actividad en que se deben encuentran comprometidos todos los miembros de la organización, absolutamente todos sin faltar uno. No se trata de una declaración programática o un trillado eslogan publicitario. Es mucho más que eso.

Solo a modo de información la capacitación de su personal, para algunas empresas, es una inversión que vale la pena hacer.

Capacitación a todo nivel

Comencemos por ponernos de acuerdo en lo que es "capacitar", ya que hay mucha confusión sobre ello. Capacitación y entrenamiento son términos que se usan como sinónimos, aunque exactamente no lo son. Tal cual es definido por la Real Academia, capacitar es "*hacer a alguien apto, habilitarlo para algo*". Por su parte entrenar es "preparar, adiestrar personas o animales, especialmente para la práctica de un deporte."²⁰

Capacitar, como es usado por muchos autores y los cuales traducen de esa forma el término inglés "training", tiene un sentido un poco más amplio de aprendizaje total, que incluye conceptos como adiestrar, instruir, adoctrinar. Esto es, hacer diestro en alguna actividad, inculcando a la vez determinadas ideas o creencias, reglas de conducta, que son propias de la cultura de la organización que da la capacitación. Es este un proceso en el cual el adiestrado tiene una participación activa, no simplemente periférica y oficial.

Entendiendo esto perfectamente bien, muchas grandes empresas multinacionales han creado unidades internas de capacitación, adaptadas a sus necesidades. Este es el caso de ITT, McDonalds, Target, entre otras, que tienen sus propios centros de capacitación. En algunos casos llamados universidades, aunque sería más apropiado y moderno llamarles "centros de aprendizaje".

Una PYME no puede darse el lujo de tener su propio centro de aprendizaje, pero puede tener un programa de capacitación para su personal, que incluya capacitación

²⁰ Keith Denton. *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial Diaz de Santos, S.A. Madrid. 1991. p. 168.

externa e interna. Un programa de este tipo comienza con un diagnóstico de necesidades de capacitación, con el cual se identifica las áreas en que el personal requiere aprendizaje. Desarrollar instructores internos, en un programa de capacitación en el trabajo, no es algo desacostumbrado o desconocido. Si la capacitación en el trabajo se integra con las ofertas de aprendizaje externas existentes, se puede contar con un programa muy completo de capacitación.

La capacitación conseguida externamente es preferible que sea la llamada "in-house", o dentro de la empresa. Adicionalmente debe estar adaptada a la realidad y circunstancias específicas de las personas que se pretende capacitar.

En tiempos en los que las empresas luchan por mejorar su productividad, los expertos aseguran que una de las estrategias más poderosas es la inversión en capacitación constante del personal. ¿Por qué? Simplemente porque la formación no sólo consigue la optimización de las capacidades, sino que el mismo empleado se motiva al saber que su esfuerzo por superarse es altamente valorado para la compañía.

Hoy prácticamente no existen cifras oficiales concretas de los montos que las compañías invierten en ese sentido, pero todo parece indicar que hay una fuerte tendencia a volver a explotar ese recurso vital para crecer.

En mercados tan competitivos todo está equilibrado, todos vendemos los mismos productos, tenemos al alcance las mismas tecnologías y sabemos de qué se trata el marketing. La diferencia la terminan haciendo los empleados; el compromiso, la participación, la motivación, la capacitación marcan la diferencia entre éxito y fracaso tanto en empresas grandes como pequeñas.

El método es el recurso por excelencia en toda organización. Capacitar en las prácticas metodológicas de cualquier área logra óptimos resultados. Pero no es suficiente

si no se complementa con el objetivo de lograr mejores personas y mejores grupos.

Es sorprendente ver que el personal valora más que cualquier otro incentivo el interés de la empresa en su desarrollo individual. Esto logra enormes efectos de fidelización laboral.

La mencionada fidelización, que tanto se nombra, es algo así como "ponerse la camiseta de la compañía". Lo que no muchas consiguen por parte de su staff.

