



16  
20  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
"ARAGON"

"EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS TURISTICOS MEXICANOS"  
R E P O R T A J E

TESIS PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN PERIODISMO Y  
COMUNICACION COLECTIVA  
P R E S E N T A :  
LILIA TOLENTINO MARTINEZ

ASESOR DE TESIS:  
LICENCIADO JORGE MARTINEZ FRAGA



JUNIO 1992

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## I N D I C E

	PAG.
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPITULO I:</b>	
"EL PARAISO TERRITORIAL OTORGADO Y LA INFRAESTRUCTURA CREADA POR EL HOM- BRE PARA EL TURISMO MEXICANO.....	5
1.1 LA MAGIA Y EL ENCANTO PLASMADOS EN UNA PALABRA: TURISMO.....	7
1.2 UN MUNDO MISTERIOSO Y FASCINANTE LABRADO POR EL TIEMPO.....	8
1.3 PLANES Y PROGRAMAS TURISTICOS ¿EN BENEFICIO DE LAS BELLEZAS NATURALES....	14
1.4 UN HERMOSO TERRITORIO Y LAS ALTERNATIVAS PARA EL HEDONISMO.....	17
1.5 VISITANTES POR ORIGEN EN TIERRA MEXICANA.....	23
1.6 AFLUENCIA DE VISITANTES EN LOS DIVERSOS CENTROS TURISTICOS MEXICANOS....	25
1.7 DIFERENTES FORMAS DE LLEGAR A TERRITORIO MEXICANO.....	29
CITAS.....	31
<b>CAPITULO II:</b>	
LA ENSEÑANZA TURISTICA EN MEXICO.....	32
2.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCION DE LA CAPACITACION TURISTICA EN MEXICO.....	32
2.2 EL OFRECIMIENTO EDUCATIVO PARA LA ENSEÑANZA TURISTICA EN MEXICO.....	37
2.3 LA PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL TURISMO MEXICANO, SEGUN SUS PROFESORES.....	46
CITAS.....	74
<b>CAPITULO III:</b>	
DIVERSIONES E INVESTIGACIONES TURISTICAS A TRAVES DE LAS EXPERIENCIAS DE- UNA COLOMBIANA Y UNA ESPAÑOLA QUE VISITAN MEXICO.....	79
CONCLUSIONES.....	171
CITAS.....	174
BIBLIOGRAFIA.....	185
HEMEROGRAFIA.....	187

## I N T R O D U C C I O N

La industria, el petróleo y la agricultura, así como el comercio y el turismo son los principales ladrillos que construyen la base fundamental de nuestra economía nacional, cada una de estas importantes actividades son bloques esenciales para el desarrollo económico de México y al unirse conforman el crecimiento primordial que sostiene económicamente al pueblo mexicano y lo mantiene en lucha constante para que día a día se supere y sea una nación merecedora de respeto y admiración.

Todas y cada una de estas indispensables formas de trabajo son dignas de -- análisis, de estudio y de investigación, ya que se encuentran inmersas dentro de nuestra vida diaria y por consiguiente si alguna de ellas se tambaleara, esto -- perjudicaría de una u otra forma a las demás, hecho que alteraría directamente -- nuestra economía. Sin embargo, ahora me remitiré a hablar solamente de la última: El Turismo, actividad que poco a poco ha ido tomando fuerza en la economía -- mexicana hasta convertirse en uno de sus más importantes pilares.

México es un país rodeado de innumerables lugares turísticos que comprenden desde las majestuosas e imponentes zonas arqueológicas hasta las sofisticadas playas veraniegas, por lo que puede satisfacer los gustos más exigentes de las personas que acuden a disfrutar de estos sitios.

Tanto el gobierno mexicano como la iniciativa privada luchan constantemente por atraer al mayor número de visitantes nacionales y extranjeros que puedan proporcionarles las divisas necesarias para el avance económico de nuestro país.

Sin embargo, este objetivo no siempre llega a alcanzarse, ya que existen -- múltiples factores que suelen obstaculizar esta meta, como son: la ineptitud de las personas prestadoras de los servicios turísticos, la discriminación hacia el turismo nacional, la inseguridad y abusos de que son objeto los turistas extranjeros, la falta de recursos económicos para que las personas puedan visitar determinado lugar, y la inadecuada inversión que se hace para explotar nuevas zonas turísticas, entre otros.

El objetivo de este reportaje es descubrir si la capacitación de las personas que desarrollan alguna actividad relacionada con el turismo mexicano es la adecuada y si este hecho repercute directamente en la buena o mala calidad de la prestación de los servicios. .

El interés por la realización de esta investigación surge a raíz de que en algunos mensajes transmitidos por televisión se manifiesta la importancia de una buena prestación de servicios para el incremento del turismo en México, por lo que en este estudio se comprueba si este hecho es real y si verdaderamente se ha deteriorado la calidad de los servicios turísticos mexicanos.

A través de este trabajo se conoce la actual situación de los servicios proporcionados en las zonas turísticas más populares del país, así como las repercusiones que estos servicios tienen en la aceptación o rechazo de los turistas hacia esos lugares.

La investigación se basa, en primera instancia (Capítulo I), en el material documental, puesto que éste es de gran utilidad para darle un fundamento más sólido al manejo de datos y al marco histórico del estudio.

Por otra parte, la aplicación de entrevistas a profesores de turismo, y a algunos ejecutivos y autoridades de los diferentes centros de asistencia turística (Capítulo II), nos permite obtener un conocimiento más amplio y objetivo de la calidad de los servicios y de la preparación de los prestadores de los mismos.

Asimismo se realizaron entrevistas a los prestadores de servicios tales como: Gerentes de hotel, gerentes de restaurantes, meseros, camaristas, recepcionistas, bell boys y guía de turistas; además, a turistas del lugar, actividad que ayudó a profundizar más en el fenómeno.

La observación es un punto clave en la investigación, ya que con ella se pudo evaluar la verdadera forma de cómo se practica el turismo en nuestro país.

La tesis se desarrolla a través de un reportaje porque éste es la herramienta más útil para abordar el tema de trabajo y bajo una perspectiva periodística, pues cubre tanto los géneros informativos utilizados en el periodismo como algunas técnicas de la investigación. Se incluye material fotográfico con el cual se le proporciona al trabajo un toque más atractivo e interesante.

Por otra parte, conviene recalcar que el reportaje constituye una de las materias fundamentales en el plan de estudio manejado por la UNAM para la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva.

El Capítulo III de este trabajo se desarrolla en forma novelada, ya que se narran las diversiones, peripecias y aventuras de dos turistas, las cuales cobran vida para presentarnos una serie de diálogos que dan origen a una historia ficticia realizada a partir de una serie de información real. Datos y respuestas obte-

nidas de los diversos turistas entrevistados, así como de las afirmaciones de los distintos prestadores de servicios turísticos y de los funcionarios públicos; comentarios y declaraciones que se entrelazan para conformar una pequeña novela que nos muestra la actual situación de los servicios turísticos mexicanos.

Para poder llevar a cabo este estudio, se visitaron tres lugares turísticos de México: Distrito Federal, Teotihuacan y Acapulco, recorriendo de esta manera una ciudad, una zona arqueológica y una playa tradicional, sitios que se tomaron como muestra de estudio con el fin de comprobar la calidad de los servicios prestados y las condiciones de la zona. Lo anterior con el objeto de evaluar el nivel profesional de los prestadores de servicios turísticos en nuestro país.

## CAPITULO I

### EL PARAISO TERRITORIAL "OTORGADO" Y LA INFRAESTRUCTURA

#### CREADA PARA EL TURISMO MEXICANO

Si de alguna manera pueden expresarse las maravillas y los secretos vividos en una nación, esa forma de expresión es la majestuosidad que se concentra en cada uno de los vestigios conservados por el tiempo en los diversos rincones de la tierra, estilos arquitectónicos y bellezas naturales.

Afortunadamente, de algunos de estos selectos privilegios puede sentirse orgullosa la población de la República Mexicana, ya que este país cuenta con fascinantes y diversas zonas turísticas que plasman el esplendor y la decadencia de épocas pasadas; sin embargo, desgraciadamente cada día reflejan más la negligencia con que los mexicanos desperdician este brillo brindado por el creador, pues no conformes con explotar estos lugares, los mutilan y los arruinan con el descuido y la contaminación.

Pese a esto, diseminada por toda la nación puede encontrarse una vasta cantidad de regiones exquisitamente conformadas (y no muy bien aprovechadas por los seres humanos) que pretenden satisfacer los gustos y deseos más exigentes de las personas que acuden a ellas. De esto, nuestro país puede merecidamente vanagloriarse al contar con lugares especialmente labrados por las antiguas civilizaciones y difícilmente conservados con los años para halagar y favorecer el placer de los conocedores, historiadores y turistas que pretenden ahondar en los restos de culturas anteriores. Asimismo, la búsqueda constante del hom



bre por encontrar su libertad espiritual, a través de las distintas manifestaciones culturales, lo han orillado a que las actuales generaciones intenten luchar contra la ignorancia, para aprender y analizar la herencia legada por sus antepasados y así alcanzar un supuesto desarrollo.

Es en este aspecto en donde el impulso al avance turístico ha cobrado mayor fuerza, pues no existe mejor manera de conocer a una cultura que adentrándose lo más profundamente en ella. Sin embargo, desde el punto de vista histórico, no es posible hablar del turismo o algo que se le asemeje con anterioridad al reinado del emperador Cuauhtémoc, aunque ya desde esos tiempos se tenía plena conciencia del especial encanto que proyectaba la grandeza de las bellezas naturales y culturales asentadas en territorio mexicano, las cuales cautivaban tanto a propios como a extraños, quienes atraídos por lo increíble de sus climas y paisajes; por el misterio de sus costumbres y leyendas, por el erotismo de su arte y su vida social no dudaban en disfrutarlas y reconocerlas como algo único. No obstante, se considera que ya desde ese entonces se estaban fincando las bases que hoy en día dan vida al crecimiento turístico de nuestro país, pues no es posible pasar por alto la existencia de ciertas instalaciones, infraestructuras, actitudes, comportamientos y condiciones esenciales que han ido caracterizando al turismo nacional.

Partiendo de la enigmática cultura de Tenochtitlán, la cual pone fin al exhaustivo viaje de un pueblo y da principio a la fantástica y apasionante actividad del turismo mexicano actual, nos remitiremos al conocimiento de valiosos testimonios sobre los viajeros y las actividades que éstos realizaban antes de la colonización española. En ese entonces, aunque los viajeros solían

desplazarse únicamente para realizar actividades comerciales, políticas y sociales, no podían escaparse, en la mayoría de los casos, de quedar atrapados en los exquisitos placeres que ofrecían los majestuosos e inquietantes sitios de veraniego, que tal vez todavía pueden encontrarse en algunas regiones de nuestro país.

### 1.1 LA MAGIA Y EL ENCANTO PLASMADOS EN UNA PALABRA: TURISMO

Sin faltar a la verdad, podríamos decir que México, por su ubicación geográfica y porque su pueblo reúne unas cuantas de las virtudes esenciales del hombre, bien puede considerarse como el corazón del turismo en América Latina, ya que sus múltiples sitios ofrecen al visitante nacional o extranjero un fascinante mundo pleno de diversión y aventura que puede brindarse siempre y cuando se cuente con los recursos económicos necesarios.

Pero, antes que nada deberíamos empezar por preguntarnos ¿cuál es el significado de la palabra turismo?, ya que este término encierra un mundo fantástico y enigmático que nos transporta a sitios recónditos y mágicos en los que nos sumergimos con gran placer.

La palabra mágica turismo "... viene del vocable inglés 'tour'; viaje, - que deriva de la palabra francesa 'tour' viaje o excursión circular; la cual precede a su vez del latín 'Tornare' y de los sufijos ist e ismo que completan las definiciones turista y turismo..."<sup>1</sup>. A partir de estas raíces latinas podemos considerar al turista "... como a la persona que viaja temporalmente y - regresa a su lugar de origen, mientras que la palabra turismo se refiere a la

actividad de las personas que viajan transitoriamente con la intención de regresar a su domicilio habitual...<sup>2</sup>. Pero, para redondear más este "encantador" - concepto agregaremos que de acuerdo al investigador en materia turística, --- Hunzinker, "... turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dicha permanencia y desplazamiento no estén motivados por una actividad lucrativa..."<sup>3</sup>, sino por el contrario, que su único afán sea disfrutar de los maravillosos y múltiples paisajes que constituyen el lugar elegido y en el que puedan gozar de un extenso conjunto de actividades deportivas y recreativas que les permitan verse inmersos en un mundo nuevo y excitante.

## 1.2 UN MUNDO MISTERIOSO Y FASCINANTE LABRADO POR EL TIEMPO

México cuenta con una extensa gama de zonas vírgenes y urbanizadas que - pueden complacer a cualquier turista que desee visitarlas. Sin embargo, a través del tiempo los mexicanos han tenido que ir labrando poco a poco su evolución turística y para ello, el hombre indígena primero tuvo que vencer grandes dificultades, pues uno de los principales obstáculos a los que se enfrentó la población mexicana al quererse manifestar como un país netamente turístico en el que existen los más hermosos y diversos lugares, fue la falta de una adecuada infraestructura que apoyara y diera realce a estos privilegiados sitios, ya que durante el México precortesiano no existía algo semejante a nuestros actuales hoteles. No obstante, cabe hacer hincapié en que eran necesarios e indispensables, pues los pueblos de aquel entonces acostumbraban ir de un punto a otro para realizar sus diversas actividades, las cuales se veían disminuidas -

por la falta de un buen camino que les permitiera ampliar al círculo de viajeros, y que no solamente se desarrollarían viajes con fines comerciales o políticos sino que también se visitarían sus bellezas naturales con el propósito de disfrutar de todos y cada uno de sus encantos.

La época de la conquista y la colonización brinda a viajeros propios y extraños la posibilidad de penetrar a nuestro exótico mundo natural dándoles la oportunidad de descubrir su perfecta geografía, lo original y típico de su ciudad, sus hábitos y costumbres criollas, y en fin, un sinnúmero de características atrayentes y desconocidas que dan brillo y vivacidad al México del ayer, del hoy y del mañana. "... Un ejemplo sobresaliente de estos importantes acontecimientos, es el de Zurutuza, legendario y emprendedor hombre de negocios que por el despliegue de sus múltiples actividades aparece en la historia del turismo mexicano como el más destacado empresario de viajes de esos tiempos ..."<sup>4</sup>.

El mal estado y la falta de caminos, la dificultad de los transportes, la inexistencia de alojamiento adecuado y un sin fin de inconvenientes más, no fueron obstáculo suficiente para detener al hombre, quien deseoso de adentrarse en el enorme mundo de los viajes dió los primeros pasos para el nacimiento del turismo en nuestro país; para ello, se entabló una lucha por parte de los gobernantes que querían proteger y garantizar la vida y las propiedades de los viajeros que recorrían el inmenso y atractivo territorio nacional. Fue así como el --- "... virrey Diego Fernández de Córdova, con el anhelo de fomentar el turismo en México mandó levantar una información por acto del 19 de noviembre de 1620 para determinar las distancias entre las poblaciones del virreinato..."<sup>5</sup>; convirtiéndose este valioso documento en el primer itinerario postal o primera guía de caminos de la Nueva España.

En la etapa colonial, el desarrollo del transporte turístico no fue muy - fructífero, pues en 1805 únicamente se contaba con los llamados coches de diligencias, los cuales sustituían a los coches de ruedas. Este estancamiento que - debilitó en gran medida al turismo nacional se debió al mal estado de los caminos y fue por ello que el virrey Iturrigaray dispuso la construcción de casas de diligencias. Estas fueron fundadas por Manuel Escandón y para 1880 aún se podía contar con este servicio. Sin embargo, fue desapareciendo conforme se constituían los ferrocarriles, ya que éstos dieron un enorme impulso al desarrollo - turístico mexicano pues gracias a ellos, los hombres se adentraron más en el majestuoso mundo azteca.

Pero el servicio de transporte no fue el único problema que enfrentó el - hombre de la época colonial, sino también tuvo que satisfacer las urgentes necesidades de los numerosos viajeros que requerían de albergue y alimentación. Esto originó que se establecieran las primeras instalaciones pre-turísticas, las - cuales estaban constituidas por restaurantes y hoteles rudimentarios llamados -- comúnmente posadas o mesones. Estos no eran ni la más mínima imitación de nuestros actuales centros de alojamiento y servicios alimenticios, aunque sin duda alguna conforman sus antecedentes, ya que tanto el primer mesón como la primera posada de todo el continente americano se estableció en la Nueva España. Pese a que "...los mesones y posadas estaban provistos de una organización primaria y - elemental (en la que el dueño o encargado del establecimiento era auxiliado directamente por familiares y criados que servían al viajero)..."<sup>6</sup> se dió el nacimiento a una forma de administración de carácter comercial o actividad laboral - que fue conformando los cimientos administrativos de nuestros actuales establecimientos.

Estos lugares se encontraban constituidos por singulares y sencillos edificios acondicionados con grandes patios y corrales que eran utilizados para -- brindar albergue a los animales del viajero. Además, la distribución de este tipo de alojamiento estaba supeditada únicamente a las vías de comunicación que -- existían en la nación.

Los mesones poseían un tinte popular y pintoresco, sus instalaciones y ser vicios carecían de todo lujo; sin embargo, brindaban al público un sitio lleno - de encanto y alegría en el que se combinaba la gracia de lo natural y la belleza artística. Un ejemplo típico de estos establecimientos es la tradicional calle de 'Mesones', localizada actualmente en el centro de la ciudad de México.

Con la independencia, nuestro país empieza a modernizarse, a tomar un tinte más extranjerizado y a perder su sencillez y su frescura para comenzar a adquirir matices de una ciudad cosmopolita. Los negocios comienzan a prosperar, - el hilo telegráfico aumenta, se abren y mejoran tanto las vías de comunicación - como los medios de transporte y con ello los viajes se intensifican de manera considerable. Para ese entonces, los mexicanos del altiplano ya podían viajar a las costas para admirar los fascinantes sitios en los que las cristalinas y - cálidas aguas de los mares (que en ese tiempo así eran) se encontraban apaciblemente esperando a sus visitantes para brindarles su gran esplendor; mientras - los extranjeros eran recibidos con un poco más de cordialidad y estimación por el pueblo mexicano, ya que dejaron de ser vistos como a completos extraños y empezaron a ser aceptados con menor recelo, aumentando con ello la frecuencia y - cantidad turística.

El gran interés que despertó nuestra privilegiada República Mexicana entre

mexicanos y extranjeros desde tiempos remotos, adquirió para esos días un significado muy importante, por lo que un considerable número de visitantes nacionales y forasteros se atrevieron a recorrer el país para disfrutar de todos sus - enigmáticos encantos.

Todavía corría la época de la independencia cuando el movimiento turístico mexicano comenzó a reunir los primeros eslabones y a adquirir los distintos medios e instrumentos, establecimientos y ambientes que tiempo después le servirían para iniciar el recorrido definitivo dentro de las circunstancias y características que hoy en día lo definen como uno de los países más favorecidos y visitados.

Con el tiempo, y dentro de sus límites y proporciones es justamente durante la época independiente cuando aparece, ya como un hecho consumado, el inicio del movimiento turístico nacional, ya que en ella se conjugaron el progreso y - la estructura turística en medio de la grandeza natural de nuestro país para darle el toque que finalmente definiría a nuestra República Mexicana como a una de las más destacadas en materia turística y ampliamente consentida por los viajeros, quienes atraídos por los paisajes mexicanos han recorrido la inmensidad de nuestro territorio disfrutando de cada una de sus expresiones naturales.

El porfiriato es otra etapa de gran trascendencia para el crecimiento - turístico mexicano por lo que no podemos dejarlo pasar por alto, pues su llegada trajo importantes avances en lo que a turismo se refiere, ya que es justamente durante esta época cuando surgen de forma espectacular los grandes progresos materiales, entre los que destacan de sobremanera los llamados caminos de -

hierro o ferrocarriles y con ellos nace la posibilidad de que ocurra el desplazamiento humano a gran ritmo con lo que se facilitaron los viajes, y a su vez se contribuyó con vigor al desarrollo preliminar de otros servicios complementarios, que ya en conjunto operaron como antecedentes vitales del fenómeno turístico que dentro de su característica dimensión social empezó a imponerse en nuestro país alrededor de la segunda década del siglo XIX.

Un aspecto muy importante del que debe sentirse orgulloso el pueblo mexicano, es el hecho de que su desarrollo turístico ha evolucionado en el terreno material de servicios, instalaciones, establecimientos y equipos; sin embargo, todavía no ha conseguido alcanzar de la misma manera los triunfos necesarios en -- sus estructuras culturales, en sus conceptos y criterios y en las actitudes mentales de los mexicanos para alcanzar un auge mayor, ya que México sigue siendo -- un país en el que los prejuicios colectivos e individuales dañan gravemente el -- crecimiento de la actividad turística. Pese a esto, esta semievolución se ha dado en su mejor parte gracias al entendimiento y a la cooperación que existe entre los diferentes sectores, los cuales con gran entusiasmo han unido sus esfuerzos en beneficio del desarrollo turístico en nuestro país. Para constatar el -- fruto de este destacado y valioso esfuerzo, sólo bastaría con realizar un recorrido por las espléndidas y exóticas costas de Colima, Jalisco, Sinaloa, Baja California o el 'Hinterland' de la frontera con los Estados Unidos y adentrarse en ellas para percibir la cordialidad de sus serviciales enfitriones.



### 1.3 PLANES Y PROGRAMAS TURISTICOS

#### ¿ EN BENEFICIO DE LAS BELLEZAS NATURALES ?

Cada uno de los ocupantes de la silla presidencial ha intentado colocar su granito de arena en favor de la evolución del turismo mexicano, pues nunca se han querido retirar sin dejar de hacer su 'buena acción' sexenal en beneficio de la superación nacional. Por eso, corrían los años veintes, las dificultades revolucionarias europeas se asentaban en gran medida y con ello se había anulado cualquier posibilidad para que los turistas pudieran viajar hacia el viejo continente. Este hecho ocasionó que nuestra nación se perfilara como la elección más cercana y tranquila para vacacionar en total aislamiento de los problemas mundiales, y provocó que en el gobierno mexicano de aquellos tiempos se despertara el deseo incontenible de apoyar y mejorar el desarrollo del turismo en México. Así se pretendía brindar a los viajeros un poco de calma entre tanto movimiento, y para ello, se recurrió a la cimentación legal de todos los aspectos relacionados con el turismo. De esta manera, nace el primer núcleo generador e impulsor del turismo nacional, pues aparece en 1922 un grupo organizado de turistas que crean la Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles. El 6 de julio de 1929 se funda la Comisión Mixta Pro-Turismo que tiene como finalidades incrementar el movimiento turístico hacia el país, establecer las bases sobre las que posteriormente se estructuraría el turismo y conjugar la participación del sector público y privado.

Pero no conforme con lo alcanzado hasta ese momento, el gobierno del señor Pascual Ortiz Rubio, ansioso de promover el turismo tanto en organismos sociales como privados promulgó el Reglamento de la Ley de Migración el 30 de agosto de 1930.

En el régimen del general Abelardo L. Rodríguez se originó otro destacado acontecimiento, ya que se le otorgó a la Secretaría de la Economía Nacional las atribuciones legislativas que en materia de turismo correspondían hasta ese entonces a la de Gobernación.

Los años treinta no fueron la excepción, pues durante esta importante dé cada también se obtuvieron valiosos avances que dieron gran auge al desarrollo del turismo nacional, hechos tan relevantes como la promulgación del Reglamento que crea la Comisión, el Comité y el Patronato de Turismo, así como el nacimiento de la Comisión Nacional de Turismo y del Departamento de Turismo que aunados al surgimiento del movimiento de organizaciones privadas, revitalizaron en gran medida la industria turística.

Cabe mencionar que en esta destacada época para el turismo nacional, brilló la figura del licenciado Miguel Alemán Valdés, el cual ha sido considerado como el mayor impulsor del turismo mexicano, pues durante su gobierno la industria turística tuvo un lugar privilegiado en la planeación del desarrollo social y económico del país, por lo que surgieron los grandes centros turísticos y Méxi co entró con gran fuerza en el mercado mundial del turismo.

Los años cuarentas también trajeron consigo algunos importantes avances -- en materia turística, ya que fue en este lapso cuando se promulgó el Reglamento de la ley que regularía el funcionamiento de los servicios turísticos; y el Fondo de Garantía y Fomento del Turismo, además de publicarse la primera Ley Federal de Turismo que viene a darle una cimentación jurídica a esta actividad.

A pesar que durante la década de los cincuentas el turismo mexicano sufrió

un pequeño estancamiento, fue para los años sesentas y setentas que resurge como el ave fénix para continuar con renovados bríos su acelerada evolución, ya que - el departamento de turismo elabora, por orden del ejecutivo, un Plan Nacional de Desarrollo Turístico, dentro del cual se intentan planificar los esfuerzos realizados en favor del turismo nacional. También en 1976 aparece la Escuela Panamericana de Hotelería, la cual tuvo especial significación y trascendencia porque en forma sistemática y técnica se encontraba y se encuentra capacitando y formando a las personas que laborarán en la actividad hotelera.

Durante el transcurrir de la década de los ochentas surgieron los tintes que empezarían a caracterizar al turismo moderno mexicano, pues para ello se llevaron a cabo actividades tan sobresalientes como la elaboración de un anteproyecto de Convenios de Coordinación y Capacitación Turística, y se instaló el Seminario de Capacitación para Promotores Turísticos de la FSTSE. Otro aspecto muy importante, fue la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y, finalmente se realizó la Reunión Nacional de Tiempo Compartido. Se participó en la Reunión Nacional de Seguridad al Turismo y se formuló el Plan de Emergencia Básico para los aeropuertos de México.

Todos estos sucesos se han llevado a cabo con la supuesta finalidad de incrementar la afluencia de los turistas nacionales y extranjeros, pero, sería interesante saber si realmente los planes, programas y políticas utilizadas para - este efecto han sido realizados con este objetivo, pues aunque sea vergonzoso reconocerlo, la verdad es que cada día nuestras espléndidas zonas turísticas están más contaminadas, deterioradas y arruinadas por el descuido y el desinterés de los mexicanos en proteger las atrayentes regiones naturales de nuestro país. Y

es que desgraciadamente el proceso se ha ido invirtiendo, pues en lugar de que exista un avance positivo en la evolución turística, la situación a cada momento se hace más grave y complicada.

#### 1.4 UN HERMOSO TERRITORIO Y LAS ALTERNATIVAS PARA EL HEDONISMO

La población mexicana debería sentirse orgullosa de pertenecer a un país como el nuestro, pues en él podemos encontrar majestuosas construcciones, admirar fascinantes paisajes y disfrutar de una gran variedad de climas y regiones; por eso, es muy importante impulsar al turismo nacional, ya que de esta manera, además de mostrar al mundo las grandezas que poseemos también podemos contar con una trascendental fuente de divisas que favorezca notablemente a la economía mexicana. Es por este hecho que no puede lograrse un avance en lo que a materia turística se refiere si se carece de los servicios turísticos que esta rama requiere para causar una buena impresión en los turistas que los solicitan, ya que si un vacacionista decide conocer y disfrutar algún punto de nuestro territorio y este sitio se encuentra en condiciones deplorables, la respuesta general del exterior y del mismo interior hacia nuestras zonas recreativas será negativa y perjudicial para la buena imagen del país. Por eso, servicios de infraestructura tan necesarios como lo son el de agua, energía eléctrica, medios de comunicación, drenaje, calles y carreteras (46 197), vías férreas (26 296 197), aeropuertos (61), puertos (231, de los cuales únicamente 77 son para el turismo), y parques de recreo deben mantenerse en perfectas condiciones para que puedan brindar un excelente funcionamiento e incrementen con ello la asiduidad turística, pues, de lo contrario, la falta o deterioro de alguno de estos servicios ocasionaría -

en los visitantes un rechazo determinante y el detrimento turístico.

Los servicios de infraestructura, que constituyen la base y los cimientos de cualquier zona habitable, también conforman la parte externa y visible del lugar, es decir, son los que van a engrandecer la armonía natural de la zona y a enriquecerla con su arquitectura. Asimismo, establecen en última instancia los factores determinantes para la mayor o menor afluencia turística, pues son los que van a indicar tanto la clase y la categoría de los sitios como el nivel y la posición socioeconómica de las personas que necesitan de ellos.

De esta manera, el hospedaje (7,600 establecimientos en el país) viene a constituir uno de estos indispensables beneficios, pues todo visitante requiere de un lugar cómodo y seguro para descansar y de un sitio agradable que le permita disfrutar de las bellezas que le ofrece la zona turística. Sin embargo, como no todos los viajeros tienen los mismos gustos y necesidades, el tipo de hospedaje se ha ordenado de manera que pueda agradar a todos los visitantes; además el sector en el que se halla ubicado constituye un factor determinante en la división de este servicio, pues no es igual encontrarlo en las partes céntricas de la ciudad que en los suburbios de la misma.

Como constancia de la estratificación social de nuestro país el fenómeno se refleja en la existencia de lugares de lujo (26 en la nación), los de primera (451 en total), los de segunda (693 en el país) y los de tercera clase (6 430 en la nación). Pero, esta no es la única manera de diferenciar a los unos de los otros sino que también se van a dividir según sea el tipo de construcción en un grupo reducido de sitios para que los huéspedes puedan sentirse completamente sa

tisfechos, ya que habrá algunos que deseen su independencia total y prefieran -- hospedarse en confortables apartamentos que les ofrezcan las condiciones necesarias y les permitan disponer a su antojo de todos los servicios. Otros se inclinarán más por las casas de huéspedes, ya que estas pueden brindarles una estancia amena y la compañía de otros visitantes. También puede haber algunos que se decidan por los campos turísticos, pues en ellos los viajeros podrán compartir -- con otros su estancia. Otros tipos de hospedaje son los hoteles (4 208 en el -- país) y los moteles, sitios que por su diversidad y confort suelen ser los más -- comunes y concurridos por los visitantes, ya que en ellos pueden contar con todos los servicios.

Sin embargo, el hospedaje no es el único factor trascendente en materia turistica, pues como todo ser viviente requiere de alimentos para poder satisfacer una de sus vitales necesidades y para ello, en la actualidad se cuenta con 2,817 en el país (correspondiendo esta cifra a los establecimientos que pueden ofrecer un buen nivel de atención y servicio) que suelen satisfacer a toda clase de paladadar. Es por esto que podemos encontrar cualquier menú que aligere nuestros antojos, pues existe tal diversidad de restaurantes que podemos desear el tipo de -- platillo que más nos agrada y hallarlo preparado con las recetas nacionales e internacionales más conocidas. Este servicio también se clasifica en los restaurantes de lujo, de primera, y de tipo económico, ya que al existir variedad en -- las minutas y en la calidad de los ingredientes, también hay diferencias en los precios y en los gustos de los clientes.

Por otra parte, ¿a quién no se le antoja disfrutar un sabroso café mientras platica con algún familiar o amigo?. Es por esto que también se ha establecido

una gran variedad de cafeterías (427 en total), en las que los visitantes disfrutan ricos y variados postres a cualquier hora del día. De esta menra, podemos contar con cafeterías de categoría especial, de primera y de segunda clase que tienen como objetivo primordial satisfacer a todos los gustos y bolsillos.

Aunadas al ámbito del buen comer se encuentran las taquerías, pues dada la importancia del taco en un país en el que éste es uno de sus alimentos típicos y una de las bases alimenticias de su población, no puede dejarse de hablar acerca de la existencia de estos lugares, cuyas categorías comprenden a la especial, general y popular, según sean las posibilidades y gustos muy particulares del cliente, ya que como todo servicio bien prestado, pretende agradar a cualquier viajero que requiera de sus atenciones.

Los considerados bares (92 357 en el país) comprenden otro servicio que ha ido cobrando mayor relevancia, pues a los turistas les gusta saborear una buena bebida mientras intercambian algunos puntos de vista sobre los negocios que contienen la mayor parte de su fortuna, los asuntos políticos que giran en torno a los grandes debates para saber cual es la forma de asegurar el poder y la riqueza, los sociales en donde normalmente las "grandes damas" comentan lo más destacado en moda, cosmetología, festejos o belleza, y los amorosos en los que se inicia un romance, se da la agradable reconciliación o se pone fin al eterno no viazgo. Estos establecimientos se han clasificado en bares de gran turismo, bares turista y bares populares para poder complacer a cada uno de los visitantes que desean disfrutar una copa.

Es necesario e imprescindible hablar de los centros nocturnos (157 en el país); sitios en los que el turista puede divertirse apreciando una buena varie-

dad y escuchando la música de su preferencia. En estas zonas de recreación turística las personas pueden gozar de un rato agradable mientras dan sus opiniones acerca de los distintos temas y saborean alguna bebida. Estos servicios - de distracción suelen hallarse en los tipos de gran turismo, clase turista y clase popular para que puedan asistir a ellos todas las personas que se ajusten económicamente a cualquiera de estas categorías.

Las discoteques (158 en nuestro territorio hasta 1989); constituyen otro importante punto en lo que a pasatiempos nocturnos se refiere y es que en estos lugares tanto jóvenes como adultos suelen reunirse para bailar los ritmos y melodías de moda. Asimismo, también pueden saborear deliciosas bebidas mientras intentan platicar con sus acompañantes en medio de la algarabía del lugar. Estos sitios de atracción turística se clasifican en super discoteques, discoteques y salón de baile para adaptarse a todos los gustos y necesidades.

Los servicios de recreación vienen a conformar otro beneficio turístico, pues son todos aquellos atractivos socioculturales que requieren para su disfrute de una remuneración económica. Estos servicios son los que le van a dar vida a la zona turística, ya que comprenden a las variedades de los cabarets, cines, exposiciones, museos, ferias, corridas de toros, ballets y conciertos entre otros. Es por ello que estos atractivos van a ofrecer al visitante la posibilidad de elegir la actividad que les permita gozar de cada instante que permanezcan en la zona turística.

Sin embargo, sin el imprescindible medio de transporte, el viajero no puede admirar y aprovechar todas las bellezas naturales y arquitectónicas que los diversos puntos de nuestro país le brindan, ya que por medio de éste el turista



puede trasladarse de su lugar de residencia a su destino final y además tiene la posibilidad de realizar los desplazamientos que considere necesarios durante su recorrido. No obstante, como "en gustos se rompen géneros" y como a cada persona le agrada viajar de diferente manera y de acuerdo a sus posibilidades económicas, los viajeros suelen desplazarse por vías aéreas, terrestre o marítima.