Educar para un turismo sostenible

A lo largo del tiempo la relación entre las actividades del hombre y el ambiente no ha sido armónica, y el turismo a pesar de encontrar en este sistema uno de sus más claros atractivos, tampoco se mantuvo al margen en la generación de problemas ambientales.

Por tal razón se pueden establecer una larga lista de efectos y causales generados por prácticas turísticas (de empresarios residentes y turistas) inadecuadas, tanto en sitios de alta fragilidad ecosistémica, como en espacios urbanos, planificados inadecuadamente u otros asentamientos de generación espontánea.

“Los efectos del turismo sobre las relaciones sociedad naturaleza están condicionados por las características generales (naturales y artificiales) de cada lugar donde se instala, y de la propia dinámica de la actividad propuesta. Por tal razón si bien existen diferentes tipos de espacio turístico (urbano, rural, natural) y diferentes modalidades (agroturismo, turismo cultural, turismo aventura), con sus características e impactos particulares, existen lógicas de acción que son comunes a todas y que tienen que ver con la propia

concepción del turismo”²¹. Esto sin lugar a dudas se asociará a la situación de la población en dichas áreas, su estructura social y productiva y a su propio desarrollo.

El volumen de flujos de turistas y la intensidad del uso de los atractivos, ha sido a lo largo del tiempo otro elemento que generó sobrecarga y degradación en donde estos adquirieron el carácter de masivos (como es el caso de las actividades de sol y de playa o la visitas a algunas áreas protegidas).

También es cierto que en otras oportunidades las actividades turísticas han sido útiles para recuperar áreas degradadas, o espacios afectados por otras actividades, a partir de la restauración y la puesta en valor de elementos del patrimonio natural y cultural. Allí la actividad se integró en una concepción equilibrada de su relación con el ambiente. Por tal razón las actividades que se lleven a cabo con sus impactos en el territorio esta directamente relacionado con el tipo de desarrollo que una sociedad asume para sí mismo y las generaciones futuras.

Los elementos a tener en cuenta para generar una conducta ambiental en el marco de la educación ambiental y vinculada a propuestas turísticas son:

- Pensar en un destinatario concreto para cada tema y ajustar los mensajes y estrategias a éste mercado.
- Establecer relaciones claras entre objetivos, sujetos, medios, alcances... con la metodología y los medios para alcanzar los fines.
- Tener en cuenta todos los aspectos del visitante o turista: su origen, su edad, su motivación, sus emociones y sus experiencias, y sus posibilidades de participación
- Generar un entorno favorecedor clima de aprendizaje no forzado donde el que analiza los problemas sea el propio sujeto pero como parte de su actividad recreativa.

²¹ INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO. *Desarrollo Turístico sustentable hacia el año 2005*. Editorial De la Riva Hermanos. Guatemala, 1995. 58 p.

Para el logro de esto es necesario el establecimiento de una serie de principios de educación ambiental que acompañen el desarrollo de un proyecto, y que estén asociados a la formación del personal que los va a llevar a cabo. Estos principios pueden concretarse en: la definición de distintas funciones, la asignación de grupos de tareas al nivel de formación, y la definición de grandes ámbitos temáticos que se asocien a la formación específica de guías, al comportamiento dentro del propio trabajo, a la utilización de recursos, etc.

La formulación de productos turísticos que incluyan el ambiente como una dimensión más de su desarrollo, requiere contar con un grupo humano que perciba dicha dimensión. La crisis ambiental ha propiciado la necesidad de formar profesionales especializados en la protección y conservación del medio. Esa formación sin embargo, ha sido deficiente para alcanzar una verdadera comprensión holística de la situación ambiental. La formación ambiental de aquellos que de alguna manera están vinculados con la oferta turística sugiere la:

- Identificación de las problemáticas ambientales globales y cotidianas.
- Incorporación de un sentido de responsabilidad frente al ambiente.
- Capacidad formadora hacia los flujos de turistas.
- Generación de actitudes acordes al proyecto.
- Creatividad en el desarrollo de sus funciones.

Para esto se requiere de dos herramientas fundamentales: *la información y el equipamiento*. Cuanto mayor y mejor sea la información con que cuenten los operadores, los profesionales y los trabajadores en general del sistema; mayor capacidad crítica desarrollarán. En la medida que esto ocurra, lograrán incorporar la dimensión ambiental en la vida cotidiana y podrán actuar en consecuencia, incluso en el trabajo. La información no siempre está disponible, los municipios no poseen datos actualizados o análisis de su propia realidad, sobre todo en América Latina, no obstante, se pueden identificar variables relevantes.

Párrafo aparte merece el equipamiento. Suele ser uno de los problemas más graves en comunidades donde el turismo es una actividad incipiente y de pequeña escala. El desarrollo de este posibilita una mayor capacidad de gestionar con la educación ambiental desde todos los órdenes y desde el turismo.

Muchos emprendimientos han sabido sortear estos obstáculos apostando a la creatividad de productos sencillos pero que incorporan alternativas educativas novedosas.

Dentro de esto se consideran las diferentes formas en que se lleva acabo la *interpretación*. La misma es fundamentalmente una estrategia para la valoración del patrimonio y para la preservación y comunicación de los bienes. Por tal razón contribuye de manera directa e indirecta con la educación ambiental en sentido amplio y esta prácticamente asociada a múltiples prácticas turísticas. En muchos sitios se han aplicado con éxito como herramienta para crear un sentido de pertenencia de la propia comunidad y modificar acciones en el público.

Es necesario indicar que la interpretación no es solo una forma más activa y personal de guiar al turista, implica muchos más que eso, y significa un proceso de aprendizaje y de valoración asociado a la toma de conciencia y al fortalecimiento de la identidad.

Desde el turismo y las instituciones asociadas a él se debe crear el ámbito adecuado para generar una teoría de la interpretación ambiental asociada a la educación ambiental. No obstante desde las propias actividades se pueden establecer mecanismo para la revalorización no sólo del patrimonio, sino de la propia relación sociedad-naturaleza.

Así la interpretación puede ser utilizada como herramienta para la formulación de itinerarios turísticos, ya sean directamente vinculados a problemáticas ambientales o recorridos tradicionales, que contengan algunos elementos.

Educar a las comunidades sobre la importancia del turismo y la contribución al desarrollo de las mismas

Su misión es la de educar a las comunidades locales y a los visitantes sobre la protección y conservación de los recursos naturales, la convivencia armónica hombre-naturaleza, lo mismo que contribuir a una concientización nacional ambiental.

De una buena política de Educación Ambiental van a depender en gran medida el éxito de un país en su esfuerzo por la conservación de la naturaleza, fuente inagotable de recursos, cuando se maneja con criterio Parques Nacionales, Reservas Científicas, Santuario de Ballenas Jorobadas del Banco de la Plata, entre otras categorías de manejo, y la alta biodiversidad existente. A esto se une la cada vez mayor demanda de turismo ecológico por parte de un alto porcentaje de los más de un millón de turistas que nos visitan cada año.

"El turismo es riqueza para la persona, para la familia, para la comunidad y para el mundo entero". Este es el mensaje esencial, sencillo y directo de la nueva campaña de sensibilización con la que la Organización Mundial del Turismo (OMT) quiere crear una conciencia de los beneficios que el turismo puede generar para la vida, la cultura y la economía o, dicho brevemente, para la sociedad en todos sus planos.

Los objetivos de la campaña "El turismo es riqueza" son promover el turismo como un derecho humano básico y una forma de vida, estimular la comunicación sobre los beneficios del turismo como la actividad económica que abre más posibilidades para las comunidades locales y los países, fomentar la cooperación entre los destinos y las empresas turísticas con los medios de comunicación locales, regionales e internacionales y vincular a las distintas entidades dedicadas al turismo con la gran comunidad del turismo internacional.