Otro beneficio existente en el turismo mexicano es el de las agencias de viajes (3060 en total); empresas turísticas que tienen como finalidad prestar a la corriente turística, en forma gratuita un determinado número de servicios que le faciliten la realización de su viaje y que le evite el mayor número de problemas, pues éstas se encargan de todos los trámites y reservaciones necesarias para que el turista únicamente se dedique a vacacionar.

Pero en muchas ocasiones no sólo desean descansar, sino que también desean ampliar su nivel cultural y para ello requieren de los servicios que los guías de turistas les ofrecen, ya que estas personas encargadas de fungir como portavoces de la imagen de una región y por ello deben poseer los conocimientos idiomáticos e históricos adecuados para que le brinden al turista una panorámica completa y veraz de la zona visitada.

De igual manera, es obvio que no pueden faltar los comercios especializados, pues en ellos, los turistas suelen adquirir objetos de uso diverso como artesanías, artículos industriales y 'souvenirs' que llegan a completar y terminar con todo lo que puede denominarse un viaje perfecto, pues ¿a quién no le agrada comprar algo de recuerdo para sus seres queridos? o ¿a quién no le gusta quedarse con un detalle del lugar que conoció?. Es por esto que en la actualidad existen sitios en los que el turista puede comprar los dulces típicos del poblado o

ciudad y las estatuillas y figuras elaboradas con el material más clásico del lu  
gar.

Para terminar de enumerar todas estas prestaciones con las que cuenta el turismo nacional, es necesario hacer mención de los servicios bancarios, financieros y de seguros que portegen monetariamente al visitante para que pueda disfrutar al máximo de su viaje sin verse involucrado en problemas económicos que le obstaculicen gozar plenamente de unas merecidas vacaciones.

#### 1.5 VISITANTES POR ORIGEN EN TIERRA MEXICANA

Los sitios naturales, así como las manifestaciones culturales y el folklore son los atractivos más importantes que nuestra República Mexicana ofrece a sus múltiples visitantes, ya que estos tres elementos conforman lugares tan exóticos y bellos que motivan al turista a desplazarse hacia panoramas variados como: mon  
tañas, costas, playas, islas, bahías, caletas, ríos, grutas, manantiales y bosques, entre otros muchos, con la única finalidad de disfrutar del encanto que es tos sitios brindan al vacacionista, pues el visitante, deseoso de conocer nuevos museos, ruinas arqueológicas, ferias, zoológicos y construcciones arquitectónicas, además de adentrarse en la magia de las artesanías populares, se interna en el territorio mexicano para admirar la grandeza de la cultura, la tradición y la idiosincrasia que caracteriza al anfitrión mexicano.

Gracias a toda esta amplia gama de atractivos, la nación mexicana ha logrado grandes avances en lo que a turismo extranjero se refiere, ya que en el año de 1988 visitaron al país un total de 4 521 600 personas, de las cuales el

64.91% entraron al país por vía aérea y el resto por terrestre, representando el mercado de Estados Unidos el 88% de la afluencia total de turistas, mientras que de Europa sólo llegó un 2.0% de Canadá un 5.5% y de Latinoamérica un 4.0%, perteneciendo el .5% restante a los visitantes de Asia, Africa y Oceanía. De todos - estos visitantes que arribaron a territorio mexicano el 77% viajó a nuestro país por placer, el 14% para visitar a familiares y amigos, y sólo el 7% en plan de - negocios y estudios.

TURISMO RECEPTIVO POR ORIGEN

AÑO	ESTADOS UNIDOS	CANADA	EUROPA	AMERICA LATINA	OTROS	TOTAL
1988	5016 88%	313 5.5%	112 20%	225 4.0%	26 0.5%	5692 100%

FUENTE: BANCO DE MEXICO

Dirección General de Política Turística

SECTUR.

Con respecto al turismo nacional se encontró que en ese mismo año, el total de visitantes que demandaron alojamiento fue de 15 870 400, internándose la mayoría de ellos en ciudades coloniales como Morelia, Puebla, Mérida, Guanajuato y Querétaro. Otras entidades federativas que lograron gran captación de turismo nacional fueron Jalisco, Veracruz, Baja California y el D.F.

Por otra parte, "... el flujo de viajeros fronterizos de 1988 fue de --- 143 000 cruces, correspondiendo 65 000 a personas que ingresaron a la frontera de nuestro país y 78 000 a las que visitaron la frontera de Estados Unidos, de las 65 000 entradas el 80% se registró en automóvil y el 20% fueron peatones..."<sup>7</sup>.

#### 1.6 AFLUENCIA DE VISITANTES EN LOS DIVERSOS CENTROS TURISTICOS MEXICANOS

La oferta hotelera durante 1988 estuvo integrada por 138 000 cuartos distribuidos en 43 destinos, de los cuales los Centros de Playa comprendieron de -- enero a diciembre un total de 5 903 300 visitantes, de los que 3 420 900 fueron nacionales y 2 482 400 extranjeros. Estos centros se clasifican en primer lugar en los Integralmente Planeados como Cancún con 838 200 visitantes; Bahías de Huatulco con 23 400, Ixtapa Zihuatanejo con 296 100 turistas; Loreto B.C.S. con -- 50 600 y Los Cabos B.C.S. con 156 700. Y en segundo término en los Tradicionales como Acapulco con 1 611 100 visitantes, Cozumel con 167 800; La Paz B.C.S. -- con 274 200; Manzanillo con 282 200; Mazatlán con 368 300; Puerto Vallarta con -- 596 500 y Veracruz con 735 700 turistas.

Los Grandes Centros Urbanos observaron una ligera disminución en su corriente turística, pues contaron en ese año con un total de 5 179 500 visitantes, de

los cuales 4 123 300 fueron nacionales y 1 056 200 extranjeros. Estas cantidades se distribuyeron con 2 250 600 turistas en el D.F., 1 089 500 en Guadalajara y 839 400 en Monterrey.

Los Centros Turísticos del interior han visto incrementada la afluencia - de su turismo receptivo en comparación a 1987, pues, durante 1988 contaron con 9 309 200 visitantes, de los que 8 326 200 fueron nacionales y 983 000 extranjeros. De estos centros la zona que registró un mayor número de turistas fue Tijuana con 1 403 900 visitantes, mientras que San Juan del Río, Querétaro, sólo tuvo un total de 33 500 turistas.

Con lo anterior podemos observar que el total de personas que visitaron - nuestro país durante 1988 fue de 20 392 000.

ENERO / DICIEMBRE 1988  
VISITANTES ACUMULADOS EN EL AÑO

	NACIONALES (000)	EXTRANJEROS (000)	TOTAL (000)
<b>1. CENTROS DE PLAYA INTEGRALMENTE</b>	3 420.9	2 482.4	5 903.3
PLANEADOS	379.0	988.0	1 367.0
CANCUN	180.7	657.5	838.2
HUATULCO	18.5	4.9	23.4
ZIHUATAJENO, GRO.	140.3	157.8	296.1
LORETO, B.C.S.	21.1	29.5	50.6
LOS CABOS, B.C.S.	18.4	138.3	156.7
TRADICIONALES	3 041.9	1 494.4	4 536.3
ACAPULCO	972.6	638.5	1 611.1
COZUMEL	38.5	129.3	167.8
LA PAZ, B.C.S.	222.4	51.8	274.2
MANZANILLO	234.4	47.8	282.2
MAZATLAN	538.1	285.7	868.8
PUERTO VALLARTA	275.1	321.4	596.5
VERACRUZ	715.8	19.9	735.7
<b>2. GRANDES CIUDADES</b>	4 123.3	1 056.2	5 179.5
DISTRITO FEDERAL	1 427.4	823.2	2 250.6
GUADALAJARA	1 955.2	134.3	2 089.5
MONTERREY	740.7	98.7	839.4
<b>3. CENTROS TURISTICOS</b>			
DEL INTERIOR	8 326.2	983.0	9 309.2
AGUASCALIENTES	178.0	2.9	181.8
CAMPECHE	93.8	26.0	119.8
CIUDAD JUAREZ, CHIH.	765.2	71.8	837.0
CUAUTLA, MOR.	112.1	0.3	112.4
CUERNAVACA, MOR.	270.6	22.6	293.2
DURANGO	197.3	5.5	202.8
GUANAJUATO	332.7	27.7	360.4
HERMOSILLO, SON.	221.1	19.3	240.4
MERIDA, YUC.	335.0	150.0	485.0
MORELIA, MICH.	677.0	20.3	697.3
OAXACA	271.4	124.2	395.6
PACHUCA, HGO.	162.3	1.5	163.8
PUEBLA	562.7	19.5	582.2
QUERETARO	375.5	10.4	385.9
REYNOSA, TAMPS.	368.3	10.1	378.4
SALTILLO, COAH.	169.9	24.8	194.7

...

## ... 3. Centros Turísticos

SAN JUAN DEL RIO, QRO.	31.9	1.6	33.5
SAN LUIS POTOSI	377.8	17.6	395.4
TAXCO, GRO.	106.2	90.5	196.7
TEPIC, NAY.	176.3	3.6	179.9
TEQUISQUIAPAN, QRO.	51.6	0.7	52.3
TIJUANA, B.C.N.	1 144.0	259.9	1 403.9
TLAXCALA	103.9	1.3	105.2
TOLUCA, MEX.	213.1	3.3	216.4
TUXTLA GUTIERREZ, CHIS.	221.2	13.5	234.7
V. MUNICIPIOS DE MOR.	301.0	12.5	313.5
VILLAHERMOSA, TAB.	321.9	33.8	355.7
ZACATECAS	183.5	7.8	191.3
<b>T O T A L E S :</b>	<b>15 870.4</b>	<b>4 521.6</b>	<b>20 392.0</b>

FUENTE: Investigación directa, Secretaría de Turismo.  
 Dirección General de Política Turística. SECTUR.

Por otra parte, el número de visitantes a los museos, zonas arqueológicas y monumentos históricos, alcanzó para 1988 un nivel de 11.5 millones de turistas, lo que significa un incremento del .15% respecto a 1987. Mientras tanto, el movimiento de turistas en los diferentes balnearios del país se vió incrementado - en los centros vacacionales del Instituto Mexicano del Seguro Social, como Oaxtepec, que durante ese año captó una afluencia de 1.95 millones de visitantes; - en contraste con esto, los balnearios de Morelos y de Michoacán sufrieron un decremento considerable.

#### 1.7 DIFERENTES FORMAS DE LLEGAR A TERRITORIO MEXICANO

Para que en nuestro país la afluencia de la corriente turística sea cada vez mayor, es de vital importancia que éste cuente con los medios de transporte necesarios para poder brindar tanto al turismo nacional como al extranjero "el mejor servicio posible" en los diversos desplazamientos que realice por las hermosas regiones de esta nación. Desgraciadamente, no en todos los transportes la situación ha sido muy positiva, "... pues la llegada de pasajeros a los aeropuertos del país, ha experimentado en los últimos años una tendencia descendente, la cual se agudizó en 1988 debido: entre otras cosas a la quiebra de Aeroméxico y en el caso específico del Caribe a los efectos del huracán Gilberto..."<sup>8</sup>. De esta manera, el número de pasajeros en vuelos nacionales e internacionales que arribaron a los aeropuertos del país en 1988 fue de 13 millones de personas y este comportamiento es el resultado de una menor movilización de pasajeros en los vuelos nacionales y de un ligero incremento de los pasajeros en los vuelos internacionales.



les, la cual no puede compensar la caída del total de pasajeros transportados.

Por otra parte, de acuerdo a las cifras proporcionadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, durante 1988 los pasajeros que arribaron en cru cero a nuestro país ascendieron a 1.2 millones de personas, cifra que representa un incremento del 11.9% respecto a 1987; este comportamiento es resultado del au mento en el número de embarcaciones, al pasar de 1326 en 1987 a 1523 en 1988. Es ta cifra incluye a los puertos mexicanos que reciben pasajeros en embarcaciones turísticas: Acapulco, Cabo San Lucas, Cozumel, Ensenada, Manzanillo, Mazatlán, - Puerto Vallarta y Zihuatanejo, de los cuales Cozumel representó el más importante en lo que respecta al arribo de embarcaciones y movimiento de pasajeros. Por otro lado, Cabo San Lucas, Mazatlán, Puerto Vallarta, Ensenada y Manzanillo presentaron incremento en el número de pasajeros con respecto a 1987, mientras que Acapulco y Zihuatanejo observaron decrementos en el tránsito de pasajeros.

Asimismo, durante 1988 la Red Ferroviaria Mexicana registró un descenso, - al trasportar un total de 18.5 millones de personas de los cuales el 82.9% se - trasladó por Ferrocarriles Nacionales de México, el 8.7% por Ferrocarriles del - Pacífico, siguiendo en importancia el Chihuahua - Pacífico con el 5.1% y finalmente el Sonora - Baja California con el 3.2%. Cabe hacer mención que un total de 14.5 millones de personas utilizaron el servicio de segunda clase.

En el mismo año, el movimiento total de vehículos en las principales carre teras de cuota del país ascendió a 78.8 millones, movimiento que se integró prin cipalmente por automóviles (78%) y camiones de carga (14.2%) siendo el restante 7.8% de autobuses y motocicletas.

CAPITULO I

(Citas)

- 1) Ramirez Blanco Manuel. Teoría General del Turismo. Pag. 17.
- 2) Ibidem. Pag. 18.
- 3) Ibidem. Pag. 184.
- 4) Mac Donal Escobedo, Eugenio. Turismo: una recopilación histográfica de conceptos pronunciados por gobernantes mexicanos desde 1923. Pag. 31.
- 5) Ibidem. Pag. 35.
- 6) Ibidem. Pag. 39.
- 7) Hank González, Carlos. Estadísticas Básicas de la Actividad Turística. Pag. 101.
- 8) Ibidem. Pag. 43.

## CAPITULO II

### LA ENSEÑANZA TURISTICA EN MEXICO

Este capítulo está integrado principalmente por valiosos testimonios, los cuales vierten gran información sobre la enseñanza turística en nuestro país, datos importantes que no se encuentran manifiestos en ningún otro material bibliográfico, por lo que para su obtención se recurrió a la realización de entrevistas a reconocidos profesores encargados de impartir el conocimiento y los principios básicos de la educación turística. Pues gracias al surgimiento de interesantes preguntas y sobresalientes respuestas se conformó una destacada y trascendente opinión académica sobre el nacimiento, el desarrollo y la evolución de la enseñanza turística mexicana actual.

#### 2.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCION DE LA CAPACITACION TURISTICA EN MEXICO

Desde la prehistoria y hasta nuestros días, el hombre mexicano ha procurado la armonía, el equilibrio y la eficacia en todos los ámbitos de su vida, en todo lo que hace y en lo que está inmerso, pero el resultado no siempre ha sido favorable para él, pues en variadas ocasiones se ha encontrado con una serie de tropiezos y baches que han disminuido su avance; sin embargo, éstos han sido superados con el tiempo, la paciencia y las ganas de triunfo, aunque para ello se haya visto en la necesidad de reunir los elementos necesarios que lo lleven a la realización de todos y cada uno de sus sueños, pues con esfuerzo, talento, audacia y sobre todo con una adecuada capacitación ha llegado a alcanzar metas nunca antes imaginadas, como sucede con el desarrollo que en materia turística ha logrado. No obstante, esta benéfica evolución del turismo mexicano hubiera sido imposible sin la creación de cierto número de instituciones en las que se imparten diversas ca-

rreras de este ámbito, ya que gracias a ellas, los distintos prestadores de los - servicios turísticos cuentan con un nivel educativo superior al que tenían en épocas anteriores y por ende pueden brindar un servicio más eficiente y profesional a los turistas que los solicitan.

El descuido, así como el poco interés y la casi nula preocupación que durante muchos años reinaron en torno a la evolución turística mexicana ocasionaron -- que se dejara a un lado la calidad de los servicios turísticos, pues en los inicios de esta polifacética actividad no se contaba con el personal adecuado para la prestación de un excelente servicio, sino que por el contrario, el quehacer turístico de las grandes residencias semiadaptadas para el hospedaje del viajero -- era desarrollado por gente sin preparación, por obreros desempleados que veían en esas construcciones una buena fuente de trabajo y que llevados por la necesidad -- de obtener un sueldo se aventuraban a ejercer esta labor sin medir las consecuencias que su falta de capacitación ocasionaba, ya que no se realizaba ningún esfuerzo para alcanzar una buena calidad de los servicios turísticos y únicamente -- se llevaba a cabo como cualquier otro trabajo, provocando con ello que por más de veinte años la hotelería mexicana careciera de peldaños educativos que concientizaran al personal que en ella participaba.

Sin embargo, con el transcurrir del tiempo y de acuerdo a las posibilidades y aptitudes del hombre, la calidad de los servicios turísticos empezó a cobrar mayor importancia tanto en organizaciones públicas como privadas, quienes deseosas de obtener mejores ingresos, en 1934 comenzaron a realizar acciones en beneficio del progreso turístico, entre las que destacan la tecnificación y el hospedaje, -- ya que el sistema administrativo, el tipo de organización y el personal en general fue capacitado profesionalmente para ofrecer un servicio nunca antes visto, --

con lo cual la calidad de las atenciones brindadas al visitante ya podía enmarcarse en parámetros de eficiencia y cortesía.

La gran mayoría de los hoteles y sindicatos advirtieron rápidamente los magníficos beneficios que proporcionaba una buena capacitación de los recursos humanos, por lo que los propietarios de los hoteles y los líderes sindicales de aquél entonces optaron por producir manuales de instrucción, siendo éstos la primera cimentación de la actual enseñanza turística. Con estos rudimentarios pero eficientes trabajos se marcó la pauta para la tecnificación y capacitación profesional en las personas prestadoras de servicios turísticos; ya que en 1947 el presidente de la República Mexicana, Lic. Miguel Alemán Valdés, con el deseo de ampliar y mejorar el campo turístico mexicano, contempló la imperiosa necesidad de introducir la educación turística a nivel técnico y para esto planeó la creación del primer Centro de Estudios Turísticos que formaría en el nivel medio a los futuros prestadores. Y con el afán de lograr el mayor de los éxitos en esta nueva tarea, el mandatario mexicano ordenó la formación de un selecto grupo de estudiosos de la actividad, los cuales partieron al extranjero con el fin de asimilar las diversas técnicas de servicio y administración hotelera, para que a través de estos avanzados conocimientos en 1953 se fundara la primera Escuela Hotelera y Gastronómica hoy denominada Escuela Mexicana de Turismo, "...esta casa de estudios ofrecía al estudiantado teoría y práctica; esta última adquirida en simulacros llevados a cabo en el mismo edificio, que había sufrido adaptaciones especiales para asemejarlo en algunas partes a los departamentos del hotel, a la recepción, al conmutador y a las oficinas contables entre otros..."<sup>1</sup>.

La idea de capacitar profesionalmente a los prestadores de servicios turísticos no sólo floreció en el Distrito Federal, sino que rebasó sus confines ---

penetrando rápidamente en sus alrededores, fue por eso que en 1959 la Universidad del Estado de México incorporó a sus planes y programas de estudio la Licenciatura en Turismo. Y en 1965 el Instituto Mexicano del Seguro Social, con la intención de colaborar en la capacitación y adiestramiento del personal, comenzó a impartir cursos técnicos de servicios y de preparación de alimentos y bebidas.

Pero como todo desarrollo se encuentra conformado por distintas etapas, fue en 1971 cuando el turismo mexicano vivió una de las más importantes, pues en este año la Secretaría de Educación Pública tomó conciencia de los excelentes beneficios que representaba la capacitación profesional del personal inmerso en los quehaceres turísticos mexicanos y como apoyo a esta fructífera actividad creó la Coordinación Nacional de Enseñanza Turística y llevó a cabo la primera Reunión de Enseñanza Turística.

Siguiendo con esta línea de avance, el Departamento de Turismo, la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Mexicano del Seguro Social motivados por la idea de crear un Plan Nacional de Coordinación que regulara la oferta y la demanda de personal calificado en las distintas regiones de nuestro país, organizaron en 1973 la primera Reunión Nacional de Centros de Enseñanza Turística.

Con la intención de que la capacitación turística mexicana se encontrara --fincada sobre bases más sólidas y contara con validez oficial, en 1974 el Instituto Politécnico Nacional funda la Escuela Superior de Turismo con la carrera de turismo, y en 1976 los licenciados Jorge Alemán Valdés, David Freyer y Miguel Torruco crean por primera vez a nivel técnico profesional, la Escuela Panamericana de Hotelería. Diez años después ingresa también con reconocimiento oficial en --1985 la Licenciatura en Administración Hotelera y en 1987 la carrera de Técnico --

Profesional Guía de Turistas. A partir de estos importantes acontecimientos empieza la proliferación excesiva de escuelas de turismo, existiendo hasta la fecha aproximadamente 253 instituciones educativas de este ramo.

Pero, para que verdaderamente se dé una buena capacitación turística, no -- basta solamente con tener los centros de estudio que aparecen en esta área, sino que también es indispensable la formación, la preparación y la creación de programas, profesores y textos que vayan de acuerdo con los fines que se pretende alcanzar, ya que con estos importantes elementos se logrará una adecuada capacitación en las personas prestadoras de los servicios turísticos de México.

Sin embargo, de acuerdo con Manuel Ramírez Blanco, cabe hacer hincapié que para desgracia del crecimiento turístico mexicano, en nuestro país, no contamos -- con estas indispensables herramientas, pues los centros de capacitación turística que actualmente existen en la República Mexicana operan en forma desvinculada y -- anárquica por lo que existen programas heterogéneos que carecen con frecuencia de contenido pragmático diluyéndose así la posibilidad de una futura especialización que dé mayor fuerza a la calidad de los servicios turísticos mexicanos.

En cuanto a la existencia de textos que apoyen y revitalicen por su contenido la formación de las personas prestadoras de los servicios turísticos, éstos representan un grave problema, pues hay muy poco material didáctico elaborado con -- criterio nacional que se ajuste a la realidad operativa de esta interesante actividad, hecho que repercute directamente en la preparación profesional de las personas dedicadas a atender al turismo.

Con respecto a los profesores de esta rama, encontramos que no todos cuen--

tan con los conocimientos necesarios para la enseñanza de las materias que imparten, provocando esta situación un gran obstáculo en la correcta formación turística mexicana, pues si no se cuenta con maestros debidamente preparados en esta rama no se alcanzará nunca la calidad turística deseada, y esto redundará en la baja afluencia del turismo tanto nacional como extranjero.

## 2.2 EL OFRECIMIENTO EDUCATIVO PARA LA ENSEÑANZA TURISTICA EN MEXICO

El afán de toda tarea emprendida es obtener el mayor beneficio y el máximo rendimiento, pero este objetivo no se logra solamente con desearlo, hay que luchar, aprender, adentrarse en lo que se hace y ponerle todas las ganas e ímpetus para alcanzar la meta señalada. La buena prestación del servicio turístico mexicano no se encuentra exenta de esta condición, como toda actividad fructífera requiere de una correcta capacitación en el personal que la desarrolló, para que así éste pueda ofrecer a los visitantes un servicio adecuado, ya que la capacitación turística ofrece al trabajador "...la oportunidad de superar la capacidad técnica de los recursos humanos, mediante la elaboración y actualización de sistemas de enseñanza turística..."<sup>2</sup>, por lo que a través de ella las personas serán capaces de brindar al turista el mejor de los servicios.

Estas medidas se aplicarán con el fin de que el personal adquiera los conocimientos necesarios para desempeñar correctamente sus labores, lo cual servirá para beneficio del aumento turístico de nuestro país, cumpliéndose así también -- con la Ley Federal del Trabajo que señala que todo trabajador tiene derecho a recibir una capacitación o adiestramiento que promueva su realización personal y lo capacite para mejorar el desarrollo de su actividad, la cual se verá favorecida -



a través de esta enseñanza, hecho que ayudará directamente a la evolución del turismo nacional y al mismo trabajador.

Para llevar a cabo la capacitación apropiada de cada actividad realizada -- dentro del ámbito turístico, se han diseñado programas educativos de acuerdo a la categoría o puesto que desempeñará el personal. Es por ello que en esa enseñanza encontramos los niveles: Básico, medio, superior y de posgrado en las carreras de turismo, para que tanto las personas encargadas de dirigir los proyectos turísticos como las que trabajan en alguna rama de esta materia estén adecuadamente capacitados y puedan cumplir con los requisitos necesarios del nivel en que se encuentra la labor que desempeñan pues, de esta manera, se supone podrán brindar mejores atenciones a los viajeros que soliciten de sus servicios y además ayudarán a incrementar la frecuencia y cantidad de la corriente turística.

NIVELES	N° DE PLANTELES	%
BASICO	14	5.53
MEDIO	168	66.40
SUPERIOR	68	26.87
POSGRADO	3	1.18
<b>TOTALES</b>	<b>253</b>	<b>99.98 %</b>

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México. Junio de 1990.

Esta división establece determinadamente el grado de escolaridad con el que debe cumplir cada prestador de servicios de acuerdo a la actividad que realiza, y por tal motivo, el nivel básico "...contempla la capacitación de personas que --

atiende los niveles primarios de servicios, fundamentalmente en el área hotelera y en el área de alimentos y bebidas..."<sup>3</sup>. Este nivel cuenta actualmente con 14 planteles que representan el 5.53% del total de centros encargados de la preparación profesional en el ramo turístico que comprende los estudios 'necesarios' para cubrir los requisitos de los botones, cajeros, camaristas, cantineros, cocineros, estudiantes de hotelería, turismo e inglés; servidores uniformados, recepcionistas, reservacionistas, servidores de alimentos y bebidas, telefonistas, dependientes de comedor, estudios para la formación del cocinero profesional, para la administración y operación de restaurantes y para la administración y operación de comedores institucionales; de los cuales los recepcionistas cuentan con un total de 10 planteles diferentes en los que se imparte esta carrera; mientras que los botones, los estudiantes de hotelería y turismo, los dependientes de comedor, los estudios para la formación del cocinero profesional, para la administración y operación de restaurantes y para la administración y operación de comedores institucionales sólo disponen de un plantel en el que se imparte cada carrera.

Para la formación profesional en este nivel se cuenta con centros de enseñanza tales como el C.A.P.I.H. (Centro de Adiestramiento para la Industria Hotelera) y el C.E.C.A.P. (Centro de Capacitación) entre otros.

NIVEL BASICO

CARRERAS	N° DE PLANTELES QUE LAS IMPARTEN	%
BOTONES	1	1.58
CAJEROS	5	7.93
CAMARISTAS	3	4.76
CANTINEROS	5	7.93
COCINEROS (INTERNACIONALES, REGIO NALES Y DE REPOSTERIA)	7	11.11
HOTELERIA Y TURISMO	1	1.58
INGLES	4	6.34
PERSONAL UNIFORMADO	3	4.76
RECEPCION	10	15.87
RESERVACIONES	5	7.93
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	6	9.52
TELEFONISTA	9	14.28
DEPENDIENTE DE COMEDOR	1	1.58
FORMACION DE COCINERO PROFESIONAL	1	1.58
ADMINISTRACION Y OPERACION DE RESTAU RANTES	1	1.58
ADMINISTRACION Y OPERACION DE COMEDO RES INSTITUCIONALES.	<u>1</u>	<u>1.58</u>
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>	<b>99.91</b>

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México. Junio de 1990.

El nivel medio "...procura el adiestramiento del personal intermedio que se desarrolla en actividades como las de guía de turistas, técnico en administración de empresas turísticas, edecanes, etc..."<sup>4</sup>. Este grado profesional tiene en la actualidad 168 centros de capacitación para sus estudiantes, representando éstos el 66.48% de las instituciones dedicadas a este aspecto. Además, el nivel medio comprende las carreras de Azafata Edecán en Turismo, Bachillerato Técnico de Intérpretes y Traductores en Servicios Turísticos, Bachillerato Tecnológico en Administración Turística, Guía de Turistas, Profesional Técnico en Mantenimiento Mecánico-Eléctrico Hotelero, Profesional Técnico en Hotelería y Gastronomía, Sobrecargo y Edecán; Técnico en Administración de Empresas Turísticas, Técnico en Administración Turística, Técnico en Hotelería, Técnico en Restaurantes, Técnico en Turismo, Técnico Profesional en Administración de Empresas Turísticas, Técnico Profesional Guía de Turistas, Técnico Profesional de Intérpretes y Traductores en Servicios Turísticos; Ejecutiva en Turismo, Bachillerato con Capacitación en Empresas Turísticas y Técnico Profesional en Turismo. De todas estas carreras, la de Técnico Profesional en Administración de Empresas Turísticas es la que dispone de un mayor número de planteles, pues tiene en su haber un total de 56 (31.63%), -- mientras que en contraste a ella están las de Guía de Turistas, Sobrecargo y Edecán; Técnico en Restaurantes, Técnico Profesional de Intérpretes y Traductores en Servicios Turísticos, Ejecutiva en Turismo y Técnico Profesional en Turismo; éstos únicamente disponen de un plantel para cada carrera. Dentro de este contexto el Colegio Nacional para la Educación Profesional Técnica (C.O.N.A.L.E.P.), ha -- creado 29 centros con la especialidad de Técnicos Turísticos. Asimismo, el --- C.E.B.T.I.S. (Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios), el C.E.C.Y.T. (Centro de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicio) imparten carreras de este nivel.

NIVEL MEDIO

CARRERAS	Nº DE PLANTELES QUE LAS IMPARTEN	%
AZAFATA EDECAN EN TURISMO	2	1.12
BACHILLERATO TECNICO EN INTERPRETES Y TRADUCTORES EN SERV. TURIS.	2	1.12
BACHILLERATO TECNOLOGICO EN ADMON. TURISTICA	42	23.72
GUIA DE TURISTAS	1	.56
PROFESIONAL TECNICO EN HOTELERIA Y GASTRONOMIA	28	15.81
PROFESIONAL TECNICO EN MATENIMIENTO MECANICO-ELECTRICO HOTELERO	4	2.25
TECNICO EN ADMON. DE EMPRESAS TURISTICAS	11	6.21
TECNICO EN ADMON. TURISTICA	3	1.69
TECNICO EN HOTELERIA	3	1.69
TECNICO EN RESTAURANTE	1	.56
TECNICO EN TURISMO	4	2.25
TECNICO PROFESIONAL EN ADMON DE EMPRESAS TURISTICAS	56	31.63
TECNICO PROFESIONAL GUIA DE TURISTAS	9	5.08
TECNICO PROFESIONAL DE INTERPRETES Y TRADUCTORES EN SERVICIOS TURISTICOS	1	.56
EJECUTIVA EN TURISMO	1	.56
BACHILLERATO CON CAPACITACION EN EMPRESAS TURISTICAS	7	3.95
TECNICO PROFESIONAL EN TURISMO	1	.56
<b>TOTALES</b>	<b>177</b>	<b>99.88</b>

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México, Junio de 1990.

El nivel superior "...tiene como objetivo la formación de recursos humanos que habrán de desempeñarse en los mandos directivos de las empresas turísticas -- (alta gerencia), o cumplir funciones de investigación y planificación de alto nivel académico..."<sup>5</sup>. Este nivel comprende un total de 68 instituciones que representan el 26.87% del total dedicado a la enseñanza turística en el que se capacita a las personas con Licenciatura en Administración con Especialidad en Turismo, en Administración de Empresas Turísticas, en Administración Hotelera, en Administración Turística, en Administración en Desarrollo Turístico, en Hotelería, en Hotelería y Turismo; en Relaciones Turísticas y en Turismo: la que cuenta con un mayor número de centros es la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, ya que comprende 23 lugares de enseñanza para esta profesión. En contraste con ella, están las de Administración con Especialidad en Turismo, Administración y Desarrollo Turístico, y Relaciones Turísticas, pues solamente dispone de un centro para cada licenciatura. Esta formación se lleva a cabo en nuestro país en diferentes escuelas oficiales, tales como el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad de Guadalajara y los Institutos Tecnológicos Regionales.

#### NIVEL SUPERIOR

CARRERAS	Nº DE PLANTELES QUE LAS IMPARTEN	%
LICENCIATURA EN ADMON. CON ESPECIALIDAD EN TURISMO	1	1.53
LICENCIATURA EN ADMON. DE EMPRESAS TURISTICAS	23	35.38
LICENCIATURA EN ADMON. HOTELERA	6	9.23
LICENCIATURA EN ADMON. TURISTICA	8	12.30

...Nivel superior.

LICENCIATURA EN ADMON. Y DESARROLLO TURISTICO	1	1.53
LICENCIATURA EN HOTELERIA	2	3.07
LICENCIATURA EN HOTELERIA Y TURISMO	2	3.07
LICENCIATURA EN RELACIONES TURISTICAS	1	1.53
LICENCIATURA EN TURISMO	21	32.30
	<hr/>	<hr/>
TOTALES:	65	99.94

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística. Secretaría de Turismo de México. Junio de 1990.

Finalmente, se encuentra el nivel de posgrado, en el que los estudiantes de turismo pueden obtener alguna especialidad en cualquier ámbito que abarque el -- área turística. Este grado sólo cuenta con 3 (1.18%) establecimientos educativos y por la misma causa únicamente imparte 6 especialidades, éstas pueden ser en Administración de Empresas Hoteleras y Gastronómicas, en Formulación y Evaluación - de Proyectos Turísticos, la Maestría en Ciencias con la Especialidad en Planea--- ción Turística, cursos y seminarios de corta duración, la Maestría en Investiga-- ciones Turísticas y el Diplomado en Turismo y Desarrollo. Estas especialidades - pueden adquirirse en el C.E.S.T.U.R. (Centro de Estudios Superiores en Turismo), en la Escuela Superior de Turismo del IPN (Instituto Politécnico Nacional) y en - la facultad de Contaduría y Administración de la UNAM (Universidad Nacional Autó noma de México). Del total de estos estudios, la Maestría con Especialidad en Pla neación Turística es la que cuenta con el mayor número de planteles (2) en los -- que se puede impartir esta carrera; mientras que el resto solamente tiene una es-

cuela para su estudio.

NIVEL DE POSGRADO

CARRERAS	N°. DE PLANTELES QUE LAS IMPARTEN	%
ESPECIALIZACION EN ADMON DE EMPRE- SAS HOTELERAS Y GASTRONOMICAS	1	25
ESPECIALIZACION EN FORMULACION Y - EVALUACION DE PROYECTOS TURISTICOS	1	25
MAESTRIA EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN PLANEACION TURISTICA	2	50
CURSOS Y SEMINARIOS DE CORTA DURACION	•	
MAESTRIA EN INVESTIGACIONES TURISTICAS	•	
DIPLOMADO EN TURISMO Y DESARROLLO	•	
	<hr/>	<hr/>
TOTALES:	4	100

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México. Junio de 1990.