Dentro de los principales beneficios que conlleva a integrar a las comunidades en la participación de la industria turística son:

- Establece acciones de apoyo para perpetuar el patrimonio CULTURAL HISTÓRICO Y NATURAL del área.
- Enfatiza y muestra el sentido de que la identidad de ese patrimonio es único en el mundo. Da bases para valorar dicho patrimonio mediante la aplicación de habilidades y conocimientos. Confiere autoridad a la población local para interpretar los valores de su propio patrimonio, ante los visitantes.
- Desarrolla en la población local el orgullo de su propio patrimonio, lo cual mejora las relaciones con los huéspedes y las habilidades en el servicio.
- Ayuda a perpetuar el estilo de vida y los valores locales.
- Confiere autoridad a la población local para facilitar experiencias auténticas y significativas sobre su propio patrimonio.
- Es "intercultural" en el sentido de que ambos, población local y visitantes. reciben mutuamente experiencias enriquecedoras.
- Representa un programa que puede implementarse a cualquier nivel de desarrollo y virtualmente en cualquier lugar turístico.
- Representa un enfoque de "valor agregado al turismo en la medida que se incrementa el nivel y profundidad de los servicios genuinos que se suministran al huésped.
- Representa una aproximación al desarrollo del turismo sostenible porque respeta y enfatiza el patrimonio del área y confiere autoridad a sus pobladores para desarrollar el turismo con bases auténticas.
- Se utiliza mano de obra y todos los recursos de la región que ayudan a la economía de las familias guatemaltecas.

Apoyarse en instituciones públicas y privadas dedicadas a la Educación Turística

Existen en Guatemala Instituciones tanto públicas como privadas que se encargan de la educación y capacitación para poder prestar un buen servicio de calidad al turista y elegir a Guatemala como un destino turístico atractivo. Las cuales son presentadas a continuación:

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)

El INTECAP como institución líder en la formación profesional de los trabajadores y del recurso humano por incorporarse al mundo laboral, diseña y desarrolla acciones de capacitación que son de impacto y fomentan la productividad, para una contribución significativa al desarrollo del país.

Los Servicios del INTECAP son:

- Capacitación y Asistencia Técnica.

Capacitación:

La Guía de Servicios presenta la oferta formativa del INTECAP que es la capacitación ofrecida anualmente en respuesta al mercado laboral, para cuya operación cuenta con la capacidad instalada (recurso humano, instalaciones, maquinaria, equipo y materiales didácticos). Esta capacitación puede darse en cualquiera de sus Centros de Capacitación o como un evento móvil en las empresas, organizaciones o comunidades.

INTECAP imparte capacitación puntual a solicitud específica de las empresas u organizaciones, para lo cual se diseña o adaptan programas y/o materiales didácticos. Esta capacitación se imparte con recurso humano especializado, según sea el área de interés, utilizando las instalaciones, maquinaria y equipo del INTECAP o

proporcionados por la contraparte. Además, su desarrollo en cuanto a duración, contenido, fechas y horario, es en común acuerdo con el interesado.

Con las actividades de capacitación atiende a los trabajadores y las personas por incorporarse al trabajo, ya sea como trabajadores operativos, supervisores o directores. Está basada en principios y métodos didácticos y educativos modernos. Actualmente ofrece 7 diversos tipos de capacitación:

Formación Integral de Jóvenes, (FIJO)

Es una capacitación de duración variable entre uno y dos años; tiempo en el cual los participantes se forman como trabajadores operativos en ocupaciones calificadas. Para participar en estos programas se requiere estar comprendido entre los 14 y 18 años.

Formación de Jóvenes y Adultos, (FORJA)

Es la formación inicial a nivel operativo y medio, destinada a adultos y a jóvenes mayores de 18 años, tiene una duración variable, desarrolla competencias en una o varias funciones laborales específicas.

Carrera Técnica, (CT)

Son eventos de formación inicial a nivel medio, de larga duración, que facilitan el desempeño en puestos de supervisión o de mandos medios.

Carrera Técnica Corta, (CTC)

Denominadas también CTC, son eventos de formación complementaria, destinadas para jóvenes y adultos; son de duración media.

Actualización y Complementación Técnica Administrativa, (ACTA)

También identificada como ACTA; son eventos que tienen como objetivo reducir las brechas originadas por el avance de la tecnología y del desarrollo de los procesos.