\*No cuentan con una institución determinada para su estudio, ya que son cursos que se imparten esporádicamente.



**CARRERAS QUE SE IMPARTEN EN LAS PRINCIPALES ESCUELAS  
DE TURISMO EN LA REPUBLICA MEXICANA**

	BAR	CAJA	CAMARISTA	COMEDOR	PERSONAL UNIFORMADO	TELEFONISTA	BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN ADMON. TURÍSTICA	BOTONES	CANTINERO	COCINA	HOTELERIA Y TURISMO	INGLES	MESERO	RECEPCION	SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	SERVICIOS TURISTICOS	TEC. EN ADMON. DE EMPRE- SAS TURISTICAS	CURSOS DE ESP. Y POSGRA- DO.	PROFESIONAL TECNICO EN - HOTELERIA Y GASTRONOMIA	PROFESIONAL EN MANTIEN- MIENTO ELECTRICO-HOTELERO.	T O T A L	%	
CAPIH	•	•	•	•	•	•															6	24	
CBTIS							•															1	4
CECAP		•	•		•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•						13	52
CECYT																	•					1	4
CESTUR																		•				1	4
CETIS																	•					1	4
CONALEP																			•	•		2	8
																						25	100

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México.  
Junio 1990.

"...Estas actividades han sido encaminadas a normar, promover y coordinar - el desarrollo de la capacitación externa en el trabajo, estableciendo los mecanismos para la implementación de políticas, planes y programas específicos para normar la capacitación de los recursos humanos que demanda la actividad turística nacional en sus diferentes ramas..."<sup>6</sup>. Todo esto con la sola idea de mejorar la calidad de los servicios turísticos mexicanos

### 2.3 LA PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL TURISMO MEXICANO, SEGUN SUS PROFESORES

Este inciso comprendía las opiniones vertidas por profesores responsables de la formación turística, a través de entrevistas personales llevadas a cabo con:

El lic. Miguel Torruco Marqués, Presidente del Patronato de la Escuela Panamericana de Hotelería.

La lic. Lilia Mendoza Escalera, Profesora de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.

El Ing. Gustavo Quiroz M., Director del Tecnológico "Carlos Lindbergh".

La Srita. Norma Hernández, Coordinadora de la Carrera de Azafata Edecán en Turismo de la Escuela Internacional de Nuevas Profesiones.

La Srita. Edith Mañón, Profesora de la Escuela Internacional de Nuevas Profesiones.

"En los últimos años México ha tenido un avance en lo que a materia turística se refiere pero, lamentablemente, este hecho no abarca a todas las escuelas - que existen en toda la República Mexicana para este efecto, pues de un número -- aproximado de 253 instituciones, solamente unas 15 cuentan con los programas de - estudio a nivel superior que responden a los requisitos solicitados por el aparato productivo; el resto de las escuelas únicamente está creando desempleados y - subempleados que van a ir frustrados a laborar en el medio turístico"<sup>7</sup>. Además, "...la capacitación que se da en México con respecto a otros países, está encaminada directamente a las características necesarias para el país, pues aunque este mos dentro del ámbito internacional competitivo en la rama turística..."<sup>8</sup>, a nuestro país todavía le falta un largo trecho por recorrer, ya que uno de los problemas más fuertes que ha tenido que enfrentar nuestra nación radica en el hecho de que en múltiples ocasiones la capacitación que se ha dado en México no siempre se ha ajustado a las necesidades de nuestro país, pues algunas veces "...pretendemos imitar al turismo extranjero sin considerar que los requerimientos de estos países no son iguales a los existentes en el nuestro, empezando por la geografía de nuestras regiones, la variación climática, las características de nuestra población y el nivel y proceso de escolaridad que se lleva en la República Mexicana..."<sup>9</sup>, por todo esto, no es factible que tratemos de asimilar en cierto grado - políticas y programas educativos que van en desacuerdo con nuestra forma de ser y de vivir, y que tengamos el mismo alcance que otras naciones que sí cuentan con - los requisitos necesarios para seguir fielmente esos proyectos, puesto que éstos fueron creados por ellos y para ellos.

Por otro lado, México cuenta con una vasta cantidad de instituciones dedicadas a la enseñanza turística "...porque es una de las áreas que tiene mayor demanda en determinados status sociales..."<sup>10</sup>, pero desafortunadamente, "...la pirámi-

de de este gran número de escuelas está invertida, pues a nivel superior hay un - 26.87% del total, a nivel medio un 66.40% y a nivel básico un 5.53% siendo que a nivel superior hay una cantidad aproximada de 68 instituciones mientras que en el nivel básico solamente hay 14 en todo el país..."<sup>11</sup>.

## CENTROS OFICIALES Y PRIVADOS DE ENSEÑANZA TURISTICA EN MEXICO 19

ENTIDAD FEDERATIVA	OFICIALES					PRIVADAS					TOTAL
	BASICO-%	MEDIO-%	SUPERIOR-%	POCGRADO-%	SUBTOTAL-%	BASICO-%	MEDIO-%	SUPERIOR-%	POCGRADO-%	SUBTOTAL-%	
AGUASCALIENTES		1-1.11	1- 4.54		2- 1.58						2
B. CALIFORNIA NORTE		3-3.33	1- 4.54		4- 3.17	1-1.2	1-1.28			1- .79	5
B. CALIFORNIA SUR	1- 7.69	4-4.44			5- 3.96						5
CAMPECHE		2-2.22			2- 1.58		1- 1.28	1- 1.17		2- 1.58	4
COAHUILA		3-3.33	1- 4.54		4- 3.17			3- 6.52		3- 2.38	7
COLIMA		3-3.33	1- 4.54		4- 3.17						4
CHIAPAS		5-5.55	1- 4.54		6- 4.76						6
CHIHUAHUA	1- 7.69	1-1.11	2- 9.09		4- 3.17		2- 2.56	2- 4.34		4- 3.17	8
DISTRITO FEDERAL	2-15.38	11-12.22	1- 4.54	2- 100	16- 12.69		23-21.48	13-28.76	1- 100	31- 29.36	53
DURANGO							1- 1.28			1- .79	1
GUANAJUATO	1- 7.69	3-3.33			4- 2.78		2- 2.56	2- 4.34		4- 3.17	8
GUERRERO	2-15.38	6-6.66	2- 9.09		10- 7.93		1- 1.28			1- .79	11
HIDALGO							2- 2.56			2- 1.58	2
JALISCO	1- 7.69	4-4.44			5- 3.96	1-100	10-12.82	2- 4.34		13- 10.31	18
MEXICO		4-44	1- 4.54		5- 3.96		10-12.82	4- 8.69		14- 11.11	19
MICHOACAN	1- 7.69	3-3.33	1- 4.54		5- 3.96		2- 2.56			2- 1.58	7
MORELOS		2-2.22	1- 4.54		3- 2.38		3- 3.84			3- 2.38	6
NAYARIT			1- 4.54		1- .79						1
NUEVO LEON		2- 2.22			2- 1.58		2- 2.56	2- 4.34		4- 3.17	6
OAXACA		4- 4.44	1- 4.54		5- 3.96		1- 1.28			1- .79	6
PUEBLA		1- 1.11			1- .79		4- 5.12	4- 8.69		8- 6.34	9
QUERETARO		2- 2.22			2- 1.58		1- 1.28	2- 4.34		3- 2.38	5
QUINTANA ROO	2-15.38	4- 4.44	1- 4.54		7- 5.56						7
SAN LUIS POTOSI		3- 3.33	1- 4.54		4- 3.17		1- 1.28	1- 2.17		2- 1.58	6
SINALOA		4- 4.44	1- 4.54		5- 3.96			2- 4.34		2- 1.58	7
SONOIA		3- 3.33	1- 4.54		4- 3.17			2- 4.34		2- 1.58	6
TABASCO		2- 2.22			2- 1.58		3- 2.56			2- 1.58	4
TAMAULIPAS		4- 4.44	1- 4.54		5- 3.96		1- 1.28	2- 4.34		3- 2.88	8
TLAXCALA		1- 1.11			1- .76		2- 2.56	1- 2.17		3- 2.38	4
VERACRUZ		2- 2.22	1- 4.54		3- 2.38		2- 2.56	1- 2.17		3- 2.38	6
YUCATAN	2-15.38	2- 2.22	1- 4.54		5- 3.96		3- 3.84	2- 4.34		5- 3.96	10
ZACATECAS		1- 1.11			1- .79		1- 1.28			1- .79	2
T O T A L E S :	13-99.97	90-99.91	22-99.99	2- 100	126- 99.83	1-100	78-99.92	46-99.99	1- 100	126- 99.88	253

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México.  
Junio de 1991.

Es por eso que en 1969 el número de estudiantes matriculados fue de ---- 57 000 de los cuales el 35% eran de nivel superior, el 59% de nivel medio y el - 6% del básico; encontrando que tan sólo en el D.F. existen 53 (42.05%) institu-- ciones dedicadas a preparar y capacitar profesionalmente al personal que más tar-- de será servidor turístico. Estas 53 escuelas se encuentran conformadas en dis-- tintos niveles que pertenecen tanto al sector oficial como al privado. El prime-- ro, está integrado por 2 (15.38%) centros de nivel básico, 11(12.22%) del medio, 1 (4.54%) del superior y 2 (100%) del de posgrado, lo que nos da un total de 16 institutos subsidiados por el gobierno; mientras que el segundo cuenta con 23 es-- cuelas de nivel medio (29.45%), 13 de superior (26.25%) y una de posgrado (100%). Sin embargo, en contraste a este gran número de instituciones sabemos que los es-- tados que menor cantidad de centros de educación turística tienen son los de: Du-- rango con una sola institución a nivel medio del sector privado, y Nayarit, que cuenta únicamente con una escuela superior oficial.

No obstante, el hecho de que haya muchas escuelas para este fin "...no -- quiere decir que tengan un buen nivel, pues a pesar de que los prestadores de -- servicios deben tener por ley capacitación, no siempre se les da; como por ejem-- plo, a través de convenios que existen entre SECTUR, la Secretaría del Trabajo y el Seguro Social entre otros organismos, se pretende proporcionar una mejor capa-- citación a los servidores turísticos, pero en variadas ocasiones es esta misma -- gente la que no quiere asistir a los cursos porque les quita tiempo de su traba-- jo o porque temen que los despidan, y en otras ocasiones, los dueños o gerentes de los establecimientos en los que trabajan los prestadores no les permiten ir -- porque piensan que después van a buscar otro trabajo con mejores oportunidades. No logran ver que con el tiempo todos saldrían beneficiados, sino que creen que si los capacitan ambas partes pueden salir perjudicadas..."<sup>12</sup>. Esta ilógica si--

tuación provoca la existencia de ciertas irregularidades en el ámbito turístico nacional, porque si bien, la demanda del estudiante suele ser considerable en un principio, "...cuando los estudiantes empiezan a buscar trabajo y ven que no les dan oportunidad tan fácilmente se decepcionan y dejan la carrera, por eso los que llegan a ser egresados son muy pocos, por decir, de un grupo de 30 alumnos a veces sólo terminan 10 u 8, y es que desgraciadamente, lo que pasa con el turismo es que no les dan la oportunidad de trabajar a los egresados por que según dicen prefieren gente con experiencia, los aceptan en cuestión de prácticas y servicio social porque lo realizan gratuitamente, pero para trabajar no..."<sup>13</sup>.

Esto origina que haya mucho desempleo y que la calidad de los servicios turísticos no sea tan eficaz, pues "...los egresados del D.F. salen con mejor preparación a nivel técnico profesional, a nivel licenciatura y a nivel de posgrado que los de los otros estados de la República Mexicana, sin embargo, no les dan la oportunidad de entrar al campo laboral..."<sup>14</sup>. Este hecho es causado principalmente porque existe mucha competencia en el medio y porque "...como en cualquier otro trabajo se requiere de palancas y ayuda para poder entrar..."<sup>15</sup>. Además, "...la gente que trabaja en los niveles más bajos de la rama turística es muy explotada, se les paga poco y tienen que trabajar muchas horas, sobre todo en la docencia. Por ejemplo, la Escuela Superior de Turismo solamente cuenta con la Maestría en Planeación de Proyectos Turísticos y por lo mismo, los estudiantes egresados de esta institución únicamente tienen una opción. No hay de dónde escoger y por lo mismo nada más van cuatro generaciones en la maestría y con muy poca gente. En promedio se podría decir que no son más de cuatro personas, pues muchos entran porque les prometen que se pueden titular en un semestre, y como se percatan de que esto no es verdad terminan por dejarla. Aunado a esto, la falta de información, la apatía y las cuestiones políticas mal encaminadas contribuyen a que este conflicto perdure y los estudiantes dejen la carrera a me-

días...<sup>16</sup>.

Ahora bien, si no es tan fácil que los alumnos concluyan su carrera menos lo es el que lleguen a titularse, ya que de 33 541 egresados del nivel medio sólo se titularon 3 996, lo que representa un 11%. En el básico egresaron 15 221, titulándose apenas 5 827, o sea, un 38%. El superior tiene 10 985 egresados con 1 377 titulados, es decir, un 12%, y el nivel de posgrado, 5 367 egresados y -- 1 952 titulados, suma que da un 36%. Por todo esto, en términos generales encontramos que de 65 114 egresados dentro de todos los niveles, existen 13 153 titulados, cantidad que nos proporciona un 20% del total.

\* Por otra parte, de 110 000 egresados únicamente el 30% se incorpora al campo laboral, cayendo el otro 70% en el desempleo, esto como resultado del reducido número de empleos, pues dentro del quehacer turístico nada más se solicita un 91.9% para hoteles y restaurantes, un 2.1% para cantinas y bares, 1% para agencias de viajes, un 8% para guía de turistas, un .3% para transporte terrestre y un 3.9% para administración.



## EGRESADOS Y TITULADOS DE LOS DIFERENTES NIVELES DE LA RAMA TURISTICA

NIVEL	<u>OFICIALES</u>			<u>PRIVADAS</u>			<u>GLORIALES</u>		
	EGRESADOS	TITULADOS	TIT. %	EGRESADOS	TITULADOS	TIT. %	EGRESADOS	TITULADOS	TIT. %
BASICO	15,036	5,827	38	185			15,221	5,827	38
MEDIO	18,213	1,123	6	15,328	2,873	18	33,541	3,996	11
SUPERIOR	1,754	487	27	9,231	890	9	10,985	1,377	12
POSGRADO	4,828	1,798	37	543	154	28	5,367	1,952	36
T O T A L							65,114	13,152	20

FUENTE: Dirección General de Normatividad y Capacitación Turística, Secretaría de Turismo de México.  
Junio de 1990.

No obstante, en cuanto a la bibliografía, "...actualmente somos uno de los países de América Latina que cuenta con más libros destinados al turismo..."<sup>17</sup>, - pero eso no quiere decir que sean muchos, pues en realidad, aunque "...la falta de textos no es determinante..."<sup>18</sup> sí es necesario ampliar el número de volúmenes existentes para esta área.

Por otro lado, México cuenta con personas egresadas de diferentes instituciones que "...sí están capacitadas para impartir sus conocimientos..."<sup>19</sup> y que - están realmente comprometidas con la docencia, pues de los 5 000 profesores que - hay en el país para impartir alguna materia relacionada con el turismo, el 37% es tá dedicado al nivel superior, el 61% al medio y el 2% al básico. Sin embargo, "...en sí el sistema educativo de nuestro país está muy mal, por eso el gobierno ha repetido que tiene que realizar una revolución educativa (¿cuando?) para evitar que desde la primaria el nivel académico sea deficiente, para ello, se tienen que hacer programas actualizados que sean coherentes y realistas..."<sup>20</sup>. Pero, este hecho varía de una escuela a otra, como la Escuela Panamericana de Hotelería - que "... cuenta con programas de estudio a nivel licenciatura que son similares a los europeos y a los americanos; pero que tiene el problema de que sus programas a nivel medio están incorporados al sistema educativo nacional, lo que provoca - que tengan que impartir materias hoteleras adicionales para que los egresados respondan a la demanda del sector hotelero..."<sup>21</sup>. Además, los planes de estudio de este último nivel no se actualizan continuamente porque deben de trabajar con los que les obliga la SEP por arcaicos que estén para las nuevas generaciones. Este mismo conflicto se encuentra tanto en las escuelas privadas como en las oficiales, que tienen que ajustarse a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública aunque éstos tengan 10 años de vigencia como sucede con los de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional. Por ello, algu-

nas instituciones programan sus variantes al aumentar materias opcionales o al -- incluir otros temas en las mismas. Sin embargo, si este proceso de actualización se dinamizara todo sería más fácil y probablemente los programas de estudio serían exactamente iguales en todas las escuelas del país; pero desafortunadamente este hecho depende en gran medida de la intención que haya en las personas que conforman el grupo coordinador de la SEP para que se realice un verdadero cambio en pro del turismo nacional, puesto que con una mejor capacitación se tendría también un nivel más alto de recepción para alojar al turismo receptivo y la gente vendría -- con más asiduidad, ya que uno de los motivos por los que "... no regresa es porque en México les faltan algunos servicios..."<sup>22</sup>. Ahora, con respecto a otros países todavía la situación está más grave en las escuelas oficiales de turismo, -- puesto que al tener nuestro país programas de estudio tan caducos deben de acatar "...por reglamento el hecho de que se anule cualquier posibilidad de salir al extranjero como práctica obligatoria..."<sup>23</sup>. Entonces, con sólo esto nos podemos dar una idea de como está la situación en este ámbito.

Por otra parte, la capacitación turística, al igual que cualquier otra rama educativa se encuentra integrada por distintos niveles de preparación, pero es el nivel medio el que cuenta con el mayor número de escuelas, ya que "... este es el más fácil para lucrar, pues se puede evadir la responsabilidad de tener instalaciones. Obviamente si se tiene una escuela de Hotelería ya implica tener restaurante, cocina, bar, recepción, cuartos de hotel, etc. pero si se trata de una escuela de turismo, la SEP no exige que se tengan este tipo de requisitos. Por tal motivo, lo que se le imparte al alumno de la carrera de turismo es un coctel de -- materias con el que va a ser aprendiz de todo y maestro de nada. Por ejemplo, Es paña, que recibe 33 millones de turistas, no tiene escuelas de turismo, tiene de Hotelería, en Estados Unidos que es una potencia impresionante en turismo al igual

que Francia existen las escuelas hoteleras de 'Cornel', la Escuela Hotelera Universal Holiday In, la Escuela Hotelera de Sansburgo en Austria, la de Loussaint - en Suiza, etc. es decir, en México es en donde inventamos para hacer más baratas las cosas.

"...El nivel básico, para el propietario de una escuela privada no es negocio, porque el nivel socioeconómico de las personas que van a estudiarlo no es susceptible a pagar grandes cantidades. En cuanto al superior únicamente hay 68 instituciones, porque ahí sí hay que acreditar programas de estudio congruentes, instalaciones, planta académica, maestros titulados y una serie de requisitos - que hacen más difícil el poder lucrar con un negocio a nivel superior..."<sup>24</sup>. Además, "...porque la creación de puestos técnicos ha venido a ser un punto de recorden en la educación para México, puesto que la población de nuestro país es joven no podemos irnos a los ámbitos más altos, ya que si tenemos un porcentaje de población del 75% de jóvenes no es posible avocarnos a otros sectores si el campo de trabajo está en el nivel medio..."<sup>25</sup> y "...porque la nación realmente requiere de técnicos, ya que somos pueblo subdesarrollado y como tal partimos de varios patrones, por ello hacer una educación elitista sería injusto, pues abrir la educación superior a cualquiera es no corresponder a nuestra realidad..."<sup>26</sup>.

No obstante, "...con estos hechos la calidad de los servicios turísticos mexicanos no decae, puesto que las grandes cadenas hoteleras tienen sus propios sistemas de capacitación, por ejemplo, 'Posadas de México' invierte más de 200 millones de pesos anuales en cursos de entrenamiento para el personal que se incorporará a su empresa, ellos toman egressados de las escuelas que creen que son las mejores en sus programas de estudio y los capacitan a corto plazo para puestos específicos. Muchas otras utilizan el sistema de 'pirataje', por lo que a nivel ser

vicios turísticos estamos dentro de los 10 más importantes del mundo..."<sup>27</sup>.

En términos generales y de acuerdo a lo señalado por los encargados de impartir la educación turística mexicana, la proliferación de centros a nivel medio no afecta la calidad de los servicios turísticos, sino que por el contrario impulsa el crecimiento del turismo en México. Pero cabe hacer hincapié que estos académicos se desarrollan en diferentes sectores, es decir, el Licenciado Miguel Torruco Marqués así como el Ingeniero Gustavo Quiroz Martíz y la Licenciada Norma Hernández laboran en instituciones privadas mientras que la licenciada Lilia Mendoza Escalera trabaja para una escuela oficial. A pesar de ello, todos coinciden en que los planes de estudio de ambas partes son similares, puesto que están establecidos por la Secretaría de Educación Pública y las instituciones están obligadas a respetarlas. Sin embargo, "...en las escuelas privadas se le da mayor importancia a lo que es operación y servicio de restaurante, a división de cuartos y al fondo financiero administrativo..."<sup>28</sup>, con lo cual los alumnos adquieren mayor capacitación profesional, pues "...lo que realmente difiere es el tipo de talleres que se imparten, ya que los centros oficiales tienen talleres adaptados específicamente para la carrera y en los particulares se mejoran estos talleres..."<sup>29</sup>.

Como vemos, los planes de estudios que se manejan dentro de las distintas instituciones encargadas de impartir los conocimientos relacionados con el turismo no presentan grandes variaciones, pero sí se le da mayor prioridad para la contratación en el campo laboral a los egresados de las escuelas privadas, pues "...tienen más éxito las escuelas particulares, porque en primer lugar a nivel socioeconómico los lleva a que de origen poseen más antecedentes de inglés y ese es el punto de referencia para incorporarse al trabajo turístico..."<sup>30</sup> y porque "...muchos de los egresados de estas instituciones son personas que ya tienen re-

laciones en el medio. Además, los egresados del sector privado les llevan ventaja a los de las oficiales en cuestión de conocimientos..."<sup>31</sup>, "...ya que los que salen del sector gubernamental están capacitados más a la teoría..."<sup>32</sup>.

En el área turística, existe un número determinado de plazas de trabajo y esto trae consigo una tremenda competencia en el ámbito laboral, ya que conforme aumenta la cantidad de recursos humanos disminuye la posibilidad de encontrar una buena fuente de trabajo, y es por eso que los alumnos tienen que estar bien capacitados profesionalmente para poder alcanzar un alto nivel de competitividad para que de esta manera puedan desarrollarse eficazmente dentro del turismo, pues a pesar de "...la creación del Fondo Nacional de Fomento al Turismo en 1974, de la fusión del FONATUR e INFATUR y del surgimiento de la Secretaría de Turismo en ese mismo año, el gobierno de la República Mexicana ha venido generando 50 000 cuartos de hotel en cada sexenio y que cada cuarto genera 3.5 empleos directos y 18 indirectos.

"...Se puede considerar a la enseñanza turística como a la carrera del futuro, ya que es el área que las personas realistas deben estudiar, porque el turismo actualmente demanda un gran número de personal capacitado al generar un valioso porcentaje de empleos..."<sup>33</sup>. Sin embargo, sigue existiendo una fuerte competencia laboral "...principalmente porque hay personas que se han hecho en el medio y que a partir de 5 o 10 años en el puesto logran tener una gerencia por lo que cuando llega un profesional turístico que ha estudiado una carrera de esta área le es muy difícil tener ese cargo..."<sup>34</sup>. Por ello, a pesar de contar con una preparación se tiene que conformar con una actividad inferior a su capacidad, pues "...la competencia es mucha sobre todo en relación a los egresados particulares, ya que estos pueden viajar y hacer turismo, es decir conjugan la teoría con la -

práctica, mientras que los estudiantes de una institución oficial únicamente realizan un viaje durante toda la carrera, o sea que la clase social termina siendo un factor importante en la educación turística, aspecto que más tarde repercutirá directamente en el terreno laboral, además de que la carrera de turismo requiere que la gente sea desenvuelta, que registre presencia física y los alumnos del sector oficial en su mayoría son gente de escasos recursos, por lo que no cuentan con la presentación adecuada para obtener un buen cargo turístico..."<sup>35</sup>.

Los servicios turísticos son un punto clave para lograr una alta o baja captación de turismo, el buen desarrollo de éstos atraerá la afluencia turística a determinada zona, pero, el descuido o mal servicio ahuyentará en gran medida al turista, por lo que es importante saber que tan amplia es la estandarización profesional en la calidad de los servicios turísticos y según el Lic. Miguel Torruco Márquez "...No hay estandarización pues por ejemplo en Cancún los servicios están mejor por la sencilla razón de que ahí existe más disponibilidad económica lo que lleva a una mejor capacitación de sus recursos humanos, es decir, no es lo mismo los hoteles que se están creando en Cancún a los hoteles de Acapulco tradicional en donde apenas pueden subsistir, es decir, los lugares que cuentan con mayor asiduidad turística son los que tienen mejor calidad. Pero en general estamos bien aunque se pueden hacer más, ya que en comparación con los demás países nos encontramos en un buen nivel, por algo tenemos el 14 lugar en materia de captación de turismo, el 10 en captación de divisas y el 8 en lo que a materia hotelera se refiere, dentro de este gran contexto nos encontramos entre los doce mejores lugares a nivel mundial, pues el año pasado cerramos con 6 350 000 turistas de internación sin tomar en cuenta los fronterizos y los nacionales; ellos derramaron al rededor de 3 000 millones de dólares y actualmente contamos con una oferta de -- 325 000 cuartos de hotel, de los cuales el 65% son de calidad turística interna--

cional..."<sup>36</sup>. Contraria a esta respuesta tan alentadora tenemos la opinión del - Ingeniero Quiroz, quien afirma que "...México no aparece como prestador de servicios turísticos, nuestro país no está en el rating porque no tiene buenos prestadores de servicios, aún los mismos egresados deben normativizarse a la política - de cada una de las empresas, o sea, en prestación de servicios turísticos el turismo mexicano no podría estar dentro del nivel de competencia que se requiere -- porque su calidad disminuye al ajustarse a las políticas de cada empresa, ya que una persona muy atractiva puede ocupar un puesto de recepción aunque jamás haya - tenido estudios en el ámbito turístico, pero que por su físico obtiene el cargo. Entonces lo que sucede es que no hay dualidad entre el puesto y lo estudiado..."<sup>37</sup>, lo que provoca que la calidad de los servicios turísticos mexicanos no sea buena. Es por esta razón por la que la Secretaría de Turismo cuenta con una amplia gama de textos en los que se especifica claramente los puntos con los que debe cumplir cada prestador de servicios de acuerdo a la actividad que desempeña, para que pueda brindar un mejor servicio.

Para tal efecto, se señalarán las características más importantes que debe poseer cada servidor turístico según lo estipulado por SECTUR:

#### NIVEL EMPLEADOS

##### AGENTES DE SEGURIDAD:

- "...Vigilar y dar servicio a los huéspedes, clientes y empleados.
- Evitar daños a inmuebles.



- Evitar robos.
- Controlar escándalos y riñas.
- Controlar y vigilar la entrada y salida del personal.
- Checar la entrada de gente extraña al hotel que pueda causar problemas como son: mujeres de la vida galante, vendedores, voleros, etc.
- Llevar a cabo una investigación para tratar de aclarar robos o pérdidas de objetos de los huéspedes o del personal.
- Prestar auxilio cuando se requiera en caso de accidente..."<sup>38</sup>.

#### AGENTE DE VIAJES:

- "...Debe proporcionar amplios consejos sobre el viaje, ya sea a un cliente que traiga un plan específico en la mente o a uno buscando ideas y sugerencias.
- Tiene la función de arreglar todo tipo de transportación doméstica e internacional incluyendo aérea, marítima, ferroviaria, alquiler de coches y autobuses.
- Debe arreglar el hospedaje en hoteles y moteles, comidas, tours, traslados de pasajeros y equipaje entre las terminales y los hoteles y eventos especiales como festivales de música y boletos de teatro.
- Planea itinerarios individuales, tours guiados y tours en grupo, además de vender paquetes y cruceros.
- Arregla los detalles para actividades de especial interés como peregrinaciones religiosas, convenciones, etc.
- Maneja y aconseja sobre los muchos detalles involucrados hoy en día en viajes..."<sup>39</sup>.

## AMA DE LLAVES:

- "...Organiza el trabajo de las jefas de piso, camaristas y mozos.
- Elabora el reporte de cuartos limpios.
- Selecciona al personal de nuevo ingreso al departamento.
- Mantiene los suministros adecuados y los líquidos para la limpieza.
- Clasifica los blancos limpios y sucios.
- Revisa el reporte de desperfectos.
- Elabora una relación de clientes que mandan ropa a la tintorería y lavandería y a reparación de la misma.
- Tiene el control absoluto de la llave maestra del hotel..."<sup>40</sup>.

## AYUDANTE DE MESERO

- "...Debe conocer los platillos que integran la carta menú, la carta de vinos y licores y la repostería.
- Debe saber la manera de preparar cada platillo que aparezca en la carta, así como los ingredientes y guarniciones que acompañan a los diversos platillos.
- Es responsable de mantener el buen funcionamiento y realizar los preparativos de su estación (parte del salón que le corresponde).
- En algunos casos tendrá que desempeñar las funciones de un mesero.
- En ciertos hoteles tendrá que prestar sus servicios en los eventos especiales y en las habitaciones de los hoteles..."<sup>41</sup>.

**BARMAN:**

- "...Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar; vino, licores, cervezas, referescos, jugos, etc.
- Conoce los tipos de botanas más comunes.
- Conoce el almacenamiento de vinos.
- Conoce el tipo de cristalería donde se debe servir cada bebida.
- Será el responsable del buen manejo y del aseo de su bar.
- Elaborará sus requisiciones al almacén general de acuerdo a las necesidades del bar.
- Es el responsable del inventario del bar..."<sup>42</sup>.

**CAJERO DE BAR:**

- "...Es la persona encargada de todas las operaciones necesarias para el cobro de los consumos de los clientes.
- Conoce el manejo del equipo auxiliar de trabajo.
- Usa correctamente las formas propias del departamento aplicando algunos conocimientos contables básicos.
- Recibe o entrega los pedidos según sea el caso.
- Supervisa que los materiales y papelería se encuentren completos.
- Recibe de la caja general el fondo fijo de caja.
- Conoce las políticas de crédito del hotel.
- Controla cheques de consumo de los huéspedes.
- Autoriza la comanda de los meseros para que la surtan los cantineros.
- Anota en los cheques de consumo las bebidas solicitadas por los clientes.

- Registra en la caja y en los cheques los precios de los consumos.
- Recibe los cheques liquidados en tres formas: efectivo, cuentas por cobrar y huéspedes del hotel.
- Envía de inmediato los cheques de los huéspedes a la caja de recepción.
- Al recibir tarjetas de crédito supervisa su validez.
- Paga a los meseros las propinas por los cheques que llevan incluida la propina en el total.
- En los bares donde se otorgan comisiones a los meseros en la venta de vinos, el cajero lleva el control de las ventas de cada mesero.
- Al terminar su turno realiza el corte de caja.
- Envía a auditoría nocturna su informe junto con la relación de créditos otorgados, la relación de devoluciones, el análisis de notas de promoción y cortesía y el reporte diario de ventas por botella cerrada.
- Envía el sobre de concentración de efectivo a la caja general indicando la venta en efectivo menos las propinas pagadas.
- En algunos bares es responsable de la venta de algunos artículos como: cigarrillos, cerillos, aspirinas, etc.
- Se mantiene informado, mediante una lista en orden alfabético de los clientes que tienen crédito autorizado.
- Reciben información de los huéspedes registrados y marcados como sin crédito..."<sup>43</sup>.

#### CAJERO DEPARTAMENTAL:

- "...Es el encargado del control y cobro de ventas.
- En algunos casos toma las llamadas de los clientes hospedados en el hotel

para realizar el servicio a cuartos y elabora las cuentas o los cheques - y los cobra.

- Debe realizar un corte de caja para saber cuál fue el monto global de las ventas en el centro de consumo durante su turno..."<sup>44</sup>.

#### CAJERO DE RECEPCION:

- "...Aplica los principios básicos de contabilidad.
- Controla estados de cuenta de los huéspedes.
- Carga a la cuenta de los huéspedes los consumos que ha realizado en el -- hotel.
- Recibe pagos de los clientes.
- Al término de su turno clasifica las fuentes pagadas en: efectivo, tarjetas de crédito y cuentas por cobrar.
- Controla las cajas de seguridad..."<sup>45</sup>.

#### CAMARISTA:

- "...En algunos casos promueve el servicio de lavandería y tintorería.
- Limpia los muros de los pasillos.
- Asea los baños y vestidores de los empleados.
- Sirve de niñera..."<sup>46</sup>.

## CAPITAN DE BOTONES:

- "...Tiene la obligación y responsabilidad de llevar un buen control del personal a su cargo.
- Elabora y coordina su horario de trabajo.
- Autoriza salidas y permisos especiales.
- Proporciona en algunas ocasiones servicios especiales, tanto a los huéspedes del hotel como a los diferentes departamentos que lo solicitan, como por ejemplo: enviar por los mensajes, paquetes, otros documentos, reportar y entregar los objetos olvidados, etc..."<sup>47</sup>.

## CAPITAN DE MESEROS

- "...Debe conocer los platillos que integren la carta menú, la carta de vinos y licores y la de repostería; también debe saber la manera de preparar cada platillo que aparezca en la carta; así como los ingredientes y guarniciones que lo acompañan.
- Debe consultar en el tablero las listas de huéspedes, instructivo de grupos, memorándums, órdenes de eventos o banquetes, para mantenerse al tanto y a la vez informar al personal a su cargo sobre entradas, salidas, llegadas de grupos, eventos especiales, etc. y con toda esta información coordinar la preparación del salón.
- En algunos casos debe consultar con el cocinero y con el gerente de alimentos y bebidas para conocer las sugerencias del día, o bien para confirmar las cartas menú y tratar asuntos sobre estrategias de venta.
- Es la persona encargada de organizar y distribuir el trabajo a los meseros

y ayudantes de mesero.

- En algunos casos tendrá que realizar las funciones de un mesero.
- En ciertos hoteles será necesario que organice a su personal para prestar sus servicios en eventos especiales y en el servicio a cuartos..."<sup>48</sup>.