Diplomados

Son eventos de capacitación a nivel ejecutivo, tanto en aspectos técnicos como de gestión organizacional.

Seminarios

Son eventos a nivel medio y ejecutivo enfocados a necesidades específicas de transferencia tecnológica y de técnicas administrativas.

Asistencia Técnica

Es el servicio de apoyo técnico y acompañamiento que brinda el INTECAP a los clientes, con interés en el desarrollo de proyectos de inversión y/o en la solución de uno o más problemas que afecten el desarrollo de sus organizaciones en las áreas gerenciales, administrativas y/o tecnológicas.

Una empresa hacer uso del servicio de capacitación y asistencia técnica del INTECAP por medio de:

- Identificar la necesidad real del servicio en un área específica de la organización o empresa.
- Gestionar, por cualquier medio, ante el Departamento de Servicios Directos al Cliente, Delegaciones Departamentales o Centros de Capacitación, el servicio en el área específica identificada.
- De parte del INTECAP, un representante visitará o se comunicará con la empresa y determinará la factibilidad de atender la solicitud planteada.

- El servicio debe obedecer a un plan integral de la empresa, es decir, debe darse como resultado de una detección de necesidades real, enfocarse a puestos de trabajo, actividades o funciones bien definidas y dejar la posibilidad de poderse medir en el corto plazo.
- De ser factible la prestación del servicio, representantes del INTECAP y empresa, acordarán el desarrollo del servicio en un plan donde aparecen los compromisos de las partes.
- Se programa el evento, se asigna a un proveedor de servicios técnicos (experto, instructor, consultor o técnico) y se monitorea de manera conjunta INTECAP – empresa, el desarrollo del evento.

Dentro de las carreras relacionadas con la Hotelería y el Turismo, INTECAP capacita a:

- Camarera de hotel.
- Mesero de restaurante.
- Recepcionista de un hotel.
- Animador de turismo.
- Anfitrión de turismo comunitario.
- Técnico en hotelería y turismo.
- Guía regional de turismo de la zona central.
- Guía regional de turismo de la zona las verapaces.
- Guía regional de turismo de la zona occidente.
- Guía regional de turismo de la zona ruta maya.
- Guía eco turístico.
- Guía de museo.
- Bartender.
- Cocinero profesional.
- Cocinero internacional.
- Administrador en alimentos y bebidas.
- Repostero.

- Técnico en gastronomía.
- Curso de inglés técnico de atención al público en hotelería.

Colegios:

- Coactemalan: El colegio Coactemalan ofrece carreras como:
 1. Bachiller en Hotelería y Turismo.
 2. Secretariado Bilingüe con especialización en turismo y Hotelería.
 3. Perito en administración turística y hotelera.

Universidades:

- Universidad del Valle de Guatemala

La Universidad del Valle de Guatemala forma profesionales con criterios de sustentabilidad y ética ambiental. Busca que sus graduados tengan proyección positiva en el ecoturismo e involucren a las comunidades en proyectos apropiados a cada región, que contribuyan a su desarrollo así como a la conservación cultural y natural. gran diversidad biológica de Guatemala, la calidad de sus recursos naturales y su riquísima cultura y tradiciones mayas e hispánicas hacen del país un destino turístico obligado. Guatemala tiene características únicas en el ámbito mundial. La Universidad del Valle de Guatemala contribuye a promover el desarrollo turístico sustentable orientado a la naturaleza y la cultura, por medio de los profesionales del programa en Turismo Sustentable y Ecoturismo, quienes poseen la preparación académica fundamentada en la conservación y usufructo responsable del patrimonio.

El Departamento de Ecoturismo ofrece la carrera de Licenciatura en Turismo Sustentable y Ecoturismo con 5 años de duración.

El licenciado en Turismo Sustentable y Ecoturismo se desenvuelve profesionalmente realizando planificación turística, planes de manejo, diseño de proyectos turísticos, organización de empresas turísticas sustentables, diseño de paquetes, tours o guías. Estas propuestas parten de una evaluación de potencial y estudio de mercado. En los proyectos que proponga el licenciado, estará en la capacidad de analizar la factibilidad, diseñar planes y estrategias de mercadeo e integrar a la comunidad.