#### COCINERO:

- "...Debe llevar un control sobre los platillos que integran las cartas - menú y el rol de sugerencias de la casa para poder solicitar al almacén el material necesario para la preparación de los platillos.
- Debe consultar las órdenes de los eventos especiales o banquetes y memorándums para estar al tanto de cualquier servicio especial en el cual se requieran sus servicios.
- Es el encargado de verificar diariamente la asistencia del personal a su cargo y de organizarlo para ofrecer el servicio en óptimas condiciones.
- En algunos hoteles deberá organizar y verificar la preparación de banquetes, bufets, servicio de coffee brake y comedor de empleados..."<sup>49</sup>.
- Control de costos de alimentos y bebidas.

#### GUIA DE TURISTAS:

- "...Asiste, dirige y acompaña a los turistas y visitantes en los recorridos .
- Muestra, orienta e informa a los viajeros respecto de los diferentes atractivos del lugar visitado.

- Ilustra a los viajeros a través de comentarios y explicaciones en los lugares o monumentos de importancia.
- Responde a las preguntas improvisadas.
- Posee conocimientos de idioma.
- Tiene conocimiento de las culturas nacionales e internacionales.
- Posee conocimientos de arqueología, historia, geografía, etc..."<sup>50</sup>.

#### MESERO DE RESTAURANTE-CAFETERIA:

- "...Supervisa al garrotero.
- Conoce el uso de la losa.
- Conoce el uso del plaque.
- Conoce el uso de la cristalería.
- Conoce las piezas de mantelería.
- Maneja el equipo para el servicio al cliente.
- Monta mesas para el desayuno, comida, cena y bufet.
- Toma la orden de aperitivos así como sugiere los mismos, al cliente.
- Lleva la comanda de alimentos y/o bebidas y aperitivos.
- Presenta la carta y/o menú de alimentos y bebidas al cliente.
- Toma la orden y sugiere alimentos y bebidas al cliente.
- Realiza el servicio de desayuno, comida y/o bufet al comenzar.
- Sugiere postres y da el servicio de los mismos.
- Da el servicio de café o té a los clientes.
- Presenta la cuenta al cliente.
- Paga en ocasiones la cuenta del cliente.
- Desmonta mesas cuando el cliente se marchó.



- Monta nuevamente la mesa para un nuevo servicio..."<sup>51</sup>.

**RECEPCIONISTA:**

- "...Divide las reservaciones que fueron proporcionadas en sus diversas modalidades.
- Hace el primer conteo de recepción, para determinar el grado de disponibilidad para la venta de mostrador o bien el almacén de la subventa.
- Prepara el reporte de la ocupación de cuartos, una vez verificados los movimientos habidos durante la noche, para su envío inmediato al ama de llaves.
- Recibe el primer reporte del ama de llaves sobre la situación de las habitaciones, de acuerdo a la limpieza y revisión efectuada por la camarista.
- Recibe a los clientes o huéspedes en base a un correcto registro durante su turno.
- Indica mediante tirillas provisionales en el rack maestro, la asignación de habitaciones para evitar confusiones y eliminando los huéspedes que han abandonado el hotel.
- Es la persona encargada de dar información y alojamiento, así como una correcta interpretación de los deseos y necesidades de los futuros huéspe--des..."<sup>52</sup>.

**RESERVACIONISTA:**

- "...Es el encargado de recibir todas las solicitudes de reservaciones, -- cambios y cancelaciones, tramitándolas de acuerdo a la rutina fijada por el hotel.
- Elabora tirillas de reservación.
- Llena y envía recibos a clientes.
- Llena y envía confirmaciones a clientes.
- Contesta correspondencia a clientes con supervisión del jefe del departamento.
- Conoce la ubicación, amueblado, y capacidad así como el precio de los diferentes tipos de cuartos del hotel.
- Está encargado de que todas las solicitudes se tramiten el mismo día en -- que se reciben.
- Verifica con recepción el movimiento diario de entradas sin reservación -- y de salidas anticipadas con el fin de tener al día el reporte de disponi bilidad.
- Es el responsable de confirmar tarifas.
- Atiende las llamadas sobre información en general y particularmente las -- de reservación.
- Marca en la correspondencia recibida los datos más importantes para elabo rar las tirillas de reservación.
- Pasa las reservaciones a recepción un día antes de la fecha de llegada --

**TELEFONISTA:**

- "...Es la persona encargada de contestar en forma debida todas las llamadas recibidas, atender llamadas locales tanto internas como externas del hotel, opera correctamente el manejo del conmutador y lleva las relaciones de cargos por llamadas.
- Informa y promueve todos los servicios del hotel.
- Verifica que las líneas estén funcionando en su totalidad.
- Atiende solicitudes de clientes para llamadas de larga distancia.
- Hace cargos a los clientes por llamadas de larga distancia.
- Hace la relación de llamadas de larga distancia de su turno.
- Toma y escribe recados telefónicos a los clientes.
- Localiza personas por medio del voceo.
- Efectua llamadas de despertador..."<sup>54</sup>.

**CONTRALOR DE COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

- "...Debe verificar diariamente la asistencia de su personal y el buen funcionamiento de los almacenes del hotel.
- Debe llevar un control y conocimiento exacto de los costos de alimentos y bebidas en los diferentes departamentos del hotel y en los centros de consumo del mismo.
- Debe realizar junto con el jefe del almacén un inventario mensual en el que se especifique la existencia de suministros que se tienen en los almacenes y en las cámaras de refrigeración del hotel..."<sup>55</sup>.

NIVEL GERENCIA

## GERENTE DE ALMACEN:

- "...Es la persona encargada de mantener perfectamente suministrados tanto el almacén como las cámaras de congelación y refrigeración y de supervisar el buen funcionamiento de los mismos.
- Debe supervisar la mercancía que se recibe diariamente para que sea la correcta, se encuentre en perfecto estado y se le dé el manejo y acomodo adecuado.
- Debe mantener una buena suministración en todos los departamentos y centros de consumo del hotel.
- Debe realizar un inventario mensual en conjunto con el contralor de costos de alimentos y bebidas..."<sup>56</sup>.

## GERENTE DE COMPRAS:

- "...Debe supervisar al iniciar el día de trabajo, las labores de su personal, así como revisar los pendientes del día anterior y verificar su fondo fijo o caja chica.
- Es el responsable de comprar los mejores productos al precio más bajo y con las mejores condiciones de pago.
- En la mayoría de los casos efectúa junto con el contralor general, los contratos y acuerdos entre el proveedor y el hotel, por lo que es indispensable que se establezca un programa de visitas, coordinando la presen-

cia de ambos para la toma de decisiones..."<sup>57</sup>.

#### GERENTE DE RESERVACIONES:

- "...Debe realizar una minuciosa revisión de su área de trabajo, del equipo de oficina y del personal que labora en el departamento de reservaciones.
- Debe coordinar las actividades diarias de su personal.
- Debe supervisar que el personal de departamento reciba correcta y rápidamente las diferentes solicitudes: confirmaciones de reservaciones, cambios de reservaciones, cancelaciones y otros movimientos afines.
- Debe mantener actualizado el inventario de las habitaciones disponibles.
- Debe elaborar una serie de reportes, estadísticas e informes que revelen la situación actual del hotel y su comparación con otros, o con meses y años anteriores, pronosticando así la actividad futura del hotel dentro del mercado turístico nacional e internacional..."<sup>58</sup>.

#### GERENTE DE VENTAS:

- "...Debe aplicar una excelente administración y organización de las labores del departamento a su cargo.
- Debe verificar diversos reportes, tanto de su departamento como de otras áreas para poder elaborar los propios con la información más completa y real posible.
- Debe atender junto con su personal a las diferentes compañías que conti--

nuamente utilizan los servicios del hotel, principalmente a sus ejecuti--  
vos y directivos.

- Debe realizar una excelente labor publicitaria, apegándose siempre a las políticas y metas establecidas.
- Es la persona encargada de llevar un buen control y manejo de grupos y -- convenciones, en coordinación y colaboración con su personal y otros de-- partamentos involucrados, principalmente por reservaciones y relaciones - públicas..."<sup>59</sup>.

#### SUBGERENTE:

- "...Es el responsable ante el gerente del área del buen funcionamiento -- del departamento, evitando pérdidas y una mala atención a los clientes.
- Supervisa que el servicio al cliente en los departamentos a su cargo sea el correcto.
- Realiza revisiones a los sistemas administrativos y en caso de encontrar fallas las corrige de inmediato.
- Supervisa la contratación y el entrenamiento del personal.
- Coordina, junto con los recepcionistas y el capitán de bell boys la entra da de grupos.
- Analiza los estados de resultados mensuales, para conocer ingresos y egre sos de sus departamentos en relación al presupuesto.
- Autoriza las órdenes de compra de suministros o artículos generales.
- Autoriza cheques de huéspedes.
- Autoriza salidas tarde.
- Autoriza ajustes y cargos por efectivo prestado a clientes.

- Autoriza cuentas para enviarse a cobro.
- Atiende las quejas de los huéspedes hasta su solución.
- Atiende personalmente a huéspedes 'atenciones especiales' o 'VIPS'.
- Supervisa a sus jefes de departamento en lo respectivo a programación de descansos, vacaciones, permisos, etc. del personal.
- Autoriza que se abra el almacén en situaciones urgentes al necesitar algo.
- Recibe reportes de inventarios del ama de llaves y de la lavandería para su supervisión.
- Realiza juntas semanales entre los jefes de departamento para corregir fallas, establecer normas, dar avisos y establecer una comunicación continua entre los jefes del departamento a su cargo...<sup>60</sup>.

Este prolijo listado de requisitos servirá para que en el capítulo posterior se haga la confrontación teórico-práctica y se pueda corroborar si es verdad que el personal involucrado en el trabajo turístico cumple con las funciones que le corresponden de acuerdo a su puesto o actividad, y si además realmente realiza una buena labor que pueda beneficiar a la afluencia del turismo en México.

- 1) Villareal Calderón, Rafael.  
Trayectoria de la Enseñanza Turística.  
pág. 12
- 2) Secretaría de Turismo.  
Memoria de Labores 1976 - 1982  
pág. 74
- 3) Ibidem.
- 4) Ibidem.
- 5) Ibidem.
- 6) Ibidem.
- 7) Torruco Marquéz, Miguel. Entrevista personal. 17, abril, 1990.
- 8) Quiroz M. Gustavo. Entrevista personal. 18, mayo, 1990.
- 9) Mendoza Escalera, Lilia. Entrevista personal. 23, abril, 1990.
- 10) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 11) Torruco Marquéz. Op. cit.
- 12) Mendoza Escalera, Lilia. Op. cit.
- 13) Hernández, Norma. Entrevista personal. 19, abril, 1990.
- 14) Ibidem.
- 15) Ibidem.
- 16) Mendoza Escalera, Lilia. Op. cit.



- 17 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 18 ) Mendoza Escalera, Lilia. Op. cit.
- 19 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 20 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 21 ) Ibidem.
- 22 ) Mendoza Escalera, Lilia. Op. cit.
- 23 ) Ibidem.
- 24 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 25 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 26 ) Mendoza Escalera, Lilia. Op. cit.
- 27 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 28 ) Ibidem.
- 29 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 30 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 31 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 32 ) Hernández, Norma. Op. cit.
- 33 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.

- 34 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 35 ) Mendoza Escalera, Lilia. OP. cit.
- 36 ) Torruco Marquéz, Miguel. Op. cit.
- 37 ) Quiroz M. Gustavo. Op. cit.
- 38 ) García Vera, Guadalupe.  
De la Vega Cargaño, Ricardo.  
Programas de Capacitación para Agentes de Seguridad.  
Págs. 6 y 7
- 39 ) Morales terrazas, Teresa de Jesús.  
Programa de Capacitación para Ama de Llaves.  
Págs. 17 y 18.
- 40 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Ayudante de Mesero.  
p.p. 14 - 114
- 41 ) Arciga Martínez, Rafael.  
Programa de Capacitación para Barman.  
Pág. 8
- 42 ) Soto López, Luz María.  
Programa de Capacitación para un Cajero de Bar.  
Págs. 12 y 13
- 43 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Cajero Departamental.  
p.p. 14 - 110
- 44 ) Martínez Torres, Virginia.  
Castillo Talavera, Rafael.  
Programa de Capacitación para Cajeros de Recepción.  
Págs. 9 y 10
- 45 ) López Acuña, Laura L.  
De la Isla E., Roberto A.  
Programa de Adiestramiento a Camaristas Aseo de una Habitación de Hotel de Cuatro Estrellas.  
Págs. 6 y 7

- 46 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Capitán de Botones.  
p.p. 15 - 102
- 47 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Capitán de Meseros.  
Págs. 15,20 y 50.
- 48 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Cocinero.  
p.p. 14 - 108.
- 49 ) Galicia Taméz. Raquel.  
Angel Martínez, Rosa Guadalupe.  
Programa de Capacitación para Meseros del Restaurante-Cafetería de un Hotel de cinco Estrellas.  
Págs. 17 y 18.
- 50 ) Barrera Hernández, Ricardo.  
Programa de Capacitación para Recepción en un Hotel de Cuatro Estrellas.  
Pag. 13
- 51 ) Cruces Gómez, cecilia.  
Programa de Capacitación para reservacionista en un Hotel de cuatro Estrellas.  
Págs. 11 y 12.
- 52 ) Vázquez Landeros, Alejandra.  
Programa de Capacitación para Telefonistas.  
Págs. 4 y 5
- 53 ) Gerard Arakelian, Odette.  
La Capacitación en las Agencias de Viajes.  
págs. 99 y 100.
- 54 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Contralor de Alimentos y Bebidas.  
Págs. 15 y 104.
- 55 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Gerente de Reservaciones.  
p.p. 17 - 84

- 56 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Gerente de Ventas.  
p.p. 14 - 100
- 57 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Jefe (Gerente) de Almacén.  
p.p. 18 - 140.
- 58 ) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de jefe (Gerente) de Compras.  
p.p. 15 - 112.
- 59 ) Valderrama Galindo, Verónica.  
Programa de Capacitación para Subgerentes con respecto al trato con el personal del Area de División de Cuartos.  
Págs. 7 y 10.

CAPITULO III

DIVERSIONES E INVESTIGACIONES TURISTICAS A TRAVES DE LAS EXPERIENCIAS  
DE UNA COLOMBIANA Y UNA ESPAÑOLA QUE VISITAN MÉXICO

Arquitectura colonial y moderna que nos enorgullece, majestuosos monumentos que ponen de manifiesto el existir de valientes héroes, importantes museos — que guardan la grandeza cultural y artística de un pueblo, agradables parques — que brindan tranquilidad y descanso al visitante y hermosos pinturas que muestran el talento de una nación, así como atractivos paisajes legados por la naturaleza y valiosos murales creados por el mismo hombre, enmarcan orgullosos nuestra bella ciudad, la cual se ve enriquecida a través de su exquisita gastronomía, sus bonitas artesanías y sus tradicionales ferias y fiestas patrias, aspectos importantes que al conjugarse dan vida a nuestra ciudad actual y la colocan como una de las más visitadas metrópolis de América Latina.



"Catedral de la Ciudad de México". Hermosa construcción que engrandece la cultura del pueblo mexicano y manifiesta como — una nación creyente en Dios.

Sí, se trata del Distrito Federal, ciudad por la que todos podemos sentirnos orgullosos, ya que nadie puede negar el existir de los atributos antes mencionados; sin embargo, cabe hacer hincapié que de algún modo éstos se ven ensombrecidos debido al tremendo caos ciudadano que día a día enfrentamos, pues entre una gran contaminación producida por los camiones, las fábricas y por el hombre mismo, nos sumergimos en una neurosis constante que nos lleva a manifestarnos agresivos y rebeldes con nuestros propios semejantes; dejando a un lado la caballerosidad de antaño, cuando el hombre gentilmente cedía el asiento del metro o camión a la agraciada dama, cuando el joven alegre y atento ayudaba a atravesar la avenida a la agradable viejecita o simplemente cuando se daba el saludo diario, hoy tan añorado. Todas estas valiosas actitudes, en la actualidad, se ven tan lejanas y olvidadas por la presión económica, la falta de tiempo y el ajetreo físico constante, hechos que deterioran paulatinamente las relaciones interpersonales.

Las peripecias y vicisitudes que ahora conoceremos se desarrollan en el Distrito Federal, Teotihuacán y Acapulco, lugares excepcionales visitados por dos turistas de desahogada posición económica, por lo que ambas llegaron a cristalizar un anhelo.

Dejemos los atractivos que la ciudad de México ofrece a sus visitantes y adentrémonos en el recorrido de dos alegres y simpáticas visitantes que seducidas por estos lugares se disponen a disfrutar de unas gratas vacaciones y para ello penetran primeramente en nuestro "amistoso" Distrito Federal.

Alejandra Trujillo, después de once meses de arduo trabajo en su Agencia de Viajes, pensó matar dos pájaros de un tiro; turistar y cumplir con la misión en-

comendada por la Asociación de Agencias de Turismo de Colombia; organización que deseaba conocer el grado de calidad de los servicios turísticos que se ofrecen en varios países de América Latina y con ello hacer un valance de la eficiencia que los colombianos tienen en sus servicios turísticos, y por ello, le encargaron a Alejandra que investigara la actual situación de los servicios turísticos-mexicanos, pero para poder obtener datos más verídicos, le indicaron que viajara como turista y no como investigadora, fue por esto que la chica tuvo que dejar su querida Colombia y dirigirse a la Ciudad de México.

"Creo que es tiempo de partir pensó la bella mujer y dirigiéndose al teléfono marcó el número que pronto la pondría en contacto con la agencia de viajes "Mayorca" localizada en Paseo de la Reforma No. 105.

Del otro lado de la línea una voz dulce y delicada contestó rápidamente...

- Bueno, agencia de viajes "Mayorca" a sus órdenes -
- Sí, buenas tardes señorita, mire hablo de Colombia. Soy Alejandra Trujillo y deseo una reservación para una viaje redondo a México, específicamente al Distrito Federal, ¿ sería usted tan amable de tomar mis datos? -
- Por supuesto, pero dígame ¿ en cuál hotel desea hospedarse, cuándo va a llegar y cuántos días piensa permanecer en México? -.

Alejandra se quedó pensativa y después de algunos instantes con gran decisión y sin titubear dijo...

- Deseo hospedarme en le hotel "Camino Real" que esta ubicado en Mariano Escobedo No. 700 - (La chica conocía muy bien la dirección, pues era la segunda ocasión que planeava visitar México).

La hermosa colombiana sabía que el hotel elegido era uno de los mejores, - que estaba dentro de la categoría de Gran Turismo y que en él se encontraría en las mejores condiciones, ya que éste era una bella construcción que contaba con grandes jardines y se encontraba constituido por 693 elegantes habitaciones, las cuales disponían de aire acondicionado, calefacción, televisión y música ambiental; otros atractivos que ofrecía el famoso hotel era la alberca, la discoteque, el bar, el restaurante, la cafetería, las canchas de tenis, el gran estacionamiento, la lavandería y la tintorería, todas estas facilidades armonizaban perfectamente con el excelente servicios que se le brindaba al huésped. Alejandra tenía pleno conocimiento de esto, pues en su primer visita se había hospedado en él.

Después de tomar los datos correspondientes y dar las referencias adecuadas la agente dijo...

- Muy bien señorita Alejandra, yo personalmente me encargaré de su reservación, soy Mayela Del Consuelo Balcazar Calderas y estoy a sus órdenes -

- Gracias señorita Mayela, muy amable -

Alejandra colgó el auricular y se dispuso a realizar sus maletas, pues pronto partiría.

Durante el vuelo de Colombia al Aeropuerto Internacional de La Ciudad de México, Alejandra se puso a meditar sobre el servicio que la agencia de viajes "Mallorca" le había brindado.

Creo que me dieron un buen servicio, pero no considero que sea tan bueno - como el del año anterior, claro que era otro agencia. ¿cuál fue?, ¡ah! sí - fue la agencia "Trotamundos" que está en Hamburgo # 215 10° piso, pero en fin me dieron un buen servicios -



Alejandra reflexionaba sobre el servicio que había recibido y aunque podía distinguir la calidad de uno y otro, no alcanzaba a comprender el por qué de esta situación, pues ella no sabía que esta diferencia se daba principalmente por que "... la Agencia "Mallorca" no realizaba ningún examen a sus futuros empleados, únicamente les pedían que hablaran inglés..."<sup>1</sup> por lo que la calidad del servicio disminuía, ya que por ejemplo "... el máximo grado de estudios de la persona que la había atendido solamente era hasta el segundo semestre del bachillerato y la chica no tenía conocimientos de algún manual en el que se especificaran las funciones con las que debe cumplir un agente de viajes..."<sup>2</sup>. Todo esto traía como consecuencia que la empleada no tuviera la preparación adecuada para ofrecer un buen servicio. Sin embargo, la chica "... cada mes recibía cursos de capacitación por parte de la empresa y aunque éstos no eran obligatorios sí le ayudaban en su formación académica, pues como a Mayela le gustaba su trabajo, lo realizaba lo mejor que podía, ya que ella pensaba que no era indispensable la vocación para poder desempeñar bien su labor, y con ponerle muchas ganas todo saldría bien..."<sup>3</sup>. Pero el entusiasmo y la alegría que la joven ponía en su trabajo no eran suficientes elementos para ofrecer un excelente servicio, pues además ella "...carecía de conocimientos sobre las culturas extranjeras y sólo conocía algunas nacionales como la maya, la tolteca y la azteca, y como al turista generalmente la zona que más le agrada es la arqueológica en especial la de las pirámides de Teotihuacán..."<sup>4</sup>, es muy importante que el guía domine totalmente todo lo relacionado a ese lugar, pues de esta manera podrá ofrecer al visitante un mejor servicio en corto tiempo por lo que no será necesario que éste regrese nuevamente al mismo sitio para tener un conocimiento adecuado de la región visitada.

Sin saber por qué, Alejandra meditaba sobre el quehacer que realizaba un agente de viajes, sabía que la "... función del empleado era atender al turista -

enseñarle más que nada todas las cosas bellas con las que cuenta el país, enviar al visitante a los distintos tours y llevarlo a las bahías que cuentan con lugares bonitos...<sup>5</sup>.

Por más que pienso no logro entender por qué existe tanta diferencia - en cuanto a la calidad del servicio entre una y otra agencia (pensó - Alejandra), tal vez sea porque los servidores turísticos no cuentan - con la misma preparación, ahora recuerdo que la persona que me atendió el año pasado fue el señor Jorge Martín del Campo y por lo que pude - platicar con él "... a pesar de que en su empresa no se realiza ningún examen, sí se piden algunos requisitos como el dominio total del inglés y del francés; además de conocimientos básicos sobre relaciones, mercadotecnia, ventas, promoción y publicidad..."<sup>6</sup>. Tal vez sea por - eso que la agencia 'Trotamundos' ofrece un mejor servicio, pues el señor del Campo comentó que "...él sí poseía conocimientos generales sobre las culturas tanto extranjeras como nacionales, pero que si eso no era suficiente, le empresa contaba con personal especializado que manejaba la información por sectores o regiones, ya que era más fácil brindar un mejor servicio..."<sup>7</sup>. También me comentó que la agencia "...daba cursos mensuales sobre computación, reservaciones, administración y de nómina con lo que el empleado agilizaba su capacidad..."<sup>8</sup>. Creo - que gracias a todo esto el personal de la empresa puede ofrecer un excelente servicio, sin importar que el número de clientes sea grande, - pues según sé "... la agencia atiende a 86 empresas de las cuales el 80% son nacionales y el resto internacionales, ya que "Trotamundos" se dedica al turismo empresarial..."<sup>9</sup>.

Estos pensamientos giraban en torno a nuestra guapa visitante cuando fue - interrumpida por la agradable voz de la azafata.

Señores pasajeros sean tan amables de abrocharse sus cinturones, ya - que en unos momentos aterrizaremos -

- Por fin (pensó Alejandra) he llegado a México, tengo tan buenos recuerdos "... pero cómo olvidar Cancún, Acapulco, Puerto Vallarta y - bre todo el D.F., donde recibí los mejores servicios..."<sup>10</sup>, es por - ello que ahora pienso pasar estos cuatro días únicamente en la ciudad de México -

El aeropuerto se encontraba bastante concurrido, mexicanos, argentinos, -- alemanes, españoles, colombianos, en fin, personas de variadas nacionalidades -- transitaban por sus pasillos de un lado para otro provocando un gran bullicio, - mientras alegres risas, divertidas bromas y diferentes comentarios en uno y otro idioma llegaban a los oídos de Alejandra, quien un tanto emocionada miraba con - atención los distintos departamentos y tiendas en las que se exhibían los diversos productos, que iban desde los sofisticados atuendos hasta las tradicionales y bonitas artesanías mexicanas.

La colombiana decidió tomar una refrescante bebida y se dirigió a la café tería. Ya en ella escuchó una agradable voz que le decía...

- Hola, mi nombre es Milagros Rentería, ¿esperas a alguien? -

Por un instante Alejandra no supo qué responder, pero sin embargo rápidamente reaccionó con una sonrisa al tiempo que decía...

- ¡Que tal!, yo soy Alejandra Trujillo y no estoy esperando a nadie, - únicamente decidí tomar un descanso aquí antes de ir al hotel ¿y tú?,

¿si esperas a alguien? -

Milagros, por su parte, experimentó gran alegría al pensar que tal vez podría hacer una nueva amiga y de inmediato contestó a su interlocutora diciendo...

- Yo tampoco espero a nadie pero como es "... la primera vez que vengo..."<sup>11</sup>, estoy un poco desorientada, por eso me he quedado un momento aquí para - pensar bien lo que voy a hacer durante mi estancia en esta ciudad -
- Pero ¿por qué no te sientas y platicamos un poco? -
- Está bien, al fin que todavía dispongo de algunos minutos -
- Así que es la primera visita, para mí es la segunda y como le anterior me gustó mucho decidí volver, "... ya que los servicios de esta ciudad, específicamente los del aeropuerto son muy buenos comparados con los de otros países, es más piensas que son unos de los mejores..."<sup>12</sup>. Y tú, ¿qué piensas de esto? -

Milagros pensó que ese era un buen tema de conversación para iniciar una posible amistad.

- Considero que "... el servicio es bueno y bastante ágil en relación a otros aeropuertos, aunque pienso que los precios son un poco - altos..."<sup>13</sup>.
- Bueno, yo también "... creo que los precios son un poco altos para el turismo, pero considero que vale la pena, pues las personas encargadas de atender a los visitantes brindan un buen servicio. Claro que en algunos sitios sí tienen fallas como por ejemplo, en Puerto Vallarta no me atendieron bien, el empleado no entendía lo que era un minuto adicional, ni qué significaba cambio neto y cosas por el estilo. Pero sólo fué allí porque en general el país cuenta con buenos ser--

vicios..."<sup>14</sup>.

- Tal vez tengas razón, "... yo en lo personal pienso que los servidores turísticos siempre pueden mejorar y considero que la profesionalidad es una de las cosas que nunca llegan al límite y por ello siempre debes superarte. Opino que una de las cosas que los empleados - deben hacer a nivel mundial es acercarse un poco más al visitante , porque actualmente llegamos a un punto en el que se va olvidando un poco que el que viene es una persona y creo que esto del acercamiento es muy interesante, claro que yo no puedo decir mucho porque es - la primera vez que vengo, pero a priori te digo que el D.F. es el - que cuenta con mayor infraestructura, aunque tienen que mejorar; digamos que el acercamiento con el turista es indispensable puesto que cuando uno llega al aeropuerto necesita información y para ello el - empleado debe tener mayor contacto con el cliente..."<sup>15</sup>.

Alejandra reflexionó un poco sobre lo que su nueva amiga le decía, pero como a ella no le interesaba ahondar mucho en el tema únicamente comentó...

- Quizá tienes razón pero esto se puede compensar con la simpatía de - "... los mexicanos, ya que ellos son gente muy querida y muy agradable..."<sup>16</sup>.
- Estoy de acuerdo, aquí los chicos "... son muy guapos y la gente es - muy cordial y amable..."<sup>17</sup>.

Las chicas prosiguieron su primera conversación y en pocos minutos parecía que se conocían de años.

- ¿ En qué hotel piensas hospedarte Alejandra ? -
- En el "Camino Real" ¿y tú? -

Aunque la española sabía que el hotel en el que se alojaría no era tan lujoso como el de su amiga, ya que pertenecía a la categoría de Tres Estrellas, - ella esperaba que su estancia en él fuera agradable.

El hotel "Residencia Misión Palacio Real" era pequeño pero acogedor, con - decoración sencilla pero de buen gusto y contaba con 50 habitaciones, aire acondicionado, televisión, restaurante, bar, estacionamiento y servicio de lavandería y tintorería, aunado a esto, el personal del hotel era muy atento y simpático por lo que sin duda alguna Milagros tendría un buen lugar para descansar.

- Bueno yo no dispongo de mucho dinero -manifestó Milagros- y por eso - me hospedaré en un hotel de Tres Estrellas, es el "Residencia Misión Palacio Real" que está en Nápoles # 62 colonia Juárez -
- El "Residencia Misión Palacio Real", uhmm, no lo conozco, pero deseo que la pases bien, y dime ¿te gustaría que nos volviéramos a ver?, no sé, comer o cenar juntas. Tal vez podríamos ir a conocer algunos lugares -

Llena de alegría y con sinceridad la española dijo...

- Claro que sí, me encantaría, además a mí me gusta hacer nuevas amigas y tú me has caído muy bien, ¿Qué te parece si me das tu teléfono y - te hablo para ponernos de acuerdo -
- Perfecto, me parece muy bien, el teléfono es... -

Las nuevas amigas se despidieron cordialmente sin saber que muy pronto estarían juntas y visitarían algunos hermosos e interesantes sitios.

Tiempo después Alejandra llegaba al elegante y distinguido hotel, en su ros

tro se reflejaba la fatiga del viaje pero no por ello perdía su característica - alegría, por lo que al llegar a la recepción sonreía amablemente al tiempo que - decía...

- Buenas tardes, soy Alejandra Trujillo -

- Muy buenas tardes señorita, bienvenida, la estábamos esperando. Sería tan amable de registrarse -

Alejandra miró por unos instantes al recepcionista y mientras se registraba, por su mente pasaban los más inesperados pensamientos.

- Vaya vaya, qué chico tan guapo, tenía razón Milagros, los mexicanos son guapísimos y éste me ha impresionado verdaderamente. Lo bueno - es que no tengo mucha prisa así que voy a platicar con él un momento a ver si nos hacemos amigos -

Alejandra no se equivocaba, efectivamente el recepcionista era un joven muy apuesto, su tez era blanca, mientras sus enormes ojos color miel mostraban su personalidad sencilla y encantadora. Tenía la cara alargada, facciones finas y barba cerrada, una espesa y bien recortada cabellera castaña. Su cuerpo era alto y - esbelto, no desmentía su espíritu dinámico y atlético.

- ¿Cómo estuvo el viaje señorita? - preguntó tímidamente el chico.

- Muy bien, aunque un poco cansado -

El joven sin titubear y con voz firme y varonil dijo...

- Pues usted luce tan bella que ni parece cansada -

Alejandra se sonrojó un poco, ya que no esperaba recibir tan agradable elogio, pues aunque se sabía bella no creía que la atracción que ella sentía por el

repcionista fuera correspondida. Así que de inmediato la guapa colombiana decidió iniciar la charla...

- Gracias, es usted muy amable, pero que le parece si nos tuteamos -
- Por mi encantado, mi nombre es Mario Muñoz Sánchez y estoy para servirte -
- Gracias Mario, me alegro de haberte conocido, pero dime ¿tienes poco tiempo trabajando aquí verdad?. pues el año anterior no estabas -
- En efecto "...sólo tengo cinco meses"<sup>18</sup> -

En esos momentos a la mente de Alejandra vino una idea...

- ¡Qué curioso!, durante el vuelo estuve reflexionando un poco sobre los servicios que recibí de las agencias de viajes, y los encontré un tanto distintos, ahora tengo la oportunidad de saber si la calidad -- del servicio radica en la preparación del prestador -

La inquietud de Alejandra era tal que de inmediato comenzó a desarrollar el tema, pues de esta manera saciaba su curiosidad y al mismo tiempo mantenía una conversación con el chico que tanto la había impresionado.

- Y si no es mucha indiscreción, me podrías decir ¿qué requisitos te pidieron para ocupar este puesto y cuál es tu nivel de estudios? -
- "...Únicamente estudié hasta el quinto semestre de administración hotelera, en cuanto a los requisitos aquí te hacen un examen de inglés, de español, de matemáticas y de conocimientos básicos"<sup>19</sup> -
- ¡Ah! aquí sí te hacen examen, me parece muy bien, y ¿recibes cursos de capacitación o de actualización por parte del hotel? -
- Sí claro, "... cada vez que meten algún equipo nuevo en el hotel, nos capacitan, esto sucede aproximadamente cada mes..."<sup>20</sup> -



- ¿ En esta profesión se tienen manuales en los que se especifiquen las funciones del recepcionista ? -

- Pues así es, aquí "... precisamente tenemos uno..."<sup>21</sup> -

Alejandra, sin darse cuenta iba profundizando cada vez más en el tema...

- Específicamente ¿ cuáles son las funciones de un recepcionista ? -

- El recepcionista "... es el encargado de recibir al huésped, de asignarle su habitación, de proporcionarle información en cuanto a las instalaciones y a los lugares que hay en el hotel. Asimismo se encarga de dar el servicio de caja de seguridad, de recoger al visitante la tarjeta de crédito como garantía, además cobra las cuentas y las liquida. Es como si tuviera dos puestos en uno, el de recepcionista y el de cajero al mismo tiempo. Otros aspectos que cubre es el de dar servicio de cambio de dólares y monedas extranjeras, ya que cada recepcionista tiene un fondo para dar cambios de cualquier moneda"<sup>22</sup> -

- ¡ Qué interesante trabajo!, pero cuánta responsabilidad ¿verdad? -

- Realmente sí, pero "... a mi me gusta mucho, pienso que para poder desempeñar bien el trabajo hay que tener vocación porque aunque la mayoría de los huéspedes son muy amables, también existen algunos que llegan un tanto histéricos y por cualquier cosa se molestan, pero esto no sucede siempre, ya que la gente que viene al hotel es de una clase social alta y tiene muy buena educación, por lo que saben tratar a las personas. Considero que hay que tener mucha paciencia, pues generalmente recibimos un promedio de 150 a 200 personas diariamente de las cuales el 35% son turistas y de ellos el 80% son extranjeros..."<sup>23</sup> -

- Y dime ¿ cómo tratas a los turistas, eres igual con todos o reacciones de acuerdo a como ellos son contigo ? -
- "... a todos los trato igual, obviamente les doy un trato excelente, no hago distinciones de razas, por eso muchos huéspedes regresan. Este hotel más bien funciona con personas asiduas..."<sup>24</sup> -
- La labor que realizas es muy importante y te permite conocer a mucha gente ¿ verdad ? -
- Sí, "... a mí me gusta mucho mi trabajo porque me da la oportunidad de relacionarme con gente tan linda como tú..."<sup>25</sup>. Además de que -- aquí te sucede cada cosa que bueno, imagínate el otro día un huésped llegó en la noche "... y como media hora después regresó cuando estábamos recibiendo a mucha gente, estaba llena la recepción, entonces -- bajó muy enojado y aventó su llave en el mármol del mostrador y empezó a gritar que esto no era un hotel sino un kinder. Era un americano pero no decía porqué estaba enojado, nosotros tratábamos de calmarlo pero no quería, por fin nos dijo que era porque el teléfono de su habitación no funcionaba bien y él quería comunicarse a Estados Unidos y no podía. Total, le pregunté que cuál era el número que estaba marcando y resulta que era correcto pero que estaba marcando la lada de México, cosa que ni siquiera era culpa del hotel sino suya. En -- fin, armó un escándalo bastante fuerte, llamaron al gerente y fue un caso muy desagradable porque estuvo gritando delante de todos.
- "Otra situación penosa es que como acaban de cambiar a todo el personal de seguridad del hotel, los empleados se sienten como 'Dick Tracy' o algo así, y cuando llega una muchacha después de las nueve de -- la noche la detienen, y piensan lo peor de ella, por eso se vienen a -- quejar, pues muchas de ellas son huéspedes..."<sup>26</sup> -

La chica se encontraba adentradísima en el tema, sin embargo alcanzo a advertir que empezaban a llegar más clientes, por lo que decidió dar por terminada aquella amena conversación.

- Me parece que tu trabajo es muy bonito e interesante, pero te dejo, -  
pues veo que tu labor empieza. Encantada de haberte conocido y gra--  
cias por la conversación -

- No, al contrario, gracias a ti, además de bella eres muy simpática, -  
¿aceptarías tomar un café conmigo una de estas noches? -

La joven al retirarse sólo dió por respuesta una coqueta y atrevida respues  
ta al tiempo que dijo...

- Tal vez, tal vez...

Alejandra se retiró de la recepción con el rostro colmado de satisfacción y alegría, pues tal vez en esta ocasión encontraría además de unas lindas vacaciones un bello romance...

Ya instalada en su habitación, la guapa colombiana decidió tomar un baño y ponerse alguna ropa cómoda para después bajar al restaurante a tomar algo.

Media hora más tarde, Alejandra estaba lista y se dirigió a cenar. Ya en el elevador, por cosas raras de la vida, éste se ató por algunos momentos por lo que la muchacha pudo escuchar la conversación de dos bell boys del hotel. Uno de ellos era Carlos Rivera y el otro Ernesto Ramírez.

- Carlos ¿qué nivel de estudios tienes? -

- "... sólo estudié hasta la secundaria..."<sup>27</sup> -

- Entonces, ¿ cómo lograste obtener este puesto ? -
- Bueno, "... a mí me hicieron examen de inglés y como tenía algunos conocimientos de hotelería fue más fácil que me dieron el empleo, pero debo decirte que me gusta mucho mi trabajo, imagínate cuánto que ya tengo diez años trabajando aquí..."<sup>28</sup> -
- ¿No te resulta pesado el trabajo? -
- No Ernesto, "... a pesar de que atiendo a unas cuarenta personas diariamente, de las cuales 80% son extranjeros y 20% nacionales no termino tan cansado..."<sup>29</sup> -
- A propósito Carlos, ¿qué opinas de las juntas de capacitación y desarrollo que cada mes organiza el hotel? -
- Realmente me parecen muy buenas, "... eso de reunirnos con el jefe para que nos dé nuevos conocimientos es muy fructífero, además por medio de las preguntas, las pruebas o los intercambios de experiencias nos enriquecemos bastante y por si fuera poco el manual que tenemos en el hotel está muy completo, creo que si aprovechamos todo esto podremos dar un mejor servicio..."<sup>30</sup>, ¿no crees? -
- Creo que tienes mucha razón Carlos, "... pero considero que además de todos esos conocimientos se debe tener vocación y criterio porque como se trabaja con gente de todo el mundo y algunas son muy fáciles de tratar y otras no, hay que tener paciencia y calma para atenderlas y darles información y la ayuda necesaria. Yo por ejemplo trato a todos igual, hay huéspedes que pueden llegar en un plan tranquilo y otros muy agresivos, pero para mí todos son iguales, no hay diferencia de clases, posición social, económica o jerárquica..."<sup>31</sup> -
- Yo también pienso que a todos los debemos de tratar con el mismo profesionalismo, ya que gracias a ellos tenemos trabajo -

- Eso sí, "... por eso trato de estar siempre alegre y servirle al visi tante en todo lo que él desea, ya sea enviar paquetes o mensajes, re- partir equipajes, sobres, regalos o telegramas..."<sup>32</sup>, siempre le ayu- do al huésped en lo que él quiera fijate que en una ocasión "... a un cliente le regalaron una botella de tequila, pero como era una garra- fa de unos cuatro o cinco litros no la quería y me dijo que si yo lo podía ayudar a deshacerse de la botella porque a él no le gustaba, - además de que tal vez podría tener problemas en el aeropuerto, en el avión o en la aduana; pero me advirtió que el señor que se la regaló iba a venir por él, entonces me preguntó que cómo nos deshacíamos de ella, así que le dije que yo podría hacerme el descuidado y romperla. El estuvo de acuerdo y cuando llegó su amigo el señor me aclaró que - tuviera mucho cuidado con su tequila. Cuando llegamos al coche empe- cé a poner las maletas en la cajuela e hice que agarraba la garrafa y la solté..."<sup>33</sup> -

Esas eran las palabras de los empleados cuando el elevador reaccionó y co- menzó a funcionar, los servidores lo abandonaron en la primera parada y Alejandra quedó sola.

- Por lo que he escuchado, aquí todos tienen una buena preparación, me alegre mucho pues así los servicios serán mejores -

El elevador se abrió y la colombiana bajó inmediatamente. Se dirigió al - restaurante para tomar algo ligero y luego se retiró a sus habitaciones para des cansar, ya que al día siguiente comenzarían verdaderamente sus ansias vacacio- nes.

Al mismo tiempo, pero en otro punto de la ciudad, Milagros Rentería llegaba al hotel "Misión Residencia Palacio Real". La española no era tan alegre y simpática como Alejandra por lo que al llegar a la recepción solamente saludó cortésmente...

- Buenas tardes, deseo una habitación. ¿ Me podría informar si tiene alguna disponible ? -
- Buenas tardes señorita, bienvenida. Por supuesto que tenemos habitaciones, ¿ cómo la desea, sencilla, doble o triple ? -
- Sencilla por favor pero rápido -

El recepcionista miró a la nueva huésped y pensó que ésta no parecía muy conforme con el servicio que iba a recibir así que comentó ...

- ¿ Le sucede algo señorita, le veo un poco molesta ? -
- No me sucede nada, sólo que estoy un poco cansada -

El chico no quedó muy conforme con lo que Milagros le había dicho por lo que decidió darle informes y referencias del servicio que se brindaba en el hotel.

- Espero que no se vaya a molestar por lo que le voy a decir, pero si su estado de ánimo se encuentra perjudicado porque piensa que no le vamos a dar un buen servicio, no se preocupe, pues aquí siempre tratamos de dar la mejor atención a nuestros visitantes. Mi nombre es Rafael Chávez --
- "... tengo un año cinco meses de trabajar como recepcionista y siempre le doy el mismo trato a todos los huéspedes, ya que en este ambiente no se pueden tener diferencias raciales, sociales, económicas o de atractivo físico; aquí desde que llegan los huéspedes los recibimos con una sonrisa aunque por dentro estemos molestos, los tratamos cordialmente y nunca marcamos diferencias..."<sup>34</sup> -

La chica pensó que lo que estaba haciendo el joven era un gran detalle y - sin saber por qué su estado de ánimo empezó a mejorar por lo que sin darse cuenta comenzó a adentrarse en el tema que el recepcionista había iniciado.

- Gracias por sus explicaciones Rafael, pero no estoy molesta, como ya le dije sólo un poco cansada y creo que voy a recibir un buen servicio de lo contrario no hubiera elegido este hotel -

El chico se sintió un tanto feliz por haber logrado cambiar el ánimo de Milagros...

- Me alegro de que no esté molesta, pero si le doy estas explicaciones es para que esté más contenta e informada acerca de lo que le podemos brindar, y como "... a mí éste trabajo me parece una carrera muy bonita porque tengo relación con la gente, en sí considero que es una profesión más de relaciones públicas, por lo que uno necesita ser una - persona alegre y sencilla; es decir, que para trabajar en esto hay - que tener vocación y siempre tratar de servir al visitante lo mejor - que se pueda..."<sup>35</sup> -

- ¿ Reciben muchos visitantes ? -preguntó la española -

- "... eso depende de la temporada, pero sí, aunque el 70% son extranjeros..."<sup>36</sup> -

En esos momentos llegó Horacio Jiménez Taméz, bell boy que tenía solamente "... un mes trabajando en el hotel, él contaba con el segundo semestre de administración de empresas turísticas en la Escuela Panamericana de Hotelería y había logrado el empleo gracias a que una persona le informó del trabajo, por lo que no realizó ningún examen, ya que no le pidieron inglés ni determinado grado de escolaridad por ser un hotel pequeño, a él le gustaba mucho su trabajo..."<sup>37</sup> .

- Hola Horacio, mira, ella es nuestra nueva huésped y le estoy explicando todo lo relacionado con los servicios que tenemos -
- Qué tal señorita, bienvenida, soy el bell boy del hotel y estoy a sus órdenes -
- Gracias Horacio, soy Milagros Rentería -
- Horacio , dile a la señorita cómo tratamos a los huéspedes -dijo el -  
repcionista.
- "... siempre los tratamos a todos igual, aunque en algunas ocasiones ellos sean désépotas, ya que hay turistas amables y exigentes..."<sup>38</sup> -  
manifestó el bell boy.
- Pero dígame -dijo Milagros- ¿ cuáles son las funciones de un bell --  
boy ? porque aunque usted no lo crea yo no las conozco -
- "... Conduce al huésped a su habitación, checa que prenda la luz y -  
las lámparas, que funciones la televisión, que el baño esté surtido,  
también informa al visitante de los servicios con los que cuenta el -  
hotel, como alberca, bar, boutique, barbería, tienda de regalos, --  
etc..."<sup>39</sup> -
- ¿ Conoce algún manual en el que se especifique todo esto ? -preguntó  
con gran interés la española.
- "... No ..." <sup>40</sup> -
- ¿ No ?, entonces ¿ cómo sabe tanto, acaso les dan cursos de capacita-  
ción por parte del hotel ? -
- "... Sí, nos dan cursos cuando entramos y si queremos tomar algunos -  
de otras áreas también nos lo imparten, y como tenemos mucha relación  
con la recepción podemos aprender todo lo relacionado con ella y pos-  
teriormente ocupar el puesto de repcionista..."<sup>41</sup> -
- ¿ Existe mucha diferencia entre el trabajo del bell boy y el de recep



cionista ? -preguntó Milagros.

Rafael se apresuró a contestar...

- Sí "... la función del recepcionista es muy distinta, ya que éste es el encargado de recibir al huésped, de asignarle su habitación y de -  
 checar que todo esté manejado adecuadamente, además tiene bajo su con-  
 trol las tirillas para el ama de llaves, verifica cuáles son las habi-  
 taciones desocupadas e informa a los departamentos afiliados al hotel  
 qué personas tienen crédito. Yo conozco las funciones tanto del re-  
 cepcionista como del bell boy, ya que he ocupado los dos puestos, tam-  
 bién trabajé como cubreturnos y como ejecutivo de ventas, pero como -  
 me necesitaban más en la recepción tuve que regresar. El puesto lo -  
 obtuve porque una amiga me informó de él..."<sup>42</sup> -
- ¿ Tú tampoco conoces algún manual en el que se especifiquen las fun-  
 ciones del recepcionista ? -
- Claro que sí "... como estudié hasta el tercer semestre de la carrera  
 de técnico en Turismo en la Escuela Internacional de Turismo, tengo -  
 conocimiento de las funciones de varios puestos; además aquí voy ---  
 aprendiendo cada día más, nunca termino de saber cosas nuevas, siem-  
 pre saco algo novedoso para la recepción, y aunado a esto recibo capa-  
 citación por parte del hotel. Por ejemplo, en dos semanas más voy a  
 ir a Puebla por tres o cuatro días para capacitarme en la recepción -  
 del hotel que la cadena tiene allá..."<sup>43</sup> -
- Pues qué interesante, nunca me imaginé que ustedes realizaran una la-  
 bor tan importante, los felicito -
- Gracias -dijeron los dos chicos.
- Y si me permiten me retiro a mi habitación -
- Claro, que se la pase muy bien. Horacio, por favor acompaña a la se-

Florita a su habitación, es la 28 -

- Por supuesto Rafael, por aquí señorita -

Milagros se marchó a su habitación y en su rostro se reflejaba una gran --  
tranquilidad, pues sabía que sin duda alguna, en aquel hotel encontraría buenos  
servicios.

Al día siguiente, después de haberse puesto de acuerdo telefónicamente, las  
dos chicas se encontraron en el lobby del hotel "Camino Real". Se saludaron y -  
mientras charlaban amistosamente por algunos instantes, el tiempo transcurrió sin  
que se dieran cuenta. Así, llegó la hora rutinaria en que sus respectivos estóma-  
gos pedían el alimento del día. Decidieron por lo tanto, disfrutar de un suculen  
to alimento típico mexicano, pues estando en la capital del país del mole, los -  
tacos y las carnitas entre otros irresistibles platillos, no podían menos que pen  
sar en deleitarse con los incitantes antojitos de esta nación.

De esta manera, salieron a la avenida Mariano Escobedo y tomaron el primer  
taxi decididas a gozar al máximo de su permanencia en este hospitalario país.

Abordaron el vehículo, y cuanto el taxista les preguntó hacia dónde se diri-  
gían, le pidieron que les sugirieran algún restaurante típicamente mexicano en el  
que hubiera un menú variado y muchos mariachis (porque siempre les había atraído  
la idea de ver y escuchar a los mariachis de los que tanto les hablaban).

Por fin, después de llevarlas por enormes avenidas adornadas con algunas ex  
estructuras magníficamente construidas y por otras un tanto deterioradas, el taxis-  
ta las dejó en el famoso restaurante "Arroyo", ubicado en Insurgentes Sur # 4003.

Sin embargo, aunque el trayecto fue largo valió la pena, pues se encontraron con un bello restaurante en el que había precisamente lo que buscaban, exquisita comida mexicana y mariachis. Además, el lugar era como lo esperaban, acogedor, muy nacional y con una atención excepcional, pues desde su llegada el mesero que las atendió dió clara muestra de que "...ellos no son meseros improvisados en su trabajo, sino de que están capacitados y son muy profesionales en su ramo..."<sup>44</sup>, incluso, pudieron notar que algunos meseros "...saben inglés..."<sup>45</sup>, puesto que llegaron unos norteamericanos y desde su entrada no hablaron ni un 'sí' en español.

Y bueno, ahí estaban Alejandra y Milagros decidiendo lo que pedirían para su primera comida juntas.

- Desean ustedes tomar algún aperitivo antes de comer -preguntó el mesero con tono cortés.
- Me encantaría mejor un tequila, quiero estar acorde con la ocasión -
- respondió Alejandra sumamente entusiasmada.

Habiéndose retirado el mesero, las dos chicas revisaban minuciosamente la minuta en el momento que entraba un hombre de edad avanzada, alto y delgado; se podía decir que en su juventud probablemente había sido una persona atractiva, y por su acento, no se dudaba de su nacionalidad alemana. Sin embargo, en ese instante se encontraba de muy mal humor, puesto que su expresión no simbolizaba otra cosa.

Prontamente, acudió un mesero a su encuentro y lo recibió "...con toda la cortesía que merece un cliente por el sólo hecho de serlo..."<sup>46</sup> y aunque el caballero lo trataba con gran despotismo y soberbia, el mesero no dejaba de "... ser servicial..."<sup>47</sup>.

- ¡Te fijaste cómo le habla!, estoy de acuerdo en que es un servidor público, pero no por ello tienen que soportar ser maltratados -exclamó sentenciosamente Alejandra.

- Sí, pero lo que más me admira, es que el mesero no deja de "...darle su categoría como turista y trata de ganárselo a base de detalles..."<sup>48</sup> -manifestó Milagros un poco indignada.

- Pues espero que funcionen, en algunos casos he notado que un buen detalle de los meseros hace a los clientes un poco más accesibles -

- Es cierto, y es que también los meseros deben entender que "...todos somos seres humanos y que tenemos nuestros malos ratos..."<sup>49</sup> -

En ese momento, llegó la persona que las atendía, un joven de mirada agradable y con muy buenos modales que traía en una reluciente charola sus aperitivos.

- Su amareto, señorita -indicó con sencilla naturalidad dirigiéndose a Milagros - Y su tequila -señaló al tiempo que observaba a Alejandra con una amplia sonrisa - Desean que tome su orden.

- Sí, yo quiero de esas cazuelitas que tienen diferentes guizados como mole verde, chicharrón en chile rojo, aguacate y frijoles -exclamó - Milagros entusiasmada con la idea.

- Y para mí consumé de barbacoa y carnitas -dijo Alejandra.

- ¿Algo más ? -preguntó el mesero con cierta curiosidad.

- Por el momento es todo - contestó Alejandra suavemente.

El mesero se retiró, y mientras les traía lo que habían solicitado Milagros preguntó...

- ¿ Tú crees que se requiere tener vocación para ser mesero ? -

- Pues yo creo que "... sí aunque además se necesita ser amable, gentil

- y tener cierta personalidad..."<sup>50</sup> -dijo Alejandra con plena seguridad.
- Tienes razón y aquí entre nosotros, algo que me gusta de este lugar es que los meseros "... nos dan nuestra privacidad..."<sup>51</sup> no es como en otros restaurantes en los que permanecen pegados a nosotros todo el tiempo y que en lugar de hacernos sentir bien "... nos incomodan..."<sup>52</sup> ¿no crees? -
- Sí estoy totalmente de acuerdo, yo no me sentiría muy a gusto que digamos si alguien estuviera observando cada uno de mis movimientos, - aunque "... tampoco me sería muy agradable que cuando solicitara algo no me hicieran caso..."<sup>53</sup>. Afortunadamente, aquí con sólo levantar un dedo ya nos están atendiendo. Mira ahí ya viene el mesero con nuestros platillos. -
- ¿ Eso es todo señoritas ? -
- Sí, por el momento, Pero, disculpe mi atrevimiento, ¿tiene mucho -- tiempo trabajando en este restaurante? - interrogó Alejandra con cierta curiosidad.
- No mucho "... tres meses y medio solamente..."<sup>54</sup> - añadió el mesero - un poco asombrado.
- Entiendo su asombro y lo lamento - indicó Alejandra un tanto apenada - pero me gustaría aprender algo acerca de todos los servicios turísticos que se brindan en este país -
- No se preocupe señorita, estoy a sus órdenes - señaló el joven sonriendo nerviosamente.
- Me podría decir si ¿ le gusta realmente su trabajo ? porque me imagino que no ha de ser sencillo lidiar con todo tipo de gente - prosiguió Alejandra.

- Pues a mí, "... en lo personal sí me gusta porque conozco a muchas - personas y ellas mismas nos ayudan a ser cada vez mejores en lo que hacemos. Lo que me disgusta es cuando los dueños no son profesionales y por su culpa se cometen ciertos errores que podían haberse evitado. Por otra parte, recibo un buen salario y las propinas son las que más nos ayudan porque generalmente ganamos más de propinas que de sueldos..."<sup>55</sup> -

La curiosidad de Alejandra aumentaba y como el joven se prestaba a aminorar la, ella continuó con sus interrogantes, pues había llegado a un punto ciertamente interesante.

- ¿ Qué actitud toma cuando no le dan propina ? -

- "... Los trato igual, porque siento el palcer de haberlos servido y - porque en esta vida no todo es dinero. Me conformo con su amistad momentánea..."<sup>56</sup> -

- Y, ¿ usted recibe cursos de capacitación por parte del establecimiento ? -

- "...Sí, he recibido tres en este año por parte de la cadena restaurantera y además, aquí hay una persona muy bien preparada que nos acaba de dar uno acerca del uso de la loza, el plaqué y la cristalería..."<sup>57</sup> -

En ese instante, Milagros decidió romper con su silencio y añadió pícaramente....

- ¿ Alguna vez ha reportado objetos olvidados ? -

- "... Sí, lo que hacemos con ellos es llevarlos a la caja para que ahí los entreguen a sus respectivos dueños..."<sup>58</sup> -

- Y, ¿ qué requisitos les piden aquí para ocupar el puesto de mesero ? -

continúo preguntando Milagros.

- "... Un curriculum, carta de recomendación, cultura a nivel secundaria y vocación para ser mesero..."<sup>59</sup> -
- Bueno, - añadió Alejandra ciertamente complacida - gracias por su corttesía y disculpe nuestra curiosidad -
- No hay de qué señoritas, fue un placer - respondió el joven al tiempo que hizo una leve señal para posteriormente retirarse.

Fue así como Milagros y Alejandra entre bocado y bocado no se dieron cuenta de que ya estaba obscureciendo, pues estaban tan cómodas y se sentían tan contentas que no se interesaron por ver la hora.

Avanzaba la tarde, y por lo tanto, ambas chicas decidieron pedir la cuenta para finalmente retirarse, pues sabían que les esperaban unos días inolvidables - pero igualmente ajetreados.

Así, abandonaron el lugar no sin antes haber dejado una buena propina para el mesero que se la había ganado con su profesional cortesía.

Salieron a la avenida y en el horizonte se vislumbraba un cielo tenuamente rosado que anunciaba un hermoso atardecer, por lo que Milagros y Alejandra se depidieron para partir hacia sus respectivos hoteles. Antes de separarse, las dos - visitantes se pusieron de acuerdo sobre el próximo itinerario.

Milagros prefirió inclinarse por Xochimilco, pues según ella, una amiga suya lo visitó cuando vino a México y se lo había recomendado mucho.

Por otra parte, Alejandra optó por visitar Chapultepec y el Museo Nacional de Antropología, ya que en la agencia de viajes se los habían sugerido como unos de los atractivos turísticos más sobresalientes de la ciudad.

De esta manera, Milagros y Alejandra se despidieron luego de acordar verse al día siguiente en uno de los sitios más populares de la capital mexicana: La Plaza de Garibaldi.

La mañana siguiente lucía espléndida, todo brillaba de una forma diferente. Por tal motivo, Alejandra se dispuso a disfrutar de lo que sería su tercer día de visita.

Así, tal y como lo había dispuesto la noche anterior, se dirigió hacia el - Museo Nacional de Antropología que está ubicado sobre Paseo de la Reforma y Calza da de Gandhi, en la primera sección de Chapultepec.

El sitio presentaba una majestuosa construcción "...proyectada y realizada por el arquitecto Pedro Ramírez Vázquez e inaugurada en 1964 por el presidente -- Adolfo López Mateos, esta moderna y atractiva instalación alberga miles de piezas originales de gran valor arqueológico pertenecientes a las culturas que florecieron en México en la época prehispánica. En la esquina sureste del lugar, junto al Paseo de la Reforma, se encuentra el gigantesco monolito de la diosa del agua Chalchiuhtlicue, llamada popularmente Tláloc, que fue traída del pueblo de Coatlínchán, Estado de México.

El museo consta de 23 salas, doce arqueológicas en la planta baja, once de etnografía en el primer piso y de orientación en el vestíbulo principal. El pa--



tio central cuenta con una bella explanada, cubierta por una gigantesca sombrilla de acero y aluminio, sostenida por una maciza estructura de hierro cubierta de relieves y esculturas con el tema de la fusión de las culturas española e indígena.

Cuenta además con salas de exhibición de pintura, etnográficas, educativa, infantil, librería, hemeroteca, auditorio, biblioteca, La Escuela Nacional de Antropología, La Escuela de Guías Especializados y una cafetería..."<sup>60</sup>.



"Museo de Antropología", inaugurado en 1964 por el Presidente Adolfo López Mateos. Extraordinaria construcción que guarda la historia de un pueblo amigo y la nuestra orgullosa al mundo.

Así, mientras Alejandra se detenía a contemplar algunas de las secciones - que comprenden la estructura, se encontró con un grupo de extranjeros presididos por un guía de turistas, el cual tenía como función "...mostrar a los visitantes las salas que conforman el lugar y explicar las piezas y los murales que se encuentran dentro..."<sup>61</sup>.

Al ver ésto, Alejandra optó por unirse al grupo guiado por el señor Daniel López Romero (guía de turistas), pues estaba decidida a aprender todo lo que pudiera durante su estancia en la República Mexicana.

Estando ahí, Alejandra pudo darse cuenta que el señor López conocía todo - "... lo referente a las culturas que se establecieron en la región llamada Mesoamérica, pero también se percató, un tanto decepcionada, de que no manejaba muy bien el inglés..."<sup>62</sup>. Este hecho la desilusionó notablemente, porque para ella uno de los factores que contribuyen en la disminución de la calidad de los servicios turísticos es la falta de comunicación con los turistas extranjeros, ya que un alto porcentaje de los visitantes que estaban en el museo no hablaban español y por ello no podían ni entender ni valorar la interesante explicación que les brindaba en ese momento.

Alejandra también pudo observar que aunque algunos turistas fueran muy insistentes en hacer interrogantes y aunque otros quisieron poner en duda los conocimientos de el señor López, éste no dejó de ser "...cortés y amable con ellos, tratando siempre de salvar la situación de la manera que fuera más favorable para ellos..."<sup>63</sup>.

Al concluir la explicación del guía, la mayor parte de los visitantes salieron por rumbos distintos, mientras que Alejandra se acercaba un poco para saber algo más sobre el trabajo de un guía de turistas...

- Disculpe, ¿me podría aclarar algunas dudas que tengo en torno a su actividad? - preguntó Alejandra interesada.
- Por supuesto estoy a sus órdenes - contestó el señor López.
- Es que entre las observaciones que hice me dí cuenta que no maneja -

muy bien el inglés - aseveró Alejandra tímidamente.

- Sí, por eso "...lo estoy estudiando, porque hasta el momento sólo tengo un 20%..."<sup>64</sup>.
- Yo lo digo porque veo a muchos extranjeros y el inglés es un idioma - 'standard' para la mayoría de la gente. Es más me podría decir qué porcentaje de extranjeros vienen al museo? - interrogó Alejandra.
- "...Depende de las temporadas. En verano vienen más extranjeros que mexicanos, pero ahorita, como ya casi se termina la época veraniega - sólo vienen aproximadamente un 30% de gente extranjera..."<sup>65</sup>.
- Y, ¿le gusta su trabajo? - preguntó Alejandra con cierta curiosidad.
- "...Bastante, pues aunque llevo apenas seis meses trabajando en esto, me siento muy contento. Además siempre aprendo algo nuevo, puesto - que aquí dentro del museo, nos dan unos cursos que se llaman 'Visita al museo con nosotros' y son impartidos por un grupo de arqueólogos, antropólogos y etnólogos, que forman un conjunto llamado 'Amigos del museo'. Lo que me disgusta un poco es la rivalidad que a veces se -- suscita con algunos de mis compañeros, porque en ocasiones, nos encontramos en la misma sala y cada uno quiere sobresalir más que el otro, pero esto es más bien un problema de la desorganización que existe en los sindicatos..."<sup>66</sup>.
- Pienso que su trabajo es un poco complicado, ¿cree usted que se necesita tener vocación para desempeñarlo? -
- "...No precisamente vocación sino verdaderas ganas de hacerlo, porque uno nunca sabe con qué tipo de gente se va a encontrar y en algunos - casos hay que ser muy paciente, por eso debemos tratar de disfrutar - las visitas tanto como lo hacen los turistas..."<sup>67</sup>.
- Bueno, pues le agradezco esta amena charla - dijo Alejandra.

- Espero que la visita le haya sido agradable e instructiva señorita -  
indicó el muchacho sencillamente, mientras ambos se disponían a par-  
tir hacia rumbos diferentes.

De ahí, Alejandra se dirigió hacia el parque zoológico de Chapultepec, en -  
donde pudo observar una extensa variedad de animales provenientes de los cinco --  
continentes y entre los que se destacaban los osos panda traídos de China.

Otro atractivo de este parque fundado en el año de 1923 es el ferroca-  
rril, que aunado al lago de Chapultepec, hacen una estancia todavía más divertida.

"Por otra parte, está el jardín botánico, en el que se encuentra una gran -  
diversidad de árboles y plantas de México y de otros países, además de un pequeño  
lago con peces de diferentes especies.

"En la segunda sección del bosque de Chapultepec están los juegos mecánicos  
y aunque éstos se encuentran algo lejos de la primera sección, es un atractivo lu-  
gar de recreación para aquellos a quienes les gustan las emociones fuertes. La -  
zona cuenta con juegos para todas las edades y por ello está la sección infantil  
y la de los adultos en la que se halla la espectacular montaña rusa.

"La última sección de Chapultepec está aún más retirada y es la más nueva -  
de las ampliaciones del bosque. Esta área está reforestada para purificar el con-  
taminado aire de la ciudad de México y además, en este sitio está el parque mari-  
no 'Atlantis', en el que se presenta el show de los delfines y el de las fuentes  
danzantes, entre muchas otras atracciones. También se encuentra el balneario --  
'La Ola' que cuenta con un tobogán y olas artificiales."



"Zoológico de Chapultepec". Lugar de diversión y recreación para chicos y grandes, en donde la alegría y el color se unen para brindar un bonito día familiar.

Con estos datos, Alejandra pudo darse cuenta de que Chapultepec es un lugar de recreo muy completo, pues hay tal diversidad de atractivos que puede satisfacer a casi todo los gustos y deseos de la gente que lo visita.

Así, florecía el ocaso y Alejandra recordó la cita que un día antes había acordado con Milagros, de manera que apuró el paso a pesar del cansancio que sentía y tomó un taxi para llegar directo al hotel a comer algo más sustancioso que un simple hot dog y un refresco.

Mientras tanto, Milagros disfrutaba de un caluroso día en el tradicional -- Xochimilco. "Este conocido lugar muestra una típica población de gran atractivo -- turístico, situada al sur de la ciudad y a la orilla del lago de Xochimilco. Su nombre significa 'en el plantío de las flores' por las grandes plantaciones que --

ahí se producen.

"Los paseos por sus canales enjardinados, a bordo de las típicas chalupas - adornadas con motivos florales, son su atractivo más importante, aparte de que en esta región se cultivan grandes cantidades de hortalizas.

"...También se encuentran algunas parroquias de tiempos antiguos, como la de - San Bernardino, fundada en 1535 y que tiene como interés principal su gran retablo renacentista del siglo XVI, su pila bautismal y el cristo crucificado de caña de maíz realizado por indígenas de Pátzcuaro; la Capilla del Rosario que fue edificada durante la segunda mitad del siglo XVIII, y la Iglesia de Xaltocan, que da ta del siglo XVII y en cuyo interior se conservan retablos barrocos y un cuadro - sobre un tema costumbrista del pintor José de Páez..."<sup>68</sup>



"Xochiailco". Pintoresco sitio dueño - de bellos paisajes y hermosos colores, que ofrece al turista alegría y tranquilidad.

Entre tantas distracciones, las horas fueron perdiéndose velozmente y por ello Milagros tuvo que regresar al hotel para tomar un ligero descanso y disponerse a salir nuevamente con Alejandra.

Eran las ocho de la noche y la ciudad estaba completamente iluminada. Las grandes avenidas se escuchaban bulliciosas y los transeúntes se veían por todas partes. Alejandra acababa de llegar a la Plaza de Garibaldi cuando escuchó la delicada y apacible voz de Milagros a su espalda. Se saludaron amigablemente y empezaron a caminar sin rumbo determinado al tiempo que iban conociendo el lugar en el que se hallaban.

"...La Plaza Garibaldi se localiza en el centro de la ciudad y debe su nombre al general italiano unificador de su país.

"El lugar es muy concurrido por turistas nacionales e internacionales, e inclusive por los propios capitalinos, debido a los grupos de mariachis que se congregan alrededor para interpretar la música popular mexicana.

"Su fama se debe también a los restaurantes y centros nocturnos que presentan diversos espectáculos. Además de que en el costado norte de la plaza se localiza el mercado de San Jacinto, donde se vende toda clase de comidas típicas, tan to de la ciudad de México como de otros estados de la República..."<sup>69</sup>.



"Plaza de Santa Cecilia, Garibaldi":  
 típico lugar donde  
 la alegría del mariachi y la nostalgia de los enanos se mezclan para dar vida a una tradicional noche mexicana.

Al cabo de algunos minutos, ambas jóvenes llegaron a un restaurante-bar llamado 'Salón Tenampa', en el que decidieron entrar a tomar algo mientras conversaban un rato.

El sitio no era muy amplio pero estaba aceptablemente distribuido. En el lado derecho, se encontraban dos ventanales intercalados con algunas inscripciones de temas mexicanos y pinturas de los cantantes y actores más trascendentes de la época de oro del cine mexicano, tales como María Félix y Agustín Lara. Al lado izquierdo, estaba la barra y en la parte central, hacia el fondo del salón, se hallaban las escaleras que conducían a la terraza.

Al fin, salió un mesero a su encuentro y las instaló en una mesa un poco aislada porque ellas así lo pidieron. Posteriormente, les enseñó la carta, no



sín antes sugerirles un aperitivo que aceptaron al momento.

Mientras el mesero se encargaba de traerles el servicio, Alejandra y Mila--  
gros iniciaron una interesante charla que partió de sus impresiones acerca de los  
hoteles en los que se habían hospedado.