El profesional que egresa está capacitado para laborar en entidades internacionales, instituciones estatales, ONG's, iniciativa privada, en su propia empresa o en proyectos para los cuales haya gestionado financiamiento. Tendrá la formación tal que, en cualquier área del turismo en que trabaje, enfocará sus actividades hacia el turismo sustentable.

Área Turística Sustentable

1. Conceptos de Turismo Sustentable y Manejo de Grupos turísticos.
2. Estudio de Mercado.
3. Geography for Tourism.
4. Mercadeo de Servicios.
5. Sustainable Tourism Guides.
6. Sustainable Tourism Products.
7. Legislación y Políticas Turísticas Sustentables.

- Universidad del Istmo

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas con especialización en Hotelería y Turismo

Objetivos:

Contribuir al desarrollo de la economía del país, ofreciendo a la industria turística profesionales especializados en la administración de las diferentes empresas e instituciones, que participan del cluster de dicha industria. Contribuir con la industria turística a través de los egresados en los niveles superiores de la administración, que posean, un alto nivel académico y una profunda formación humana.

Fomentar la cultura de la solidaridad en una industria de intensiva relación humana y en la cual el servicio es un elemento fundamental del éxito empresarial.

Promover a través de los egresados, el desarrollo sostenible, responsable y solidario del sector turístico.

- Instituto Femenino de Estudios Superiores

Es una institución pionera en la educación de la mujer guatemalteca, el objetivo de la institución es la capacitación para desarrollar el trabajo de manera que obtengan los mejores beneficios para una promoción laboral exitosa.

Dentro de las carreras relacionadas con la hotelería y el turismo se encuentran las siguientes:

1. Licenciatura en hotelería y turismo.
2. Capacitaciones en alimentos y bebidas.
3. Chef profesional e internacional (para hombres y mujeres).

- Cámara de Turismo de Guatemala – CAMTUR –

La cámara de Turismo de Guatemala agrupa a todas las Cámaras Departamentales de Turismo.

La capacitación de los recursos humanos del sector turístico es uno de sus principales objetivos.

En la actualidad está desarrollando un programa de capacitación en "atención al cliente" denominado Service Best, con bastante éxito.

- Escuela de Hotelería Zunil

La Escuela de Hotelería Zunil es un centro de capacitación privado, que trabaja exclusivamente con mujeres, en su mayoría de escasos recursos económicos.

Su objetivo principal es proporcionar a la mujer una fuente de ingresos mediante la capacitación profesional. Su oferta de capacitación se centra en cursos para personal operativo de hotelería y restauración. Aunque en la actualidad trabajan exclusivamente en la capital, disponen de capacitadores dispuestos a impartir cursos en todos los departamentos.

IV. SÍNTESIS FINAL

Guatemala es uno de los países que conserva una mayor presencia de los vestigios de las civilizaciones maya y colonial. Pero además, de su gran riqueza cultural y arqueológica, posee también una gran riqueza natural, con grandes y hermosas áreas protegidas, volcanes aún activos y exuberantes selvas. Pero en la actualidad toda esta riqueza no es suficiente para poder competir turísticamente, debido a que la decisión de tomar como uno de los principales destinos a un país representa un conjunto de atributos que el turista toma en cuenta, como lo es recibir un servicio de calidad.

En Guatemala ese servicio se ve afectado por la falta de capacidad para poder satisfacer todas las expectativas que el turista espera de nuestro país y su gente debido al bajo nivel de educación, a que el Sistema Educativo en Guatemala ha tenido históricamente un nivel muy desfavorable en el campo de la educación, a que las oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo no se encuentran al alcance de la mayoría de la población guatemalteca y al analfabetismo.

Las oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo no se hayan al alcance de la mayoría de la población guatemalteca. Desigualdades económicas y sociales y otros factores políticos, lingüísticos y geográficos influyen en el acceso de niños a la educación. Esta deficiencia es muy preocupante si se toma en cuenta que la educación no es solo un factor de crecimiento económico, sino también un ingrediente fundamental para el desarrollo social, incluida la formación de buenos ciudadanos.