- ¿ Qué tal te fue hoy ? - preguntó interesada Alejandra.
- Muy bien, el hotel y el servicio me parecieron magníficos. Fíjate --  
que como a eso de las nueve de la mañana llegó la camarera, una seño--  
ra sencilla y agradable que estuvo platicando amenasamente conmigo mien--  
tras yo me arreglaba para salir y ella se dedicaba a asear la habita--  
ción - contestó alegremente Milagros.
- Pues a mí me sucedió algo similar, ya que la camarera y yo estuvimos  
conversando algunas cosas acerca de su trabajo, y la verdad, me pare--  
cieron ciertamente interesantes, puesto que la calidad de los servi--  
cios turísticos depende totalmente de los prestadores de los mismos  
y si no hay un buen nivel de servicios tampoco existe un aumento en -  
la afluencia turística ¿ no crees ? - interrogó Alejandra.
- Claro que sí. Además de que esto originaría una considerable pérdida  
de divisas para el país, pues México se caracteriza en gran medida -  
por ser una nación favorecida al contar con un extenso y variado con--  
junto de atractivas zonas turísticas - respondió entusiasmada Mila--  
gros.
- Pues, como te iba diciendo, entre un comentario y otro la joven me di--  
jo que llevaba "...tres meses trabajando en el hotel 'Camino Real' y  
que estudió en el Instituto Técnico Contable y Administrativo, la ca--  
rrera como Técnico en Administración Hotelera..."<sup>70</sup>
- ¡Fíjate cómo son las cosas!, el hotel en el que tú te hospedas es de

- Gran Turismo y como en el que yo estoy es de Tres Estrellas la situación de la infraestructura en general es algo distinta. Por ejemplo, la señora que se encarga de la limpieza de mi habitación "... lleva - siete años en el puesto y solamente estudió la primaria y algunos conocimientos básicos de hotelería..."<sup>71</sup> - comentó algo decepcionada Milagros.
- Así están las cosas - dijo Alejandra resignadamente - pero aunque a veces haya una diferencia tan grande entre un lugar y otro la calidad debería de ser, si no la misma, sí lo más similar posible ¿no crees? -
- Pues sí - respondió Milagros algo desilusionada.
- Bueno, siguiendo con lo que te decía, para que la muchacha pudiera entrar a trabajar al hotel le pidieron inglés, conocimientos básicos sobre hotelería, dos cartas de recomendación, fotostática del certificado de la carrera, acta de nacimiento, cédula cuarta, carta del - sindicato y examen médico..."<sup>72</sup> -
- ¿ No le hicieron algún examen ? - preguntó Milagros.
- No, y además me dijo que si alguien quiere ocupar el puesto de camarista le piden los mismos requisitos, aparte de "... la tarjeta de sa lud, la carta de antecedentes no penales y el registro del seguro si es que ya ha trabajado..."<sup>73</sup> .
- Me parece muy bien que les pidan todo eso porque así nosotros como -- clientes nos sentiremos más seguros - contestó convencida Milagros - pero en el hotel en el que me encuentro, la camarista entró "...por parte del sindicato y solamente le pidieron cartas de recomendación, cédula cuarta, acta de nacimiento, tarjeta de salud y conocimientos - generales del trabajo de una camarista..."<sup>74</sup> .
- ¿ A ella si le hicieron algún examen ? - preguntó Alejandra.

- No y tampoco le pidieron el inglés. Pero, por otra parte, le pregunté si les daban cursos de capacitación o de actualización y me respondió que "...sí, que eran obligatorios y los impartían cada año en diferentes hoteles..."<sup>75</sup> - contestó Milagros.
- Acerca de esto, a mí la camarista me mencionó que a ellas "...también les daban algunos, pero que éstos eran opcionales y que sólo se les obligaba a tomar el primero para capacitarse en su puesto. Además me dijo que estos cursos eran cada medio año, que se los impartían en otros hoteles o a veces en el mismo y que más bien se los daban cuando cambiaban de departamento..."<sup>76</sup>.
- ¿ Y no te dijo si utilizaban algún manual en el que se especifican las funciones con las que debe cumplir una camarista ?, porque la señora que asea mi cuarto "... no sigue ninguno, mencionó que llevaba uno en la escuela pero que ya no lo usaba..."<sup>77</sup> -
- Pues la chica que arregla mi habitación "...sí usa uno y me indicó que todos los trabajadores del 'Camino Real' seguían los textos de la cadena 'Westin'..."<sup>78</sup> -
- ¿ Le preguntaste si le gustaba su trabajo ? -
- Sí y me contestó que "...aunque sea una camarista le agrada hacer bien su trabajo para darle a entender al huésped que se le agradece su visita y que está contenta con ellos. Además de que le encantan las propinas..."<sup>79</sup>. Y la verdad, se nota que le agrada su trabajo porque a todos los visitantes "...los trata igual aunque algunos sean un poco groseros o estén enojados, ya que según me indicó, siempre deben ser amables y serviciales para que los clientes se sientan lo más cómodos posible..."<sup>80</sup> -
- Yo también pude observar que tratan "...a todos los huéspedes de una

- manera igualmente profesional y por lo que me platicó la camarista, a ella también le gusta mucho su trabajo..."<sup>81</sup> -
- ¿ A ti no te dijo qué promedio de huéspedes atiende diariamente ? -  
interrogó Alejandra.
- Pues según ella, "... más o menos unas cuarenta o cincuenta personas, de las que aproximadamente un 50% son extranjeros..."<sup>82</sup> - indicó Mila gros con certeza.
- El hotel en el que me hospedo, como es más grande requiere de más per sonal por eso la camarista atiende "... por lo regular de 12 a 24 per sonas diarias y de éstas de un 80 a un 90% varían entre españoles, in gleses, alemanes, norteamericanos y canadienses..."<sup>83</sup> -
- ¿ Viste cómo eran los huéspedes con ellas ? - preguntó Milagros.
- Sí, "...algunos son muy serios y estrictos y otros son muy amables. Como ustedes los españoles, que son muy accesibles y los alemanes que son más déspotas..."<sup>84</sup> -
- En el 'Residencia Misión Palacio Real', el trato es variable, "...pues hay clientes de todo tipo..."<sup>85</sup> -
- ¿ No mencionó nada de su sueldo ? -
- Me dijo que "...le parecía muy bien..."<sup>86</sup> ¿y a ti? -
- Pues, también "... está de acuerdo con él..."<sup>87</sup> - respondió Alejandra un tanto dudosa.
- ¿Le preguntaste si se requería tener vocación para ser camarista? -
- Sí y me respondió "...afirmativamente aunque me dijo que además se ne cesita querer el trabajo y ponerle mucho empeño..."<sup>88</sup> -
- Te contestó exactamente igual que a mí. Pero, a todo esto, ¿qué fue lo que hizo ella en la habitación ? -

- "... tendió la cama, lavó el baño, sacudió, limpió los espejos, aspiró, acomodó más o menos, abrió las cortinas y las ventanas, cambió - la ropa sucia de las camas y del baño, sacó la basura, completó los suministros que utilicé, checó que no hicieran falta cobertores, revisó las bolsas y las listas de la lavandería, lavó la terraza, colocó la papelería necesaria y roció un poco de aromatizante..."<sup>89</sup> . ¿Y en tu cuarto qué hizo ? -
- Exactamente lo mismo - respondió Milagros.
- ¡Ah! y hay algo que se me estaba olvidando contarte, fíjate que cuando los camaristas encuentran un objeto olvidado "...se lo dan a la supervisora y le indican de qué habitación es, ahí lo registran y lo guardan en la oficina, y si algún huésped pregunta por él se le entrega y se anota que fue devuelto..."<sup>90</sup> -
- ¿ Y si nadie lo reclama ? -
- "... Al paso de determinado tiempo se le da a la camarista - que lo registró como olvidado ..." <sup>91</sup> -

En eso estaban ambas visitantes cuando llegó el mesero con su servicio, así que empezaron a platicar con él acerca de su trabajo y de su situación como servidor turístico. Según les dijo "... tiene 16 años en el puesto..."<sup>92</sup> y "... estudios de teología terminados..."<sup>93</sup>. Sin embargo, como "...realmente le gusta su - trabajo decidió entrar a laborar en el medio restauranero. Mencionó también que para poder ingresar al establecimiento, no le hicieron ningún examen y tampoco le pidieron que hablara otro idioma porque según él, antes eso no era importante. Lo que sí le exigieron fue demostrar que tenía cierta experiencia en el ramo, ya que este requisito es uno de los más importantes aún en la actualidad, pues se les pide como mínimo que tengan de tres a cinco años de experiencia..."<sup>94</sup> .

Por otro lado, algo que realmente pareció agradar a Alejandra fue que a -- ellos también "...les imparten cursos de capacitación por parte del sindicato y - del Seguro Social para que los meseros desempeñen mejor su trabajo, pues aunque - los cursos son opcionales éstos se brindan más o menos cada tres meses para mante - ner a los trabajadores actualizados..."<sup>95</sup>. Además, "...ellos reciben una revista semanal elaborada en la Asociación Nacional de Restaurantes, gracias a lo cual, - todos los meseros conocen el uso de la cristalería que se utiliza en el lugar, y algunos hablan perfectamente el inglés..."<sup>96</sup>.

La charla se tornaba tan interesante que las visitantes continuaron indagando sobre la vida laboral del joven mesero. A lo que éste, les indicó que "...atien - de cerca de 14 mesas al día, pero que desgraciadamente desde hace unos seis o sie - te años la situación ha cambiado, ya que antes tenían la terraza del lugar llena - de turistas y en la actualidad eso ya no sucede, pues Garibaldi ha bajado mucho por tantos asaltantes y tanta drogadicción. Además de que la vida nocturna ca - da vez es más costosa..."<sup>97</sup>.

En ese momento, a Alejandra se le ocurrió preguntar si se requería tener vo - cación para desempeñar el puesto de mesero y el muchacho con gran cortesía contestó que "...sí pero que antes que nada se necesitaban muchas ganas de trabajar..."<sup>98</sup>.

Otra cosa del restaurante que simpatizó notablemente a la colombiana es que ahí "... tampoco se acostumbra que el mesero se quede parado junto a la mesa del cliente, pues según les indicó, este hecho sólo incomodaría a los visitantes..."<sup>99</sup>.

Mencionó también, que cuanto "...los clientes tomaban de más, en algunas -- ocasiones provocaban escándalos al perder la noción de lo que estaban haciendo y

esto a él le disgustaba mucho; sin embargo, no por ello dejaba de darle a todos - los turistas un trato igualmente profesional, puesto que uno de sus objetivos con siste en que los visitantes se lleven una buena impresión del lugar. Además de - que entre mejor los traten reciben mayores propinas, pues el salario que perciben es muy bajo para vivir..."<sup>100</sup>.

De esta manera, Alejandra y Milagros se encontraban plácidamente conversando cuando un cliente le hizo al mesero la señal de que solicitaba sus servicios, - por lo que el joven, cortésmente se despidió para alejarse con presteza.

Al quedarse nuevamente solas, surgió la esperada charla de lo que habían he cho cada una de ellas en el transcurso del día, pues tanto Milagros como Alejan-- dra tenían gran curiosidad por saber lo sucedido en sus respectivos paseos.

- Bueno, y a todo esto, ¿qué te pareció Xochimilco? -preguntó Alejandra

- Pues "... la verdad me gustó mucho, porque ahí hay diferentes atracti vos como el del embarcadero, las iglesias, el mercado, los restauran- tes y el parquecito. Además, me pareció un lugar muy autóctono y fol klórico..."<sup>101</sup>. Y tú ¿ qué opinión tienes del Museo Nacional de An-- tropología y de Chapultepec ? -

- "...Los dos sitios me gustaron muchísimo -exclamó alegremente Alejan- dra - y es que la ciudad de México en general me parece muy bonita y acogedora..."<sup>102</sup> -

- Tienes razón - corroboró Milagros - Al menos "...en Xochimilco sí se cuenta con los servicios necesarios para brindar al turismo una estan- cia agradable, pues tan sólo en transportes abarca mucho. Lo que yo - sí sugeriría para mejorar los servicios del país es que lo arreglarán más, que le dieran más atención y que hubiera más información porque

- cuando uno pregunta algo o no saben que constestarnos o nos desorientan todavía más..."<sup>103</sup> -
- Pues en lo que respecta a los servicios, a mí también "...me parecieron muy buenos, pero estoy totalmente de acuerdo contigo en que hace falta mayor información, sobre todo la referente a los atractivos que hay en cada lugar..."<sup>104</sup> - sentenció gravemente Alejandra.
- ¿ Crees que esto se deba a que los prestadores de servicios - no están debidamente capacitados ? - sugirió Milagros.
- Pues no tanto, me informe que "... un 75% están preparados y un 25% - no, lo que pasa es que tal vez hace falta alguna oficina de turismo - para orientarnos mejor y también un plano para los turistas. Además, pienso que si hubieran diferentes tours en lo que se explicara cada - cosa que fuéramos viendo se atraerían más visitantes..."<sup>105</sup> ¿o no Milagros? -
- Es posible Alejandra, pero lo que sí te digo es que "...en los lugares que he visitado la gente prestadora de servicios me parece bien - capacitada, aunque no por ello dejo de pensar en que deben seguir actualizándose en su ramo..."<sup>106</sup> -
- Estoy de acuerdo, pues en los sitios en los que he estado los prestadores "... están bien capacitados. Además por lo que pude observar, ellos reciben cursos para desempeñar mejor su trabajo..."<sup>107</sup>. Pero - hablando de otra cosa, ¿ qué opinas de los servicios que se brindan - en México con respecto a los que se ofrecen en otros países ? -
- "... son diferentes Alejandra, por ejemplo, yo he estado en Estados - Unidos, Brasil, Argentina, Uruguay y Japón y en cada país son distintos; sin embargo, creo que están dentro de lo normal..."<sup>108</sup> -
- Yo pienso que "... son comparativamente semejantes, lo que varía un -



- poco es que las otras naciones son más limpias, están menos contaminadas y ese es un factor importante que se debería mejorar. Siento - que en una escala del 1 al 10 México tendría un 8..."<sup>109</sup> -
- Tal vez, pero hablando de la gente mexicana ¿qué piensas de ella? -
- "... Todos me parecen muy amables y sociables, además son hospitalarios y serviciales..."<sup>110</sup> - afirmó Alejandra satisfecha.
- "... Pienso que generalmente son personas muy humanas aunque también hay algunas un tanto indiferentes con el turismo..."<sup>111</sup> -
- Hay de todo, pero pasando a otra cosa, ¿ volverías a regresar a este país ? - interrogó Alejandra.
- "... Sí porque he estado muy a gusto y como los precios no me parecen muy altos es más fácil regresar..."<sup>112</sup> -
- "... Yo también regresaría porque me parece una nación muy bella, pero en cuanto a los precios me parecen un poco más altos que los de Colombia..."<sup>113</sup> -

Los dos jovenes terminaron de saborear su copa y con ella la amena plática también concluyó, así que ambas decidieron regresar a sus respectivos hoteles para volver a verse al día siguiente y visitar el zócalo de la ciudad - de México y el Palacio de las Bellas Artes.

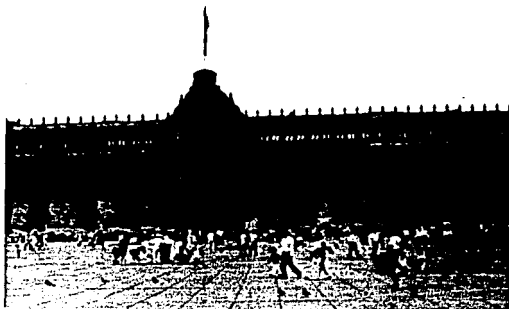
La Plaza de la Constitución "...está ubicada en el Centro de la Ciudad de México y debe su nombre a que ahí se juró la Constitución Política establecida por la Monarquía Española en 1813. También es conocida como el Zócalo - porque en 1843 fue construido en el centro de la plaza un basamento sobre el cual se iba a erigir un gran monumento a la Independencia, proyecto que no se llevó a cabo.

"Su extensión es de cerca de cuatro hectáreas, la convierte en una de las plazas más grandes del mundo. Está rodeada por hermosas e importantes edificaciones, como son el Palacio Nacional, la Catedral y el Sagrario Metropolitano, los Palacios del Departamento del Distrito Federal, la Suprema Corte de Justicia, el Nacional Monte de Piedad y el Portal de los Mercaderes..."<sup>114</sup>.

Por otro lado, el Palacio de las Bellas Artes "...se encuentra en el costado oriente de la Alameda Central. Esta monumental estructura ocupa el lugar que tuvo el convento de Santa Isabel y su construcción comenzó en 1904, bajo la dirección del arquitecto italiano Adamo Boari. De estilo art nouveau, su fachada es de mármol de Carrara y en el interior se encuentra la famosa cortina de cristal que funciona a modo de telón de boca, notable porque representa a los volcanes -- Iztaccíhuatl y Popocatépetl.

"En sus vestíbulos se encuentran varios frescos de los famosos muralistas mexicanos: Orozco, Siqueiros, Rivera, Tamayo y Montenegro.

"El edificio fue terminado en el año de 1932 por el arquitecto Federico Mariscal..."<sup>115</sup>.



"Plaza de la Constitución". Majestuosa construcción ubicada en el centro de la Ciudad de México, conocida popularmente como "Zócalo", y -- constituida como uno de los sitios más visitados por los mexicanos.



"Palacio de Bellas Artes". Majestuosa construcción considerada como uno de los sitios más valiosos para el pueblo mexicano, ya que en ella se han presentado las más destacadas y famosas personalidades en el Arte.

De esta manera, las dos bellas turistas gozaron al máximo de su cuarto día de visita, pues aparte de contemplar y admirar las importantes estructuras arquitectónicas del Distrito Federal, adquirieron valiosos conocimientos históricos -- acerca de las construcciones más importantes y antiguas de la Ciudad de México.

Momentos después, cada una de ellas se retiró a su respectivo hotel, no sin antes despedirse y darse las gracias por su compañía, pues a la mañana siguiente cada una retornaría a su país de origen.

Eran las 10 de la noche cuando en la cabeza de Milagros apareció una fantástica idea; la española deseaba permanecer unos días más en la nación mexicana y quería que su amiga también lo hiciera. Sin pensarlo mucho rápidamente marcó el número telefónico de Alejandra quien aún se encontraba despierta; ésta tomó el -

auricular y la española le hizo saber cuál era su idea, la colombiana que se había quedado maravillada con los días vividos en tierra mexicana aceptó quedarse - por 3 días más.

Después de varios minutos de charla las chicas llegaron a la conclusión de que en primera instancia visitarían las ruinas de Teotihuacán y para ello se citaron en la terminal de camiones, pues deseaban pasar un bonito día en aquel legendario lugar. También decidieron ir al puerto de Acapulco en donde estarían solamente un par de días para después retornar desde el aeropuerto de la Ciudad de Acapulco a su nación.

A la mañana siguiente tanto la colombiana como la española averiguaron en la recepción del hotel cómo podían llegar a la terminal de camiones que salían para Teotihuacán, ya con los datos en la mano cada una se dirigió al metro Tasqueña.

La mañana ofrecía un bonito panorama, con un candente sol, la gente iba y venía; subía y bajaba del metro, sin embargo, como era domingo el público transeunte no era abundante, por lo que sus rostros reflejaban alegría.

Alejandra fue la primera en llegar a la terminal, por lo que empezó a buscar a su amiga, miraba de un lado para otro sin vislumbrar la silueta de la española.

- Tal vez se arrepintió y partió a España - . Pensaba nerviosa la hermosa colombiana.

Sin embargo, en esos instantes una voz familiar la interrumpió.

- Hola Ale, ¿ tiene mucho tiempo que llegaste ? - Saludó alegremente la española, que lucía un bonito vestido y un extraño sombrero de paja.
- Caramba mujer, creí que no vendrías, ya me estaba preocupando, pues - tienes 10 minutos de retraso -. Dijo un tanto desesperada Alejandra.
- Como crees que me iba a ir, si yo fui la de la idea de quedarnos. -

Las chicas fueron a comprar los boletos y minutos después tomaron el autobús que las conduciría a las famosas pirámides de Teotihuacán.

El viaje fue rápido y en una hora aproximadamente las turistas se encontraban en un mundo nuevo y desconocido para ellas.

Nuestras amigas descendieron felizmente del camión e iniciaron su recorrido por la Ciudad Mexica.

- "... Que bien está el transporte, verdad Alejandra..."<sup>116</sup> -
- "... Sí Milagros, está muy bien, porque hay autobuses especiales para llegar hasta aquí..."<sup>117</sup>. Además considero que la información turística también es buena, pues "... siempre que la hemos solicitado nos la dan correcta..."<sup>118</sup>, ya viste que fácil llegamos hasta este sitio-
- Sí Ale, "...a mí incluso desde España la oficina de turismo de México me dió bastante información..."<sup>119</sup>. ¿ Pero ya te diste cuenta que impresionantes pirámides ? - Preguntó asombrada Milagros.
- Tienes razón, son muy grandes, por eso me gustaría contratar a un - guía de turistas para que nos vaya informando todo acerca de ellas.  
¿ Qué te parece si vamos a buscarlo ? - Sugirió la colombiana.
- Bueno vamos. - Aceptó con gusto Milagros.

Las hermosas turistas iban preguntando por el guía y al mismo tiempo miraban los bonitos artículos que se ofrecían en los diferentes puestos, los cuales iban desde folklóricos vestidos y figurillas de cristal hasta imitaciones de calendarios azteca de variados colores, tamaños y materiales.

- Qué bonitos vestidos, ¿verdad Ale? -

- Sí son muy llamativos, si quieres preguntamos cuánto valen y te compramos uno. -

- Nuestras amigas empezaron a mirar los vestidos y a investigar el precio de variados artículos.

- "... Creo que hay que buscar en cada puesto, pues en algunos lugares están más baratos que en otros, o sea que aquí los precios varían .  
.."<sup>120</sup> -

- Pues a pesar de esa variación "... para mí el costo de los productos está bien, es decir, no me parece ni caro, ni barato..."<sup>121</sup>.

- Tal vez tienes razón Alejandra, "...aquí todo es precioso, creo que valió la pena haber venido a este lugar..."<sup>122</sup> -

- Además de que "... todo es bonito considero que vale la pena estar - aquí por la cultura ..."<sup>123</sup>, "... la cual debemos conocer..."<sup>124</sup> y sobre todo "...tomar conciencia del valor arqueológico que tienen las - pirámides..."<sup>125</sup>.

- Claro Ale, "... la mayor importancia de este sitio es la cultura, sus pirámides y todo lo que éstas significan para los mexicanos..."<sup>126</sup> -

- Y como siempre "... la gente mexicana me parece muy amable..."<sup>127</sup>.

Las chicas continuaron caminando y después de dos horas de buscar al guía - de turistas y no encontrarlo se dieron por vencidas y decidieron irse solas a las

pirámides.

- Qué lástima, no hemos podido encontrar a ningún guía, creo que eso -  
está muy mal sobre todo para el turismo -
- Por supuesto que está mal, el no contar con un guía nos trae muchos -  
problemas, y eso es muy malo porque sin él no vamos a saber nada acerca  
ca de este valioso lugar. -

Esas eran las palabras de la colombiana cuando un gracioso y a la vez extraño  
No viejecito se les acercó.

- Buenas tardes güeritas, así que no encontraron guía, no se preocupen,  
si ustedes quieren yo les puedo explicar todo acerca de estas hermo-  
sas construcciones y después ustedes solas van a visitarlas. - Sugi-  
rió el anciano.
- Claro que queremos que nos explique y se lo vamos a agradecer mucho,  
porque nos parece injusto irnos sin haber conocido nada de este fan-  
tástico lugar. - Dijo entusiasmada Milagros.

Así fue como el extraño viejecito inició su relato.

"... La ciudad ceremonial de Teotihuacán es una de las más destacadas del -  
mundo antiguo, probablemente la más importante de América, el nacimiento de ésta  
se encuentra en el horizonte del siglo II antes de nuestra era, donde fue trazado  
el eje que sirve de esquema arquitectónico a este centro en el preclásico, es cuando  
do se establece esta comunidad, encontrándose algunos ritos y cultos como es el -  
caso del de Quetzalcoatl que tiene su origen más antiguo en la Pirámide de Cuicul  
co, así como de otros montículos de la ahora ciudad de México.

"Durante siete siglos se construyó sobre el eje de Teotihuacán nuevas edificaciones encima de las ya existentes para dar vida a esta pirámide, de la cual desconocemos las zonas asignadas de las reservaciones.



Impresionante y bello primer nivel del basamento que da origen a la misteriosa Pirámide de Quetzalcóatl.

"Los arqueólogos han trabajado en base a una división de 4 etapas constructivas de la ciudad, ésta debió representar en su momento la máxima aspiración espiritual de toda una civilización: La mesoamericana, se considera que su dominio e importancia llegó hasta los países andinos. Teotihuacán está diseñado de tal manera que desde el inicio del recorrido que empieza a 3 kilómetros de la pirámide de la Luna, las peregrinaciones que llegaban iban adorando a las diferentes deidades como un acto previo para el momento de estar en la Plaza de la Luna que es el remate arquitectónico del conjunto, este recorrido nos muestra que aquellos habitantes tuvieron especial cuidado para lograr matices sobresalientes que nos permiten observar aún ahora un complejo juego especial, ya que cuanto transitamos



por la avenida o calzada de los muertos (esta denominación fue dada por los españoles); se atraviesa una serie de patios hundidos que por momentos nos ocultan a las pirámides así como al cerro que se encuentra atrás de la pirámide de la Luna; algunos de los montículos y templos menores desde ciertos ángulos se mimetizan -- con el perfil de los cerros que rodean este centro, lo anterior nos demuestra el cuidado que se tuvo en su diseño.

"...La mayoría de los arqueólogos coinciden en que el momento de máximo esplendor de Teotihuacán debió de haber sido durante los siglos VI y VII de nuestra era, esta ciudad sagrada pudo haber tenido entre 150 y 250 mil habitantes lo que la coloca como la ciudad más poblada del mundo en su época, recordemos que es doblemente significativo este hecho si consideramos que el uso de esta ciudad era eminentemente ceremonial.

"El cuadrángulo de Quetzalcoatl es la plaza que cuenta con uno de los elementos más bellos y mejor conservados; la pirámide de Quetzalcoatl y el llamado templo de Quetzalcoatl que lleva el mismo nombre; el templo se encuentra en buen estado gracias a que fue tapado por otro que se le sobrepuso en la parte frontal; los arqueólogos consideran que este hecho se dió porque los teotihuacanos se rebelaron en contra de sus dioses, en este caso Tláloc y Quetzalcoatl, que son las figuras que aparecen adornando la pirámide en donde sobresale la serpiente emplumada que recorre los basamentos para convertirse en una escultura que nace de la pirámide; de la misma manera Tláloc está acompañado por figuras que representan el agua, como son los caracoles y las conchas marinas. Cabe señalar el sistema de resonancia con que cuenta esta plaza y que les permitía a los sacerdotes comunicarse con grandes multitudes.

"Por otro lado, tenemos que la pirámide del Sol es el monumento más grande de la ciudad y cuenta con 60 metros de altura y 224 de base por lado, ésta únicamente es superada por la pirámide de Cholula que es la base piramidal más grande del mundo. La inclinación que tiene la pirámide del Sol por los taludes con que permiten al observador que se encuentra desde la calzada de los muertos sentir - que la pirámide se acuesta hacia atrás, lo que ocasiona que la pirámide de la Luna siga siendo el punto focal más importante, no obstante su menor volúmen y altura. A diferencia de la Plaza de la Luna, la pirámide del sol tenía un uso mucho más restringido de manera exclusiva para la clase sacerdotal ya que se encuentra separada de la Calzada de los Muertos por una pequeña plazoleta donde se originaban las ceremonias.

"El templo de Quetzal Papalotl o Serpiente emplumada Mariposa se encuentra en el lado oriente, donde se inicia la plaza de la Luna; es una de las construcciones mejor conservadas, lo que nos permite observar el sistema constructivo de los templos, así como algunas almenas que conservan su color ocre original y algunos frisos que recubren las columnas del patio interior.



Hermosa vista de la Plaza de la Luna que en conjunción con la legendaria calzada de los Muertos y la sáfica Pirámide del Sol nos ofrece un espléndido e incompárrable paisaje.



Vista cercana de las construcciones que funcionan como vestíbulo de la enigmática Pirámide de la Luna, en donde se aprecia el principio constructivo de este centro en base al talud y al tablero.

"La Plaza de la Luna es el remate del conjunto, era el lugar al que se llegaba después de un largo recorrido por la avenida principal, al encontrarnos de frente a ésta podemos darnos cuenta que el cerro que sirve como marco a esta pirámide desaparece por completo, para que a nuestro alrededor descubramos que estamos sumergidos en un mundo de arquitectura hecha por el hombre para dioses, así que podemos decir que Teotihuacán es un lugar donde el hombre se reúne con los dioses, recordemos que la palabra religión significa reunir.

"Así también tenemos que la cultura mexicana se asienta en el valle de anahuac entre el año de 1290 y 1310 de nuestra era, en ese momento la ciudad de Teotihuacán tenía casi 500 años de abandono y destrucción, es por ello que los mexicanos al igual que nosotros siempre vieron como un gran misterio el origen y destino final de ésta fantástica ciudad, tal vez fue por eso que la visitaban con la -

reverencia que les imponía la majestuosidad del conjunto, pero nunca conocieron - los nombres verdaderos de las pirámides, ni los usos que tuvieron. Es entre los siglos VII y VIII de nuestra era que Teotihuacán es abandonado. Antropólogos e historiadores coinciden que los motivos pudieron haber sido la escases de agua en la zona, lo que dió origen a la rebelión en contra de Tláloc y a que su templo hubiera sido tapado. Por otro lado, existen evidencias de que la ciudad fue quemada presuntamente por grupos de chichimecas que bajaron del norte, probablemente - nunca sepanos el origen de la decadencia de una de las civilizaciones más importantes del mundo, lo que sí podemos afirmar es que la vocación religiosa, cultural y arquitectura de Teotihuacán se extendió más allá de nuestras fronteras, primero a través de los toltecas que son los herederos de la cultura teotihuacana y por medio de ellos a lugares como Monte Albán, Cacaxtla, Uxmal y Chichén-Itzá entre otros. También ha quedado demostrado que existió una estrecha comunicación - en este centro, a pesar de que previamente los Toltecas influenciaron y dominaron la zona maya..."<sup>128</sup>.



Hermosa vista frontal de la grandiosa Pirámide de la Luna y de la Plaza que lleva el mismo nombre.

El anciano terminó su interesante, valioso y documentado relato del cual -  
Alejandra y Milagros no perdieron detalle alguno.

- Qué les pareció todo lo que les conté. - Preguntó orgulloso el vicjecito.
- La verdad a mí me impresionó mucho, me parece fantástica toda esta realidad, además es tan importante lo que nos dijo que la verdad, -- "...me gustaría volver aquí..."<sup>129</sup>. Comentó emocionada Alejandra.
- Yo también "...regresaría y lo recomendaría para que así todos conocieran esta destacada cultura..."<sup>130</sup>.
- Bueno güeritas, ahora les recomiendo que vayan a visitar personalmente los sitios que les mencioné, yo me tengo que ir, espero que les ha ya sido útil mi información . -

Y diciendo y haciendo, el misterioso anciano desapareció como había sprecido.

Las chicas iniciaron el recorrido de las legendarias ruinas empezando por la majestuosa pirámide del Sol, luego visitaron la de la Luna, para después ir al museo de Teotihuacán, el cual se encontraba cerrado desde los primeros días de -  
enero.

- ¿Ya viste Ale, el museo no está abierto? -
- Sí Milagros y que lástima porque me hubiera gustado entrar, ahora lo único que nos falta visitar es el Templo de Quetzalcóatl, ¿qué te parece si vamos? -
- Claro que vamos a ir, pero primero hay que sentarnos aquí para descansar por algunos minutos - Sugirió Milagros.

Las turistas se sentaron en unas pequeñas bancas y comenzaron a charlar.

- Por lo que he visto aquí, puedo decirte "...que la calidad de los ser vicios turísticos es buena, pero también creo que la gente abulla -- (sic) un poco..."<sup>131</sup>. - Mencionó Milagros.
- Tienes razón, además "...considero que en México los servidores turís ticos están bien capacitados..."<sup>132</sup>, pero pienso que en Teotihuacán - "...les hacen falta los refrescos, ya que la ausencia de ellos ocasio na un grave problema para los turistas..."<sup>133</sup>.
- Estoy de acuerdo contigo Alejandra, "...el camino es muy largo y uno necesita comer y beber algo aquí..."<sup>134</sup>, "...creo que sería convenien te que hubiera menos gente y algún lugar en donde adquirir los produc tos..."<sup>135</sup>.
- Yo opino que es indispensable que instalen más servicios públicos y - sitios en donde vendan bebidas, además debería haber lugares con sombra para sentarse..."<sup>136</sup>. Dijo Alejandra.
- Sí, "...deberían contar con más sanitarios; es decir, que estuvieran al alcance del público, también que existiera una cafetería y sobre - todo más atención, esto claro en beneficio del turismo..."<sup>137</sup>.
- Tal vez estés en lo correcto, pero en cuanto a las ruinas pienso que "...no necesitan ningún cambio porque así están muy bien..."<sup>138</sup> pues, "...se ven conservadas y limpias..."<sup>139</sup>.
- Claro que "...están muy limpias..."<sup>140</sup>, a mi consideración la calidad del servicio turístico en Teotihuacán "...es de 7 a 8, porque hay per sonas muy cortantes con el público, aunque existen otras que son muy amables..."<sup>141</sup>.
- Sólo le das un 8 ó 7 - Preguntó extrañada la española. ¿Acaso piensas que el servicio turístico es malo? - .

- "No, por supuesto que no creo que sea malo, sino por el contrario, me parece bastante bueno, pero en Europa hay países con mejores servicios para los turistas..."<sup>142</sup>. ¿no crees Milagros? -
- Pues no se qué decir Ale, pero que te parece si mejor continuamos -- nuestro recorrido.
- Está bien Milagros, vamos al Templo de Quetzalcóatl. -

Las atractivas chicas partieron hacia la bella construcción y ahí miraron detalladamente cada una de sus bonitas estructuras. El tiempo transcurrió rápidamente, por lo que nuestras amigas tuvieron que regresar a la Ciudad de México en donde comieron en un agradable restaurante y después de ponerse de acuerdo para verse en el aeropuerto internacional de la Ciudad de México, para irse hacia el Puerto de Acapulco. Se despidieron cordialmente y cada una se retiró a su respectivo hotel.

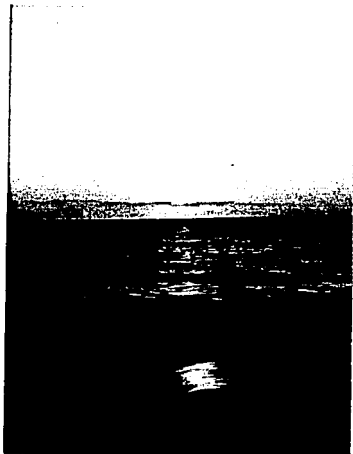
El sol hizo su acostumbrada aparición y con él un nuevo día y la ilusión de divertirse y disfrutar de un bello sitio. Alejandra y Milagros abordaron a las 09:00 P.M. el avión que las llevaría a Acapulco y 35 minutos más tarde se encontraban en el famoso Puerto.

Los días de sol y mar brillan espléndidamente en un lugar como el puerto de Acapulco, lugar que inicia su historia durante el siglo XVI antes de la conquista de México por los españoles, más aún, para cuando los aztecas integraron las bahías a sus vastos dominios, la cultura tolteca ya había moldeado la vida de sus habitantes.

La vida de Acapulco siempre ha sido regida por el sol y gracias a ello com-

prendemos fácilmente la devoción que sintieron los antiguos mexicanos y aún experimentan los modernos por el Dios.

La luz dorada, la exuberante vegetación y los ritmos tropicales enmarcan a una de las más hermosas bahías del mundo; Acapulco, puerto profundo que cuenta con valiosos e importantes atractivos, pues al mezclarse la bella arquitectura colonial: Catedral de la Soledad y Fuerte de San Diego, y moderna: Capilla de la -- Paz y Centro de Convenciones de Acapulco; así como las maravillosas islas: la Roqueta y las Fantásticas, y las encantadoras playas: Aguada, Bacana, Caleta, Caletilla, Clavelitos, Domingullo, Honda, Horno, Icacos, Langosta, Papagallo, Pie de la Cuesta, Puerto Marqués y Revolcadero, le dan vida al "Paraíso de América", que además cuenta con agradables ríos, lagunas y cascadas: laguna de Coyuca y laguna de Palos.

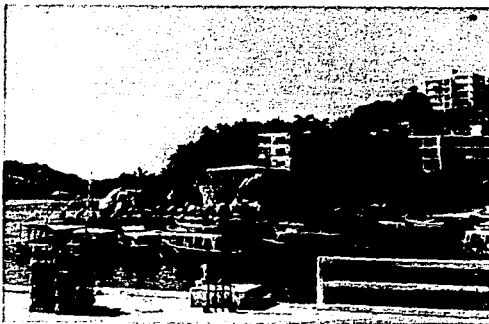


Hermosas playas constituyen al bello "Paraíso de América" convirtiéndolo en el sitio más visitado de México.



Otros importantes y bonitos sitios que embellecen a Acapulco y le dan un toque especial es la famosa Quebrada, escenario para los intrépidos clavadistas que se arrojan a una fosa desde 32 metros de altura, y el atractivo Cerro del Veladero o de las Murallas, que ofrece una increíble vista para los turistas. A estos encantadores lugares se les une el mercado de Artesanías para engrandecer aún más a este destacado puerto.

Estos privilegiados elementos se unen para dar origen a la bella ciudad de Acapulco y colocarla como la playa más tradicional e importante de México, pues en ella se ofrecen colosales instalaciones turísticas, gran variedad de restaurantes y la oportunidad de practicar todos los deportes acuáticos y náuticos con la ventaja de un clima perfecto que brinda tranquilidad y descanso al visitante nacional y extranjero.



Acapulco bello y famoso puerto que abre cordialmente sus puertas a sus múltiples visitantes para brindarles frescura, tranquilidad y diversión.

La mañana era hermosa, el sol brillaba con gran intensidad; sin embargo, - era un sol agradable que hacía vibrar cada parte del cuerpo provocándoles una sensación de libertad y gozo. Alejandra y Milagros salían del aeropuerto de Acapulco para dirigirse al hotel Romano Palace.

- Qué linda mañana, ¿verdad Alejandra? -
- Sí, realmente me parece hermosa, y pensar que nos íbamos a perder de este rico calorcito y de este sabroso aroma. -
- Aquí se respira un aire distinto, con un olor diferente que no sabría describir pero que me encanta. -
- A mí también me gusta mucho, además me parece que "...Acapulco es un lugar muy bonito..."<sup>143</sup>.

Las dos chicas comentaban la impresión de sus primeros instantes en el bello puerto de Acapulco, mientras esperaban al taxi para abordarlo, ya que éste -- pronto las llevaría al hotel. Ya en él, Alejandra y Milagros se dirigieron a la recepción para pedir una habitación.

- Buenos días joven, ¿sería tan amable de darnos una habitación doble? -
- Buenos días señoritas, por supuesto, pero disculpen, ¿tienen reservación? -
- No joven. - Dijo Milagros un poco cohibida y titubeante.
- No se preocupen, de cualquier manera les voy a dar su habitación, -- ¿serían tan amables de registrarse por favor? -
- Por supuesto. - Dijeron alegremente las dos chicas.

Las guapas turistas anotaron rápidamente sus datos correspondientes, pues - estaban deseosas de ponerse sus coquetos bikinis e irse a la playa.

Ya en su cómoda y limpia habitación Alejandra y Milagros comenzaron a desempacar su ropa y fue así como se dieron cuenta que les faltaban zapatos para playa.

- Oye Alejandra, yo no traigo zapatos para playa y ¿tú? -
- Yo tampoco, ¿ qué te parece si vamos a comprar unos antes de desayunar? - Sugirió la colombiana.
- Está bien, pero no sé en dónde podríamos conseguirlos -
- No te preocupes, apúrate a desempacar y más tarde le preguntamos al recepcionista en dónde podemos adquirirlos. -

Las chicas terminaron de acomodar su ropa y después de ponerse prendas ligeras y cómodas se dirigieron a la recepción.

- Perdona joven, me podría decir en dónde venden zapatos para playa. - Preguntó Alejandra.
- ¿Zapatos para playa? - Replicó un tanto desconcertado el recepcionista.
- Sí. - Dijo Milagros. - Zapatos para playa de esos que tienen muchos augeritos, pero no sé cómo les dicen aquí -
- Ah, lo que ustedes desean son huaraches - respondió el muchacho mientras sonreía.
- ¡Huaraches! - Dijo sorprendida Alejandra.- Bueno, pues sí huaraches. Afirmó.
- Miren, aquí sobre esta misma avenida, pero a unas cuantas cuadras a la derecha hay un pequeño mercado, creo que ahí los pueden encontrar-
- Gracias, es usted muy amable - Manifestó sonriente Alejandra.

Las chicas partieron felizmente hacia el mercado; durante el trayecto ha--

cia éste Milagros dijo:

- Alejandra no te parece que "...aquí están bien organizados turística-  
mente, pues, nosotros llegamos sin reservación al aeropuerto y ya v  
te que rápido se organizó todo..."<sup>144</sup>.
- Sí Milagros, pienso que en Acapulco "...Todo está bien, que la gente  
es muy amistosa y bonita, además de que lucha constantemente por su -  
trabajo..."<sup>145</sup>.
- Pues sí, pero creo que esto es gracias a que, "...el puerto es 100% -  
turístico y depende económicamente del turismo, es decir para ellos -  
es primordial..."<sup>146</sup>, por lo que todos tratan de hacer bien las cosas.
- En eso tienes razón, "...aquí la mayoría de la gente son turistas y -  
es una ciudad que se dedica sólo al turismo..."<sup>147</sup>, tal vez es por -  
eso que la sociedad no está organizada como en el Distrito Federal -
- ¿A qué te refieres con eso de que la sociedad no está organizada como  
en el Distrito Federal? - Preguntó inquieta Milagros.
- Es decir, que "...en Acapulco no se ve mucha diferencia de clase so-  
cial como en la Ciudad de México, allá existe clase social alta y ba-  
ja, y se ve muy poca media..."<sup>148</sup>, ¿no te parece? -
- Creo que tienes razón, pero lo importante es que "... aquí como allá  
el servicio turístico es similar..."<sup>149</sup>, o sea, que "...la calidad es  
tá bien en ambas ciudades..."<sup>150</sup> -
- La verdad, aquí no hemos visto mucho sobre la calidad de los servi-  
cios, es cierto que en "...el hotel hay buen servicio y está muy --  
bien..."<sup>151</sup>, pero en cuanto al transporte no podría decir lo mismo -  
"...no me parece malo ni caro, pero tampoco muy bueno ni barato, en -  
fin creo que está normal..."<sup>152</sup> .
- O sea, que "...lo encuentras más o menos..."<sup>153</sup> .

- Sí. - Dijo segura Alejandra.

- Para mí "... los taxis y los camiones están muy bien..."<sup>154</sup>, - Reiteró Milagros.

Esa era la conversación de las turistas cuando llegaron al mercadito.

- ¡Mira! - Dijo Alejandra, señalando un pequeño mercado de artesanías, en donde se podía encontrar una gran variedad de artículos típicos de Acapulco, como vestidos folklóricos, animales disecados, barquitos y dulces entre otros.

- Ese debe de ser el lugar que nos mencionó el recepcionista. -

- Creo que sí Alejandra, preguntemos en aquel puesto. - Dijo al tiempo que ambas se dirigían al sitio señalado.

- Buenos días señor.-

- Muy buenos días güeritas, ¿ les muestro algún número en especial, hay algunos que les guste? - Preguntó amablemente el vendedor.

Después de mirar por unos instantes cada uno de los modelos, Alejandra manifiestó:

- Sí, a mí me gustan aquéllos.- Señalando unos sencillos pero bonitos huaraches,

- ¿ Tiene del número 3 ? -

- Por supuesto señorita - Dijo el muchacho, y tomándolos se los dió a la chica al tiempo que preguntaba. - Y a usted ¿cuáles le gustan y de que número los desea? -

- A mí también me gusta ese mismo modelo, pero yo los necesito del 4 - Pidió entusiasmada la española.

- Lo siento mucho güerita, pero de ese número no los tengo, únicamente del 5, ¿gusta probárselos? -

- No, no creo que me queden - Contestó desilusionada Milagros.

- Anda mídetelos, nada pierdes y tal vez sí te queden - Manifestó Alejandra tratando de animar a su amiga.

- Está bien muéstrémelos, me los probaré, pero estoy segura que de nada va a servir. - Afirmó Milagros con tristeza.

el chico se los dió y la española se los puso, pero no le quedaron, por lo que dijo:

- Ya ven, están muy grandes para mí, que lástima, de verdad me gustaban mucho -

- No se desanime patrona, aquí tengo otros modelos y creo que estos sí son de su medida, ¿quiere verlos? -

- Enseñeme aquéllos - Pidió Milagros un poco más animada.

- Aquí están - Dijo el joven al tiempo que le entregaba a Milagros un par de huaraches, que aunque no eran tan bonitos como los de la colombiana, sí parecían de buen gusto.

La española se apresuró a medírselos y pronto se dió cuenta de que esos sí le quedaban perfectamente.

- Mira Ale, estos sí son de mi medida, ¿verdad que también se ven bonitos, que te parece si me los llevo - Pregutó a su amiga con alegría.

- Claro que son bonitos y además se ven muy bien, creo que debes comprarlos, por mi parte me quedo con estos - Dijo Alejandra animando a su amiga.

- Está bien, me los llevo - Afirmó Milagros al tiempo que preguntaba.

- ¿Cuánto es señor? -

- Bueno, unos cuestan 25,000 y los otros 20,000, por lo tanto son ---  
45,000 por los dos pares -
- Aquí tiene gracias, fue usted muy amable - Señaló Milagros entregando el dinero al joven.
- Por nada señoritas, espero que tengan una feliz estancia. Y a propósito y si no es mucho atrevimiento de mi parte y sobre todo si ustedes no se molestan, me gustaría invitarlas a Puerto Marqués, yo tengo una lancha de motor y como vivo allí, durante la temporada alta me dedico a pasear a los turistas en ella, no sé si les gustaría ir - Preguntó un tanto nervioso el joven.

Las chicas se desconcertaron por algunos instantes, y no supieron qué contestar, solamente intercambiaron sus miradas como buscando la respuesta correcta.

- No lo tomen a mal, mi nombre es Ignacio Ramírez y no les voy a hacer daño, únicamente deseo que se diviertan, y con respecto a lo que me tienen que pagar no se preocupen, solo me dan 30,000 para la gasolina, y yo las llevo a pasear en lancha, a bucear para que conozcan los pecesillos de colores o simplemente a esquiar, - Sugirió amistosamente - Ignacio.

Alejandra reaccionó y dijo:

- ¿Qué te parece si vamos Milagros? -
- Pues no sé Ale, tendría que ser mañana porque hoy me gustaría ir a la playa que está enfrente del hotel -
- A qué playa se refiere señorita - Preguntó Ignacio.
- No sé como se llama, pero es la que está cerca de aquí, frente al hotel Romano Palace. -

- ¡Ah! es la Condesa, es muy bonita, pero también es la más "brava", si van tengan mucho cuidado -
- ¿ La más brava ? - Replicó intrigada Alejandra.
- Sí, ahí las olas son muy fuertes, pero si andan con cuidado no les pasa nada -
- No se preocupe, nosotras siempre tratamos de hacer bien las cosas, y con respecto a su proposición, qué le parece si vamos mañana - Dijo segura Milagros.
- Perfecto, si están de acuerdo nos vemos aquí como a las 12:00, únicamente les sugiero que lleven algo para tomar y comer "...porque en - Puerto Marqués todo es muy caro..."<sup>155</sup> -
- Está bien joven, nos vemos mañana, y gracias por todo -

Las bellas turistas se despidieron amistosamente de Ignacio y después partieron hacia el hotel; ya en éste tomaron un ligero desayuno y después de ponerse sus respectivos "huaraches" se fueron a la playa "Condesa".

Al llegar al sitio elegido y sentir la cálidez de la arena y la suave brisa, Alejandra con un suspiro dijo:

- "...¡Qué bonita playa Milagros..."<sup>156</sup>.
- Tienes razón, "...considero que vale la pena venir, porque todo está muy bien, la playa y el sol, además la gente es muy buena..."<sup>157</sup>.
- La verdad este lugar es muy hermoso, pero si te preguntaran por alguna recomendación para hacerlo más atractivo ¿ qué dirías ? -
- Pues nada Ale, lo más importante "...es el sol, la arena y el mar, y eso ya lo tiene..."<sup>158</sup>, y si te refieres a los servicios turísticos, - pienso "...que están muy bien..."<sup>159</sup>.



- Por lo que he visto en el restaurante del hotel y en el hotel mismo, así como en el aeropuerto y el taxi, también creo que "...los servides turísticos están preparados a nivel internacional..."<sup>160</sup>
- Claro, a mí me ha gustado tanto que "...diariamente lo recomendaría, pues es muy bueno..."<sup>161</sup>.
- Yo además de recomendarlo "...pienso volver, porque la verdad me parece un lugar excelente y muy limpio..."<sup>162</sup>.

La chicas caminaban felizmente sobre la arena disfrutando del roce de las olas y la calidez del sol, aunque se encontraban a una prudente distancia de la orilla del mar, pues al parecer les causaba un poco de miedo, podían sentir la fresca agua que las olas arrojaban a sus pies.

- ¡Mira! Milagros - dijo Alejandra, señalando unas pequeñas conchitas - que llegaban hasta ellas. -¿Viste qué bonitas conchitas trae el mar?-
- Sí ya las ví, pero se las vuelve a llevar, creo que si queremos agarrar algunas tendremos que meternos más adentro, y yo no sé nadar -
- Yo tampoco, pero no pienso que nos lleve, te parece si vamos, a mi casi ya no me da miedo - Afirmó orgullosa Alejandra.
- Está bien, pero ten cuidado con la cámara no se te vaya a mojar -
- No te preocupes, cuando venga fuerte la ola corro hacia la orilla de la playa -

Y así fue como las guapas turistas comenzaron a recoger las bonitas conchitas, al igual que otros visitantes que también trataban de agarrar los regalos del mar, los cuales se podían distinguir gracias a la transparencia del agua, lo que significaba que el mar estaba muy limpio, pues "...desde hace 8 años todo empezó a estar muy bonito, muy limpio, es decir, todo se encontraba bien cuidado..."<sup>163</sup>

Los minutos transcurrieron rápidamente, tanto la colombiana como la española disfrutaban al máximo de su estancia en la bella playa, que sin lugar a dudas para ellas "...se encontraba al 100% en cuanto a la calidad de sus servicios turísticos y su limpieza..."<sup>164</sup>.

Alejandra y Milagros ya tenían algunas conchitas, pero en esos instantes la playa brava hizo honor a su fama y lanzó una enorme ola, por lo que las chicas cayeron perdiéndose por unos instantes en el agua; sin embargo, un turista amable - que sí sabía nadar las ayudó a salir rápidamente del mar.

Stand up, repetía desesperado el americano, quien con gran esfuerzo logró - sacar a las muchachas del agua.

- How are you? - preguntó el visitante a las chicas, quienes ya se encontraban más tranquilas a la orilla de la playa.
- Fine Thanks.- Dijo difícilmente Alejandra, que fue la primera en recuperarse del susto.

El americano vió que efectivamente las jóvenes se encontraban bien y optó - por retirarse de inmediato.

- Te lo dije Ale, que no nos metiéramos muy adentro - Afirmó un poco - más tranquila Milagros.
- No te preocupes, lo importante es que no sucedió nada lamentablemente, solamente creo que se descompuso la cámara, mira como está -
- De verdad, pienso que la cámara ya no va a servir pues se mojó toda - y qué lástima porque ya no podremos tomar ninguna foto -

Esas eran las palabras de nuestras amigas, quienes preocupadas por su artícu

lo fotográfico se olvidaron de las conchitas que para su mala fortuna se las volvió a llevar el mar, y trataban de componer la cámara.

- Disculpen señoritas, les sucede algo - Preguntó cortésmente un atractivo hombre.

Alejandra volteó la mirada hacia el extraño y sin saber por qué, aquel chico le inspiró confianza, por lo que la colombiana le dijo:

- Sí, fíjate que se nos acaba de mojar nuestra cámara y la verdad no sabemos qué hacer, pues no traemos otra y nos gustaría tomar algunas fotos -

- Por eso no se pongan tristes pueden mandarla arreglar y con respecto a las fotografías, yo les puedo prestar la mía, aquí la traigo -

- ¿De verdad nos la puedes prestar ? - preguntó entusiasmada Milagros.

- Por supuesto y para empezar les tomaré la primera foto -

El joven empezó a sacar fotografía tras fotografía y entre comentario y comentario en poco tiempo los tres parecían grandes amigos, ya que después de intercambiar sus respectivos nombres comenzaron a divertirse de lo lindo, tomaron refrescos, comieron en el restaurante "Paraíso en Acapulco" y momentos más tarde regresaron a la playa.

- Mira Milagros, que alto vuelan esos paracaídas, me imagino que estar allá arriba debe ser una experiencia maravillosa, ¿no crees? - Preguntó entusiasmada Alejandra.

- Sí, pero a mí me da mucho miedo -

- A mí no, y me encantaría subir - Manifestó feliz la Colombiana.

- En realidad te subirías - Preguntó el joven.

- Claro que sí Héctor -

- Está bien, yo conozco a los encargados del servicio, pues como soy -  
de aquí y me dedico a la promoción de restaurantes tengo varios ami-  
gos, vengan, vamos -

De inmediato los tres amigos se dirigieron hacia el sitio donde se encontra-  
ban los paracaídas, el chico hizo las presentaciones correspondientes y le pidió  
al encargado del servicio que subiera a Alejandra al paracaídas, pero que tuviera  
mucho cuidado, pues era la primera vez que la muchacha se subía a uno. El respon-  
sable dijo que sí, pero que tendrían que esperar algunos minutos, porque habían -  
mandado por la gasolina. Los jóvenes aceptaron y se sentaron en una palapa cerca-  
na; el encargado se quedó con ellos a platicar.

- ¿Disculpe señor cuánto tiempo lleva trabajando aquí? - Cuestionó Ale-  
jandra.
- "...23 años señorita..."<sup>165</sup>.
- ¿Cómo se inició en la actividad? - interrogó Milagros.
- Pues mire güerita, "...yo empecé como vendedor de boletos y cobrador  
de tarifas..."<sup>166</sup>.
- Oye Mano, ¿ y reciben capacitación para ir aprendiendo más dentro de  
tu trabajo ? -
- ¿ Capacitación ? - Preguntó Alfredo Mario Rodríguez.
- Sí, algún curso especial - Ratificó Héctor.
- Mira "...capacitación teórica no existe, nosotros para aprender tene-  
mos que estar en contacto directo con el turismo, es decir, nos capa-  
citamos en el terreno mismo del trabajo, como ya les dije tengo 23 -  
años en la actividad y me puedo considerar técnico en la materia..."<sup>167</sup>.
- ¿Cree que es necesario tener vocación para realizar el trabajo que us-  
ted hace? - inquirió Milagros.

- "...Definitivamente sí, porque hay que sentir, ya que si vamos a actuar con irresponsabilidad los servicios nunca se van a dar bien y - van haber quejas al respecto..."<sup>168</sup>.

Los minutos transcurrieron rápidamente, todos se encontraban inmersos en la amena charla por lo que se iba profundizando en el tema.

- Es decir, que ustedes hacen bien su trabajo, y por consiguiente no - han tenido ningún accidente - Afirmó Alejandra.
- "... No, ninguno señorita, y eso se puede constar en la Secretaría de Turismo, en la capitania del puerto o en cualquier dependencia. Aquí respetamos la vida y la seguridad del turismo, ya que si vemos que - la marea está fuerte no arriesgamos al turista..."<sup>169</sup>.
- O sea que te encuentras satisfecho con tu trabajo Alfredo -
- "...Hasta ahorita sí Héctor, porque estamos concientes de que no hemos afectado a ninguna persona físicamente..."<sup>170</sup>.
- Y con respecto a los turistas, cuáles vienen más, los nacionales o - los extranjeros - Preguntó Milagros.
- "... Pues mire señorita, antes era mayor el número de extranjeros, pero con el tiempo bajó, y ahora es mayor el nacional, esto tal vez sea por el conflicto que vivimos, ya que éste nos afectó directamente, es decir, que muchos turistas extranjeros cancelaron sus vacaciones, por ello prácticamente estamos trabajando con el turismo nacional, sin embargo, ayer empecé a ver muchos extranjeros, sobre todo canadienses - y norteamericanos..."<sup>171</sup>.
- ¿Existe alguna diferencia en el trato que se le da al turismo extranjero y al nacional? - Interrogó Alejandra, quién al parecer era la -- más interesada en el tema.

- Bueno, "...Eso depende del prestador del servicio, hay muchos que te nemos buenos principios y hay otros que no, en el caso particular de nosotros, contamos con una política; aquí exhibimos los precios y los manifestamos en dólares y su equivalencia en pesos, para que de esta manera el turista vea que no hay ninguna diferencia. Con respecto al trato con todos somos igual, porque tanto es turista el nacional como el extranjero y para nosotros ambos representan el ingreso por nuestro trabajo..."<sup>172</sup>.

- Eso me parece muy bien - Manifestó Alejandra, - Pero y a ustedes ¿Cómo los tratan los turistas? -

- "...Hay turistas que son agresivos, pero otros son muy amables, mire -dijo Alfredo señalando un pequeño pizarrón - Aquí tengo este pizarrón que dice: El turista representa para nosotros un ingreso pero - a la vez no tenemos que verlo como a un signo de pesos o dólares, sino como una persona que viene a divertirse y nos trae beneficios, con ello queremos decir que no vamos a abusar de ellos, y gracias a esto los turistas tienen una actitud más positiva con nosotros..."<sup>173</sup>, sobre todo "...cuando recibe un buen servicio, pues esto le gusta. No nosotros mismos le preguntamos cuando baja del paracaídas, ¿cómo le fue y qué le pareció?, ellos nos responden que magnífico, fabuloso, grandioso y de ahí viene que a los muchachos que están manejando los para caídas aparte del sueldo que perciben les den su propina y al dar dinero extra el turista quiere decir que está contento con el servicio..."<sup>174</sup>.

- ¿Usted se considera bien pagado? - Interrogó Milagros.

- "...Pues eso depende de la temporada, ya que cuando es baja uno se - ve en la necesidad de bajar las tarifas para que haya movimiento..."<sup>175</sup>,

afirmó Alfredo.

- Y con respecto a la calidad de los servicios en general ¿Qué le parece? - Cuestionó Alejandra.
- "...Pues yo pienso que hay malos y buenos, aquí por ejemplo yo le podría decir que es el mejor, porque como les dije antes, nosotros manejamos una política, y ésta consiste en dar un buen trato al turista. Usted como turista me alquila un servicio y al rato me dice que no - le gustó y quiere que le regrese su dinero, eso no nos conviene porque yo me veo en la necesidad de regresárselo, por eso generalmente - siempre le preguntamos al visitante qué no le gusto, para ya no cometer el mismo error. Pero gracias a Dios hasta la fecha no hemos tenido ninguna queja, ni por parte del turismo, ni por ninguna dependencia..."<sup>176</sup>.

Esas eran las palabras del Sr. Alfredo cuando un niño se le acercó y le di-

jo:

- Jefe ya está lista la lancha -
- Está bien Agustín, ahora vamos. Señorita acompáñeme por favor - Alejandra se levantó entusiasmada, su rostro reflejaba una mezcla de alegría y miedo, de emoción y angustia.
- Sí señor, muchachos aquí me esperan.
- Si, Ale, ten mucho cuidado - Sugirió Milagros.

Héctor y Milagros se quedaron en la palapa mientras Alejandra y Alfredo se iban al paracaídas.

La fantástica experiencia comenzó desde el instante mismo en que le coloca-

ron el chaleco salvavidas y las cuerdas del paracaídas a Alejandra, quien un tanto asustada dijo:

- Mejor ya no, ya me dió miedo -
- "...No se preocupe mi reina, no le va a pasar nada, aquí queremos a las reinas y las cuidamos muchísimo, ¿cómo cree que le vamos a causar daño?..."<sup>171</sup>. Manifestó afectuosamente el chico que le estaba sujetando las cuerdas.
- Está bien, que sea lo que Dios quiera - Mencionó la colombiana ya más animada.

El paracaídas se elevó y Alejandra se veía en lo más alto, apenas si se alcanzaban a distinguir sus bellos rasgos, así pasaron los minutos de recorrido por las bahías hasta que la bajaron.

El rostro de la chica reflejaba la emoción de lo vivido por primera vez.

- ¿Cómo le fue señorita, verdad que sí le gusto mucho?, ya ve que no le pasó nada - preguntó el joven que le ayudaba a quitarse el chaleco.
- Sí tienes razón, fue algo fantástico, y me gustó mucho, gracias por todo - Esas fueron las primeras palabras de la colombiana después de vivir una de las más bonitas experiencias.

Héctor y Milagros llegaron hasta donde estaba Alejandra.

- Qué tal Ale, ¿Cómo estuvo?, dime qué se siente- preguntó un tanto desesperada Milagros.
- Es algo que no podría explicarte, pero la verdad me gustó mucho- afirmó satisfecha Alejandra.
- Sí, todos opinan lo mismo - Mencionó Héctor - Pero creo que es hora -



de ir a pagarle al encargado del servicio de los paracaídas para después comer, ¿no creen? - Sugirió el joven.

- Claro, vamos - Respondió Alejandra.

Los tres se fueron con el Sr. Alfredo Mario Rodríguez para pagarle, pero -- sin embargo, éste fue tan amable con ellos que no les cobró nada, sino por el contrario, los invitó a que regresaran nuevamente y les hizo saber que en él siempre iban a encontrar un amigo.

Alejandra y Milagros pidieron a Héctor que las acompañara a comer, éste -- aceptó con gusto.

- ¿Qué les parece si vamos a comer a "La Langosta Loca"? - Sugirió Héctor.

- Como tú quieras, aquí eres el anfitrión y por esta vez tú decides - Contestó Milagros.

Ya en el restaurante el mesero les entregó la carta y cada una pidió lo que más agradó a su paladar. Entre camarones al ajillo, ostiones a la rokefeler, pe cado frito, langosta y heladas cervezas transcurrió aquella rica comida.

- Qué opinan de la comida chicas - Preguntó Héctor.

- La verdad a mi toda clase de mariscos me encantan y estos están exqui sitos - Manifestó Milagros.

- A mí también me gustan mucho, además "...el servicio está muy bien..."<sup>178</sup>.

- Expresó Alejandra.

- Pues realmente sí, el servicio es muy bueno, por eso decidí traerlas aquí, yo conozco personalmente al gerente del restaurante y él me ha contado cómo manejan este negocio para que todo salga bien -

- De verdad Héctor, a ver dime, ¿Cuál es el grado de estudios del gerente? - preguntó interesada Alejandra.
- Mira él "...sólo estudió la secundaria..."<sup>179</sup>, pero como empezó desde abajo, es decir "...primero fue garrotero, después mesero y luego capitán, y así fue escalando puestos hasta llegar a gerente, sabe todo el movimiento del restaurante, además quiero que sepan que habla francés e inglés..."<sup>180</sup>.
- Qué interesante, pero dime Héctor ¿cuál es la función de un gerente?
- Interrogó Milagros.
- "...El trata de que todo esté bien, realiza los pedidos de langosta, mariscos y abarrotos, además revisa que el personal se desempeñe adecuadamente, o sea hace lo necesario para que el turista esté satisfecho con el servicio..."<sup>181</sup>.
- ¿Qué tan profundo o distante es el contacto que el gerente tiene con el público - Volvió a interrogar Milagros.
- "...Contacto directo casi no hay; pues para eso están los capitanes de mesero, pero sí está al pendiente de que se dé bien el servicio..."<sup>182</sup>.
- ¿No sabes si los empleados de aquí reciben alguna capacitación por parte de la empresa - Cuestionó Alejandra.
- Yo tengo entendido que "...sí, cada año reciben sus cursos de inglés, francés y baile..."<sup>183</sup>, "...porque para su información este restaurante cuenta con un show de meseros, el cual es renovado anualmente para hacer más atractivo el lugar..."<sup>184</sup>.
- Qué interesante, pero dime ¿cuál es la aportación del restaurante como empresa, para atraer el mayor número de turistas en beneficio del puerto?.

- "...Ellos cuentan con una asociación llamada Canirrat, la cual se dedica a hacer todo tipo de publicidad para el puerto de Acapulco, además brindan un buen servicio, y ofrecen una alta calidad en la alimentación, pues consideran que éso es primordial..."<sup>185</sup>. "...también tienen promotores que van a la playa para promocionar el restaurante, - aunado a ésto, trabajan con agencias de viajes profesionales que les mandan grupos..."<sup>186</sup>.
- Oye Héctor y ¿qué personas vienen más, las nacionales o las extranjeras? - preguntó Alejandra.
- Aquí hay más extranjeros, ya que sólo un 10% son mexicanos..."<sup>187</sup>.
- Y ¿cuál crees que le conviene más al restaurante?
- Mira Milagros "...yo pienso que al restaurante el extranjero, y al mesero el nacional..."<sup>188</sup>.
- Existe alguna diferencia en el trato que se le da a una persona extranjera que a una mexicana - preguntó la colombiana.
- "...Actualmente ya no, ya se les trata igual, pues tanto los mexicanos como los extranjeros son espléndidos, pero anteriormente sí, hace como 8 años se le discriminaba mucho al "Chilango"..."<sup>189</sup>. Y hablando de turismo qué importancia crees que tenga éste para el crecimiento de la economía mexicana - Interrogó Milagros.
- "...En primer lugar les diré que para Acapulco es esencial porque vivimos de él, y para México considero que representa un 80%"<sup>190</sup>.
- ¿Cómo crees que afectó la guerra del Pérsico a la actividad turística? - Preguntó la española.
- "...Te voy a ser sincero, yo creo que más que nada a Acapulco le estaba afectando el trato que se le daba al turismo extranjero, ya que -- los vendedores ambulantes desde que el visitante llegaba al aeropuerto

to lo asaltaba con tantos productos, y luego los taxis que cobraban mucho, pero al parecer eso se acabó en beneficio del puerto..."<sup>191</sup>,  
 "...con respecto a la guerra, considero que perjudicó a nivel mundial, pero esperamos que ahora que terminó, la afluencia turística - vaya subiendo y estoy seguro de que así va a ser, pues a la siguiente semana de su término subió el volumen de gente, como mexicanos, - canadienses, norteamericanos, y día a día va mejorando..."<sup>192</sup>.

- Yo creo que tienes razón, con el fin de la guerra todo va a ser mejor y no solo aquí, sino en el mundo entero - dijo sinceramente Milagros.

Entre pregunta y pregunta la comida llegó a su término por lo que Héctor -- llevó a las chicas a su hotel, ellas se despidieron de su nuevo amigo, no sin antes intercambiar sus respectivas direcciones y quedar de acuerdo que Héctor les - enviaría a cada una de ellas un juego de fotografías.

Ya en el hotel Alejandra y Milagros tomaron un rico baño y se fueron a descansar.

A la mañana siguiente el sol parecía estar vestido con sus mejores galas, - pues mostraba todo su esplendor y calidez.

Alejandra y Milagros despertaron de muy buen humor, por lo que después de - un rápido baño y un ligero desayuno se fueron a la alberca del hotel.

- "...Qué bonito está este hotel verdad Alejandra..."<sup>193</sup>.

- "Sí, es muy cómodo y limpio, a mí me gusta mucho..."<sup>194</sup>.

- Tienes razón Milagros "...las personas que se encargan de atendernos están capacitadas adecuadamente, ¿no crees?..."<sup>195</sup>.

- Claro que sí, "...la verdad yo volvería a hospedarme en este hotel..."<sup>196</sup>
- Yo también "...aunque no puedo decir que el precio sea muy bajo, pero tampoco alto, o sea, que esta más o menos..."<sup>197</sup>.

Las chicas conversaban animadamente cuando fueron interrumpidas por un ---  
atractivo joven.

- ¿Realmente tienen ese concepto acerca del hotel señoritas? -

Nuestras amigas contestaron de inmediato.

- Sí joven, para nosotras está muy bien, ¿por qué? - Interrogó Milagros.
- Es que yo tengo otra opinión sobre todo el servicio, pues para mí --  
"...el hotel está muy bien, pero el servicio sí deja algo que desear;  
ya que por ejemplo cuando llamo a los encargados del servicio se tar-  
dan bastante..."<sup>198</sup>.
- Pues que raro, porque a nosotras nos han atendido de maravilla - Afir-  
mó Alejandra.
- Tal vez será porque son extranjeras y como yo soy mexicano no lo ha-  
cen igual "...yo creo que necesito hablarles en inglés y quizá así me  
puedan dar otro servicio..."<sup>199</sup>.
- Entonces usted cree que hay un trato distinto entre extranjeros y na-  
cionales - Cuestionó Milagros.
- "...Sí, definitivamente sí, solamente que sea uno de un nivel muy al-  
to le pueden dar un trato igual que al extranjero..."<sup>200</sup>, aunque les  
voy a decir que "...las personas con las que uno trata sí están bien  
capacitadas..."<sup>201</sup> pero, sin embargo, "...no nos dan un trato igual, -  
incluso ayer en el restaurante los meseros se comportaron muy despo-  
tas, yo creo que es porque nos ven que somos mexicanos, y como aquí -

se ve mucha gente extranjera ellos les dan preferencia, no es que nosotros deseemos que se desvivan por uno, pero sí que sean más amables...<sup>202</sup>.