Lamentablemente la situación educativa en Guatemala se encuentra, en comparación con la de otros países latinoamericanos, entre las peores. Mientras se continúe en los niveles que actualmente se poseen, es muy difícil pensar que se pueda llegar muy lejos, pues no lograremos un desarrollo sostenible. Es imposible imaginar un país próspero y desarrollado, donde no exista el acceso a una educación eficiente.

Lo mencionado anteriormente acerca de la situación actual del nivel de educación de la población guatemalteca afecta definitivamente en la prestación de servicios. Guatemala no presta un servicio de calidad requerido para competir a nivel internacional, por lo que es necesario que el personal esté altamente capacitado para satisfacer las necesidades de los turistas.

El crecimiento de la actividad turística no solamente ha incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de servicios turísticos. También los abusos a los turistas y el incumplimiento en los servicios ofrecidos, haciendo vulnerable la imagen de una región, por la calidad de los servicios ofrecidos. El turista tiene un contacto directo con el factor humano desde el momento, quiere sentirse en casa en cualquier parte del mundo, comer bien y disfrutar de la estadía. Es por eso, que cada una de las actividades que realiza el personal debe ser sinónimo de un servicio de calidad.

Para lograr ese nivel calidad de servicio para un desarrollo turístico guatemalteco competitivo es necesario: mejorar el Sistema Educativo, combatir el analfabetismo, mejorar la calidad de los servicios turísticos, mejorar el servicio de información y orientación para el consumo turístico, educar a una cultura de servicio, capacitación a todo nivel, educar para un turismo sostenible, educar a las comunidades sobre la importancia del turismo y la contribución al desarrollo de las mismas, apoyarse en instituciones públicas y privadas dedicadas a la educación turística.

Se ha podido comprobar que el desarrollo de actividades turísticas enmarcados bajo criterios de sustentabilidad, contribuyendo directamente a la conservación y valoración de los patrimonios naturales y culturales de la nación, y constituyen un factor de desarrollo económico y social para las comunidades anfitrionas y que los guatemaltecos tienen un bajo nivel educativo que no permite desarrollar con éxito actividades turísticas.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, Karl y Ron Zemke. Gerencia del servicio. LEGIS Editoriales S.A, 1992.
- Contreras Daniel. Breve historia de Guatemala. Piedra Santa. Guatemala, Guatemala, 2001.
- Denton, Keith. Calidad en el servicio a los clientes. Madrid. Editorial Diaz de Santos, S.A, 1991.
- Gaitán, José Miguel. “Guatemala y sus capacidades competitivas con respecto al mundo”.
- Hernández, Silvia y Alejandra Zorrilla. “ Diagnóstico y estrategia turística para Guatemala”
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Departamento de Documentación Turística Bibliografía especializada sobre Organización Mundial de Turismo. Guatemala, 1999.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Departamento de Investigación. Estudio del perfil del turista internacional. INGUAT.1994.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Desarrollo Turístico sustentable hacia el año 2005. Editorial De la Riva Hermanos, Guatemala, 1995.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Desarrollo Turístico: Sistemas turísticos. INGUAT. Guatemala, 2001.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Desarrollo y fortalecimiento institucional. INGUAT. Guatemala, 1999.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Situación del turismo en Guatemala. INGUAT. Guatemala, 1997.
- Ministerio de Educación Pública, Educación en Guatemala situación y desafíos: retos para alcanzar educación para todos. 3a. ed. actualizada al 2004. Guatemala, 2005.
- Sánchez, José Alfredo y Javier MORENO. Turismo en Guatemala: el reto de la competitividad. INCAE. Guatemala, 1997.

FOLLETOS

Gallo Armosino, Antonio. Fundamentos filosóficos de una educación actual. Ministerio de Educación. Guatemala, 2002.

Instituto Guatemalteco de Turismo. Boletín Informativo. Información y asistencia al turista. Guatemala, 2003.

Océano Grupo Editorial. El sistema educativo de Guatemala. Guatemala, 2002.