Los tres turistas continuaron su charla y después de unos minutos el mexicano no se fue, dejando solas a las chicas.

- ¿Qué te parece Milagros ? - Preguntó Alejandra. - Nunca imaginé que se dieran casos como el que nos contó el chico mexicano -
- La verdad yo tampoco Ale, pero creo que eso está muy mal -
- Claro que está mal, y tengo mucha curiosidad por saber cuál es la preparación del gerente del hotel, para ver si podemos deducir a qué se debe esta situación - Manifestó seriamente Alejandra.
- Pero no podemos Ale, pues hoy tenemos la cita con Ignacio para ir a Puerto Marqués -
- No importa por esta vez no vamos a ir, ojalá y él nos disculpe, pero a mí me interesa mucho este caso - Afirmó enérgicamente la colombiana.
- Está bien vamos con el gerente - Aceptó de mala gana la española.

Y diciendo y haciendo, las turistas buscaron al gerente y rápidamente iniciaron la charla.

- Buenos días señor - Saludaron amablemente las chicas.
- Buenos días señoritas, les puedo servir en algo - Preguntó aristotamente el gerente.
- Bueno, únicamente deseamos verlo para hacerle algunas preguntas sin importancia.

- Pregunten lo que gusten, aquí yo estoy para servirles -

Alejandra fue la primera en cuestionar al gerente, sabía que con aquellas - preguntas lo iba a sorprender pero aún así inició el interrogatorio.

- Disculpe señor, ¿qué grado de estudios tiene? -

El gerente efectivamente se desconcertó mucho ante aquella pregunta, pero - sin embargo, respondió a ella, pues para él lo más importante era darle gusto al cliente . Las siguientes preguntas también lo sorprendieron, pero aún así contes tó a todas y cada una.

- "...A nivel universitario estudié la carrera de ingeniería, y más tar de la de hotelería..."<sup>203</sup> -

- ¿Y qué requisitos le pidieron para poder ocupar el puesto de gerente?- Interrogó Milagros, quien también empezaba a interesarse en el tema.

- "...Los indispensables, sobre todo experiencia, de la cual yo tengo - mucha, pues cuento con 32 años dentro de la profesión..."<sup>204</sup> -

- ¿Sería tan amable de explicarme cuál es la función de un gerente de - hotel? - Sugirió Alejandra.

- Como no señorita, mire "...el gerente desempeña varias funciones, en primer lugar la atención a los huéspedes y el cuidado de la operación y control de la misma..."<sup>205</sup>.

- Pero usted no tiene mucho contacto con los huéspedes ¿o sí? - Interro gó la española.

- "...Realmente no tenemos contacto directo, porque no estamos al fren- te, pero cuando se requiere nuestra presencia estamos ahí hasta el - fondo..."<sup>206</sup>.

- ¿Cuál considera usted que es la aportación del hotel como empresa pa-

ra atraer al mayor número de turistas en beneficio del puerto? - Cuestionó la colombiana.

- Nosotros nos encargamos de llevar a cabo "...constantes promociones, pertenecemos a varias organizaciones y tenemos un programa de viajes de promoción y venta, que se realiza todo el año, ya que contamos -- con un equipo especializado que refuerza al departamento de ventas, y esto se programa a nivel nacional e internacional..."<sup>207</sup> - Respondió orgulloso el gerente.
- Y hablando de usted ¿ me podría indicar qué hace para aumentar el número de huéspedes ? - Preguntó un tanto severa Alejandra.
- "...Yo muevo todos los contactos habidos, y los que no los invento, - pero la meta es tener siempre una alta venta..."<sup>208</sup>.
- Con respecto a la calidad de servicio que se brinda aquí ¿ los empleados reciben algún curso de capacitación para mejorar el servicio ? - Interrogó Milagros, quien se iba adentrando cada vez más en la charla.
- Por su puesto, "...aquí periódicamente se imparten cursos por parte - de los jefes de área y por algunas instituciones que nos dan el apoyo, precisamente mañana nos dan un curso de primeros auxilios por 5 -- días..."<sup>209</sup> -
- ¿Usted también acude a ese tipo de cursos? - Cuestionó la colombiana como tratando de llegar al meollo del asunto.
- "...La capacitación es a nivel general, siempre tomamos parte activa, a veces como instructores y otras como integrantes del grupo..."<sup>210</sup>.
- Como sabemos día a día el mundo va cambiando y la gente quiere algo - nuevo y mejor, ¿se integran al hotel periódicamente alguna novedad - para hacerlo más atractivo - Preguntó Milagros.



- "...Claro que sí, esto es como cualquier otra profesión, siempre hay que estar inventando algo, trayendo algo nuevo, adaptando todo lo que se requiere, lo que se pesque por allí y por allá; todo esto en beneficio de los huéspedes, y sobre todo para capturar el mayor ingreso - para la empresa..."<sup>211</sup> -
- Y hablando de huéspedes -cuáles vienen más al hotel, los nacionales o los internacionales? - Cuestionó Alejandra.
- Bueno "...eso depende de la estación, si es la temporada alta de invierno es un 70% de extranjeros y en verano 70% son mexicanos..."<sup>212</sup> -
- ¿Cuál les conviene más? - Volvió a preguntar la colombiana.
- "...El nacional, afortunadamente todas las asociaciones lo hemos notado, es decir, se ha comprobado que el turismo nacional es mucho mejor cliente para el hotel, para el restaurante y para el bar, gasta mucho y exige menos..."<sup>213</sup> -
- Existe alguna diferencia entre el trato que se le da a uno y a otro - Preguntó Milagros.
- "...Por supuesto que no, la política de nosotros es dar el mismo trato a todos, dependiendo de lo que dije antes, el extranjero exige más, pero no por eso se le da más, se les brindan las mismas atenciones..."<sup>214</sup> - Dijo categóricamente el gerente.
- Hablando un poquito de la guerra que en días pasados vivimos ¿cómo cree que le afectó al hotel? - Interrogó Alejandra tratando de dejar a un lado la calidad de los servicios turísticos.
- "...Considero que nos afectó completamente, pues se nos cayó toda la operación de invierno de todas las agencias mayoristas que teníamos; su producción fue de 2 a 3 % nada más, pero ahora estamos esperando - la reacción natural de toda la gente, es decir, deseamos que los que

estaban allá y los que cancelaron su reservación vengan dentro de un mes..."<sup>215</sup> -

Alejandra se quedó pensativa por algunos instantes, después de aquella serie de respuestas había llegado a la conclusión de que el desempeño del trabajo de gerente era correcto y por lo tanto no era el causante del mal servicio que había recibido aquel joven mexicano. Por lo que decidió darle las gracias al señor y retirarse.

- Esperemos que así sea, y si nos disculpa ya nos retiramos, pero de antemano le agradecemos mucho su atención. -
- No tienen nada que agradecer señoritas, nosotros estamos para servirles, y por favor si necesitan algo más no duden en solicitarlo - Dijo cortesmente el gerente, quien sin darse cuenta había pasado un agradable momento con aquellas chicas.

Las turistas se despidieron amablemente y salieron hacia el loby del hotel, ya en éste los comentarios fueron los siguientes:

- ¿Qué te parece Milagros yo creo que el problema no está en el desarrollo del trabajo del gerente, pues de acuerdo con sus respuestas él realiza perfectamente su labor - Afirmó reflexiva Alejandra.
- Estoy de acuerdo contigo Ale, pero no entiendo por qué le das tanta importancia a este asunto, si en realidad a nosotras nos han tratado muy bien, además ¿ya viste la hora que es?, son las 3 de la tarde y ya no podemos ir a Puerto Marqués - Dijo un tanto molesta Milagros.
- Tienes razón Milagros y perdóname, pero es que a mí las injusticias me enferman y no las soporto, y con respecto al paseo, espero que Ignacio nos disculpe, porque ya es muy tarde. ¿Qué te parece si mejor -

comemos algo en el hotel y luego me acompañas a la Procuraduría del Turista para ver cómo andan las cosas por allá - Sugirió interesada - la colombiana, ya que de esta manera, cumplía con uno de los objetivos de su viaje al investigar ante las autoridades el desarrollo turístico mexicano.

Milagros se quedó seria durante unos instantes, pero luego reaccionó y decidió acompañar a su amiga a la Procuraduría, después de todo el recorrido por Puerto Marqués ya se había arruinado y como en unas horas más saldría el avión para sus respectivos países, lo mejor era complacer a su amiga para pasar contentas -- sus últimas horas.

- Está bien amiga, como tú digas - Contestó un poco sonriente Milagros.

Las chicas comieron algo ligero en el restaurante del hotel y después de averiguar la dirección de la Procuraduría del Turista y la forma de llegar partieron hacia allá.

En la Procuraduría, Alejandra pidió hablar con la encargada del organismo, sin embargo como esta no se encontraba aún, las turistas decidieron esperarla. Al término de dos horas la Licenciada llegó y de inmediato las atendió.

- Buenas tardes señoritas, soy la Licenciada María Elena de la Yata López, procuradora de turistas, y me informaron que desean hablar conmigo, díganme en qué puedo servirles -

Alejandra se desconcertó por algunos instantes, pues no sabía como iniciar aquella conversación, pues en realidad ella no tenía ninguna queja que hacer, Milagros se dió cuenta de ello e intervino rápidamente para sacar a su amiga del -

aprieto.

- Mi amiga y yo estamos realizando un trabajo sobre servicios turísti--cos y para ello necesitamos hacerle una serie de preguntas, ¿sería - usted tan amable de responderlas? -

La colombiana miró a Milagros de una manera especial, sin duda alguna con ella le daba las gracias por sacarla del apuro y la felicitaba por su buena imaginación.

- Claro pregunten, pero que sea rápido, pues tengo mucho trabajo - Contestó un tanto cortante la Licenciada.

Milagros fue la iniciadora del cuestionario.

- ¿Cuánto tiempo lleva en el puesto de procuradora? -
- "...Únicamente 2 semanas..."<sup>216</sup>.
- ¿Cómo obtuvo el cargo? -
- "...Por decisión del gobernador..."<sup>217</sup> - Respondió orgullosa la procuradora.

Alejandra, un poco más repuesta decidió intervenir en la charla.

- ¿Cuál es su función dentro de esta institución? -
- "... Yo tengo la facultad de orientar, asistir, atender, coordinar y conciliar a los turistas con los servidores públicos y déjenme decirles que desde que asumí el cargo y hasta la fecha he logrado algunos avances, entre ellos la ampliación del horario de servicio durante -- los fines de semana y la rehabilitación de los recursos de "Pie de la Cuesta"..."<sup>218</sup> - Respondió secamente la Licenciada.

Alejandra se sintió molesta con la actitud de la procuradora, sin embargo, trató de tranquilizarse y continuó con su interrogatorio.

- ¿Qué se está haciendo para lograr una mayor evolución turística? -
- "...Se están tomando medidas correctivas en aquellas zonas de conflicto, es decir, se trata de eliminar a los vendedores ambulantes, la -- contaminación ambiental, además se brinda mayor seguridad al turismo y se ofrece el servicio de Locatel..."<sup>219</sup> - Contestó la Licenciada.
- ¿Tienen algunos planes y programas para elevar la calidad de los servicios y atractivos turísticos, y de esta forma atraer el mayor número de visitantes? - Cuestionó Milagros.
- "...Bueno pues realmente sí, se está trabajando en un proyecto llamado 'Acapulco Diamante', pero no les puedo dar más detalles, solamente les diré que se trata de una rehabilitación total de las zonas turísticas; se pretende crear un Acapulco planeado y programado, en donde se eliminen todos los problemas..."<sup>220</sup>.

Alejandra experimentó gran rabia por la actitud que había tomado la Licenciada y sintió que la sangre le hervía por las venas, Milagros lo notó inmediatamente por lo que volteó a verla y con la mirada le indicó que se tranquilizara, - por ello la española continuó con la charla.

- A su juicio ¿cuáles son las ventajas y desventajas que los visitantes encuentran en una playa como Acapulco? -
- "...Ventajas todas, y en cuanto a las desventajas considero que son - mínimas, tal vez vendedores ambulantes..."<sup>221</sup>, - Contestó soberbiamente la mujer.
- En captación de turismo ¿en qué lugar se encuentra Acapulco, con respecto a las demás playas mexicanas? -Interrogó Milagros.

- "...Dentro de los 3 primeros lugares..."<sup>222</sup> - Afirmó segura la Lic. -
- ¿Usted qué opina de la calidad de los servicios turísticos mexicanos?  
- Preguntó Alejandra un poco más tranquila.
- "...Es muy alta, creo que tenemos el número 1 en calidad, es decir, -  
que es muy buena..."<sup>223</sup> -
- A su juicio, ¿cuál es la importancia del turismo para el crecimiento y desarrollo de la economía mexicana? - Cuestionó la española.
- "...Es vital, totalmente vital, el turismo representa un gran potencial para nuestro país..."<sup>224</sup> - Indicó segura la entrevistada.
- Y hablando un poco más de la función que desempeña este organismo, -  
¿cuál es el promedio de quejas que reciben mensualmente? - Preguntó un tanto maliciosa Alejandra.
- "...Mire, todo depende de la época, pero en general es mínimo..."<sup>225</sup> -  
Contestó un tanto más amable la licenciada.
- ¿Y cuál es el problema que más se reporta? - Volvió a interrogar la colombiana.
- "...La insatisfacción de servicios, malos tratos y cobro excesivo, -  
pero aquí conciliamos esos problemas en un 9.28%..."<sup>126</sup> - Afirmó la -  
procuradora.
- ¿Me podría indicar quién reporta más quejas, los turistas nacionales o los extranjeros? - Interrogó Milagros, quien al parecer durante toda la charla fue la más tranquila de las tres.
- "...El turista nacional es el más latoso..."<sup>227</sup> - Dijo un tanto fastidiada la Licenciada.

La situación era cada vez más tensa por lo que nuestras amigas decidieron -  
terminar con aquella entrevista y sin más le dieron las gracias a su interlocuto

ra y se marcharon.

Alejandra y Milagros se dirigieron al hotel y durante el camino hacia éste ninguna de las dos mencionó palabra alguna, al parecer ambas se encontraban bastante cansadas.

Ya en el hotel las turistas se dieron un baño y después de una pequeña siesta bajaron a cenar, durante ésta la plática fue más animada.

- ¿Qué te pareció la actitud de la Licenciada, Ale? -

- Estuvo de lo peor, se siente mucho y además me cayó mal, - Respondió un tanto enojada Alejandra. - A propósito, no te he dado las gracias por sacarme del apuro, qué buena idea tuviste con eso de inventar que estábamos haciendo un trabajo sobre servicios turísticos - Agregó sonriendo la colombiana.

- La verdad hasta yo misma me asombré, no sé ni cómo se me ocurrió, pero como te ví tan desconcertada dije lo primero que se me vino a la mente -

Ambas sonrieron y al parecer todo había vuelto a la normalidad.

- Pero te fijaste que ella nos dijo que las quejas eran mínimas, y durante el tiempo que estuvimos esperando llegaron como 3 parejas de turistas a hacer alguna reclamación - Comentó Milagros.

- Sí, tienes razón, en tan solo dos horas llegaron seis personas, pero en fin comprendo que ese es problema de ellos y no mío por lo que te pido que olvidemos el tema por favor - Dijo más tranquila la colombiana.

- Por fin entendiste Ale, no sé por qué te pusiste así. Con respecto a

nosotras "...creo que todos se han portado muy bien y para mí la calidad de los servicios turísticos en general es muy buena..."<sup>228</sup> --

"...los precios son los únicos que se me hacen un poco caros, más bien me parece que varían..."<sup>229</sup> y en cuanto a la "...información turística te podría decir que está bien..."<sup>230</sup> -

- Bueno, pues sí, yo también creo que "...las personas que nos atendieron cuentan con una adecuada capacitación..."<sup>231</sup> y "...pienso que la información turística es buena..."<sup>232</sup> -

Los minutos transcurrieron rápidamente y sin darse cuenta las chicas estaban a unos minutos de despedirse; sin embargo, antes de hacerlo, Alejandra le confió a Milagros le motivo de sus "vacaciones" en México, el cual era investigar la calidad de los servicios turísticos mexicanos y entregar su reporte a la Asociación de Agencia de Viajes de Colombia, después de esto se miraron fijamente y sus rostros reflejaban cierta tristeza, pues junto con el anochecer había llegado el momento de la partida, ya que en un par de horas más, tanto Alejandra como Milagros, retornarían a sus respectivos países sin saber a ciencia cierta en que momento de sus vidas volverían a encontrarse.

Las dos chicas se dirigían hacia rumbos diferentes, pero en sus mentes y en sus corazones quedaba la huella de los felices e inolvidables días que estuvieron en la nación mexicana, en donde encontraron amigos, aventuras y diversión.

F I N



### CONCLUSIONES

La población mexicana puede sentirse orgullosa de los valiosos dones que generosamente le ha legado la madre naturaleza: playas, bahías, puertos, ríos, cascadas, manantiales, bosques, ruinas arqueológicas y grutas entre otros; y de las hermosas construcciones que el mismo hombre ha creado para su propio bienestar: hoteles, restaurantes, centros nocturnos, bares, discoteques, parques, etc.; todos estos destacados elementos se unen para brindarnos una de las más atractivas y bellas naciones, la cual gracias a sus importantes atributos puede manifestarse como un pueblo turístico que tiene la posibilidad de ofrecer tanto a su gente como a sus visitantes la oportunidad de disfrutar unas placenteras y emocionantes vacaciones. Por todo esto, México es un país que en cierta medida se sostiene de las divisas que trae consigo el turismo, por lo tanto, es conveniente conocer qué grado de calidad ofrece en sus servicios y qué nivel de preparación tienen las personas prestadoras de los mismos.

Siendo el pueblo mexicano una nación constituida por clases sociales, no podía faltar esta división dentro de una actividad tan importante como el turismo, y es así como encontramos que la calidad de los servicios turísticos mexicanos - está dada por la categoría del lugar (hotel, restaurante, etc.), es decir, que en México tenemos una buena calidad en los servicios turísticos, pero esta va a depender directamente del número de estrellas que identifican al sitio elegido, y como consecuencia de esto, la preparación o profesionalización de las personas prestadoras de servicios es más alta en servidores que laboran en los lugares de cinco estrellas o gran turismo, pues es en estas empresas en donde les exigen mayores aptitudes y cualidades, además es allí también en donde ofrecen capacitación extra y constante a sus trabajadores con el fin de que estos puedan proporcionar

al visitante un mejor servicio. Si bien es cierto que en nuestro país se brindan excelentes servicios turísticos en lugares de cinco estrellas y gran turismo, también es verdad que en los sitios de menor categoría existen algunas deficiencias, por que sus empleados cuentan con una menor preparación; por lo tanto es necesario que se piense más en el desarrollo y la evolución turística del país y se deje a un lado el establecimiento de categorías para dar paso a una estandarización en la calidad del servicio, y de esta manera proporcionar una adecuada estancia a nuestros visitantes.

Cabe señalar que para poder prestar un servicio de primera, el trabajador requiere de una buena enseñanza turística y es aquí donde encontramos que las mejores escuelas para capacitarse profesionalmente en el campo turístico, son las que imparten sus conocimientos a nivel licenciatura, pues sus egresados son los que obtienen los mejores empleos y ocupan la mayoría de los puestos en los hoteles y restaurantes de cinco estrellas y gran turismo, ya que ellos tienen la capacidad para dar un servicio más eficiente al público y con ello elevar la calidad de los servicios turísticos en México.

Por otra parte, encontré que en nuestro país existe cierta discriminación hacia el turismo nacional, al ofrecerse mayores privilegios a los visitantes extranjeros, hecho que ensombrese la imagen de un pueblo solidario con sus compatriotas puesto que va en deterioro del número de turistas nacionales, por ello es conveniente que los prestadores turísticos tomen conciencia de este fenómeno y lo corrijan brindando las mismas atenciones al turismo interno que al externo, y de esta manera, se podrá alcanzar una mayor corriente turística interna.

Es necesario mencionar que a pesar de que México proporciona buenos servicios turísticos, estos no son excelentes, ya que las entrevistas realizadas a --

los distintos turistas extranjeros nos dejan ver claramente que el servicio que dan los mexicanos en relación con el que prestan otros países, aún se encuentra en un nivel inferior, lo que nos permite concluir que aún nos falta un mejor grado de profesionalización en esta rama.

Por último, es conveniente dejar claro que la buena calidad en los servicios turísticos mexicanos y la eficiencia y adecuada capacitación de los prestadores de los mismos son los aspectos más importantes que determinan la afluencia de la evolución turística del país, ya que la deficiencia o deterioro en alguno de ellos produciría una mala impresión en los turistas y un menor placer en los mismos para visitar las regiones mexicanas. De esta manera, es necesario que todas las personas involucradas en el quehacer turístico, ya sea a nivel técnico (servidores turísticos), oficial (autoridades gubernamentales y demás sectores del servicio público) o social (comunidad en general) se encuentre en disposición de brindar todo su esfuerzo y apoyo para proporcionar a los viajeros una estancia placentera que redunde en beneficio de nuestra superación social y crecimiento económico.

CAPITULO III

## (Citas)

- 1) Balcazar Calderas, Mayela. Agente de Viajes, Agencia de viajes "Ma--llorca". Entrevista Personal, 10 agosto, 1990.
- 2) Ibidem.
- 3) Ibidem.
- 4) Ibidem.
- 5) Ibidem.
- 6) Martín del Campo, Jorge. Agente de viajes, Agencia de viajes "Trota--mundos". Entrevista personal, 15 agosto, 1990.
- 7) Ibidem.
- 8) Ibidem.
- 9) Ibidem.
- 10) Trujillo, Juan Carlos. Colombiano. Entrevista en el Aeropuerto Inter--nacional de la Ciudad de México, 7 agosto, 1990.
- 11) Rentería, Cosme, español. Entrevista personal en el Aeropuerto Inter--nacional de la Ciudad de México, 7 agosto, 1990.
- 12) Trujillo, Juan Carlos. Op. cit.
- 13) Rentería, Cosme. Op. cit.
- 14) Trujillo, Juan Carlos. Op. cit.
- 15) Rentería, Cosme. Op. cit.
- 16) Shnaider, Alejandra, alemana. Entrevista personal en el Aeropuerto In--ternacional de la Ciudad de México, 7 agosto, 1990.
- 17) Vieras Escarraga, Sergio, mexicano. Entrevista personal en el Aeropuer--to Internacional de la Ciudad de México, 7 agosto, 1990.

## CITAS CAP. III

- 18) Muñoz Sánchez, Mario. Recepcionista, hotel "Camino Real". Entrevista personal; 18, agosto, 1990.
- 19) Ibidem.
- 20) Ibidem.
- 21) Ibidem.
- 22) Ibidem.
- 23) Ibidem.
- 24) Ibidem.
- 25) Ibidem.
- 26) Ibidem.
- 27) Rivera, Carlos. Bell Boy, hotel "Camino Real". Entrevista personal, - 18, agosto, 1990.
- 28) Ibidem.
- 29) Ibidem.
- 30) Ibidem.
- 31) Ibidem.
- 32) Ibidem.
- 33) Ibidem.
- 34) Chávez, Rafael. Recepcionista, hotel "Residencia Misión Palacio Real". Entrevista personal; 12, agosto, 1990.
- 35) Ibidem.
- 36) Ibidem.
- 37) Jiménez Támez, Horacio. Bell Boy, hotel "Residencia Misión Palacio -- Real". Entrevista personal, 21, agosto, 1990.
- 38) Ibidem.
- 39) Ibidem.

## CITAS CAP. III

- 40) Ibidem.
- 41) Ibidem.
- 42) Chávez, Rafael. Op. cit.
- 43) Ibidem.
- 44) Reyes Guevara, Pablo. Mesero, restaurante "Arroyo". Entrevista personal; 29, agosto, 1990.
- 45) Ibidem.
- 46) Ibidem.
- 47) Ibidem.
- 48) Ibidem.
- 49) Ibidem.
- 50) Ibidem.
- 51) Ibidem.
- 52) Ibidem.
- 53) Ibidem.
- 54) Ibidem.
- 55) Ibidem.
- 56) Ibidem.
- 57) Ibidem.
- 58) Ibidem.
- 59) Ibidem.
- 60) Secretaría de Turismo. Dirección General de Promoción Nacional. Una aventura a tu alcance en la Ciudad de México. Pág. 45.
- 61) López Romero, Daniel. Guía de turistas, Museo Nacional de Antropología. Entrevista personal; 5, septiembre, 1990.
- 62) Ibidem.

## CITAS CAP. III

- 63) Ibidem.
- 64) Ibidem.
- 65) Ibidem.
- 66) Ibidem.
- 67) Ibidem.
- 68) Secretaría de Turismo. Dirección General de Promoción Nacional. Op. cit. Págs. 81 y 82.
- 69) Ibidem. Pag. 35.
- 70) Juárez Ponce, Patricia. Camarista, hotel "Camino Real". Entrevista - personal; 18, agosto, 1990.
- 71) Montes Cárdenas, Hilda. Camarista, hotel "Residencia Misión Palacio - Real". Entrevista personal; 13, agosto, 1990.
- 72) Juárez Ponce, Patricia. Op. cit.
- 73) Ibidem.
- 74) Montes Cárdenas, Hilda. Op. cit.
- 75) Ibidem.
- 76) Juárez Ponce, Patricia. Op. cit.
- 77) Montes Cárdenas, Hilda. Op. cit.
- 78) Juárez Ponce, Patricia. Op. cit.
- 79) Ibidem.
- 80) Ibidem.
- 81) Montes Cárdenas, Hilda. Op. cit.
- 82) Ibidem.
- 83) Juárez Ponce, Patricia. Op. cit.
- 84) Ibidem.
- 85) Montes Cárdenas, Hilda. Op. cit.

## CITAS CAP. III

- 86) Ibidem.
- 87) Juárez Ponce, Patricia. Op. cit.
- 88) Ibidem.
- 89) Ibidem.
- 90) Ibidem.
- 91) Ibidem.
- 92) Ramírez Sandoval, Arturo. Mesero, restaurante "Salón Tenampa". Entrevista personal; 24, agosto, 1990.
- 93) Ibidem.
- 94) Ibidem.
- 95) Ibidem.
- 96) Ibidem.
- 97) Ibidem.
- 98) Ibidem.
- 99) Ibidem.
- 100) Ibidem.
- 101) Fernández, Carlos, chileno. Entrevista personal en Xochimilco; 21, -  
septiembre, 1990.
- 102) Gloser, Michelle. Francés. Entrevista personal en el Museo Nacional  
Antropología; 5, septiembre, 1990.
- 103) Fernández, Carlos. Op. cit.
- 104) Medina, Milagros, española. Entrevista personal en el Bosque de Chapul  
tepec; 19, octubre, 1990.
- 105) Ibidem.
- 106) Fernández, Carlos. Op. cit.
- 107) Gloser, Michelle. Op. cit.



## CITAS CAP. III

- 108) Fernández, Carlos. Op. cit.
- 109) Medina, Milagros. Op. cit.
- 110) Gloser, Michelle. Op. cit.
- 111) Ibidem.
- 112) Fernández, Carlos. Op. cit.
- 113) Ibidem.
- 114) Secretaría de Turismo. Dirección General de Promoción Nacional. Op. -  
cit. Pag. 8.
- 115) Ibidem. Pag. 8.
- 116) González, Rocío, Española. Entrevista personal en Teotihuacán, Edo. -  
de México; 24, marzo, 1991.
- 117) Jai, Jane. Alemana. Entrevista personal en Teotihuacán, Edo. de Méxi-  
co; 24, marzo, 1991.
- 118) Maturín, Carmen. Mexicana. Entrevista personal en Teotihuacán, Edo. -  
de México; 24, marzo, 1991.
- 119) Op. cit. González, Rocío.
- 120) Op. cit. González, Carmen.
- 121) Op. cit. González, Rocío.
- 122) Ibidem.
- 123) Op. cit. Jai, Jane.
- 124) Op. cit. Maturín, Carmen.
- 125) Op. cit. González, Rocío.
- 126) Op. cit. Maturín, Carmen.
- 127) Op. cit. González, Rocío.
- 128) Gómez Morales, Virgilio. Entrevista personal en Turisssste; 22, marzo,  
1991.

## CITAS CAP. III

- 129) Op. cit. González, Rocío.
- 130) Op. cit. Naturín, Carmen.
- 131) Op. cit. González, Rocío.
- 132) Ibidem.
- 133) Op. cit. Jai, Jane.
- 134) Ibidem.
- 135) Op. cit. González, Rocío.
- 136) Ibidem.
- 137) Op. cit. Naturín Carmen.
- 138) Op. cit. Jai, Jane.
- 139) Ibidem.
- 140) Ibidem.
- 141) Ibidem.
- 142) Ibidem.
- 143) Rosborough, Hans. Canadiense. Entrevista personal en Acapulco, Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 144) Conchero, Carmelina. Uruguaya. Entrevista personal en Acapulco, Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 145) Op. cit. Rosborough, Hans.
- 146) Rodríguez Eduardo. Mexicano. Entrevista personal con el gerente del hotel "Romano Palace".
- 147) Op. cit. Conchero, Carmelina.
- 148) Ibidem.
- 149) Ibidem.
- 150) Ibidem.
- 151) Daniels. Canadiense. Entrevista personal con huésped del hotel "Roma-

- no Palace"; 11, marzo, 1991.
- 152) Op. cit. Conchero, Carmelina.
- 153) Evelyne, Canadiense. Entrevista personal en Acapulco Guerrero; 11, --  
marzo, 1991.
- 154) Op. cit. Rosborough, Hans.
- 155) Ramírez, Ignacio. Mexicano. Entrevista personal en mercado de Artesa-  
nías de Acapulco Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 156) Op. cit. Evelyne.
- 157) Ibidem.
- 158) Ibidem.
- 159) Ibidem.
- 160) Ibidem.
- 161) Op. cit. Rosborough, Hans.
- 162) Ibidem.
- 163) Op. cit. Rodríguez, Eduardo.
- 164) Op. cit. Rosborough, Hans.
- 165) Rodríguez, Alfredo Mario. Mexicano. Entrevista personal con encarga-  
do del servicio de paracaídas, Acapulco Guerrero, 11, marzo, 1991.
- 166) Ibidem.
- 167) Ibidem.
- 168) Ibidem.
- 169) Ibidem.
- 170) Ibidem.
- 171) Ibidem.
- 172) Ibidem.
- 173) Ibidem.

## CITAS CAP. III

- 174) Ibidem.
- 175) Ibidem.
- 176) Ibidem.
- 177) López, Marco Antonio. Mexicano. Entrevista personal con joven servidor de paracaídas, Acapulco Guerrero, 11, marzo, 1991.
- 178) Rojas, Arturo, Mexicano. Entrevista personal gerente del restaurante "La Langosta Loca", Acapulco Guerrero, 11, marzo, 1991.
- 179) Ibidem.
- 180) Ibidem.
- 181) Peralta, Jaime. Mexicano. Entrevista personal con gerente del restaurante "Paraíso en Acapulco"<sup>67</sup>, Acapulco Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 182) Ibidem.
- 183) Ibidem.
- 184) Ibidem.
- 185) Op. cit. Rojas, Arturo.
- 186) Ibidem.
- 187) Op. cit. Peralta, Jaime.
- 188) Ibidem.
- 189) Ibidem.
- 190) Ibidem.
- 191) Op. cit. Arturo Rojas.
- 192) Op. cit. Peralta, Jaime.
- 193) Hanson, Susan. Canadiense. Entrevista con huésped del hotel "Romano Palace", Acapulco Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 194) Ibidem.
- 195) Ibidem.

## CITAS CAP. III

- 196) Ibidem.
- 197) Ibidem.
- 198) Hernández, Raúl. Mexicano. Huésped del hotel "Romano Palace", entrevista personal en Acapulco Guerrero; 11, marzo, 1991.
- 199) Ibidem.
- 200) Ibidem.
- 201) Ibidem.
- 202) Ibidem.
- 203) Op. cit. Rodríguez, Eduardo.
- 204) Ibidem.
- 205) Ibidem.
- 206) Ibidem.
- 207) Ibidem.
- 208) Ibidem.
- 209) Ibidem.
- 210) Ibidem.
- 211) Ibidem.
- 212) Ibidem.
- 213) Ibidem.
- 214) Ibidem.
- 215) Ibidem.
- 216) De la Yata López, María Elena. Mexicana. Entrevista personal con Procuradora de Turismo, Acapulco, Guerrero; 12, marzo, 1991.
- 217) Ibidem.
- 218) Ibidem.
- 219) Ibidem.

## CITAS CAP. III

- 220) Ibidem.
- 221) Ibidem.
- 222) Ibidem.
- 223) Ibidem.
- 224) Ibidem.
- 225) Ibidem.
- 226) Ibidem.
- 227) Ibidem.
- 228) Op. cit. Rosborough, Hans.
- 229) Ibidem.
- 230) Ibidem.
- 231) Ibidem.
- 232) Op. cit. Conchero, Carmelina.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Arciga Martínez, Rafael.  
Programa de capacitación para Barman  
México, 1986; 60 págs.
- 2) Barrera Hernández, Ricardo.  
Programa de capacitación para recepcionista en un hotel de cuatro estrellas  
México, 1986; 64 págs.
- 3) Cruces Gómez, Cecilia.  
Programa de capacitación para reservacionista  
México, 1986; 67 págs.
- 4) Hank González, Carlos.  
Estadísticas básicas de la actividad turística  
México, Secretaría de Turismo, 1986; 323 págs.
- 5) Galicia Taméz, Raquel.  
Angel Martínez, Rosa Guadalupe.  
Programa de capacitación para meseros del Restaurante-Cafetería de un hotel de cinco estrellas  
México, 1986; 96 págs.
- 6) García Vera, Guadalupe.  
De la Vega Carcaño, Ricardo.  
Programas de capacitación para agentes de seguridad  
México, 1986; 87 págs.
- 7) Gerard Arakelian, Odette.  
La capacitación en las agencias de viajes  
México, 1984; 205 págs.
- 8) López Acuña, Laura L.  
De la isla G. Roberto A.  
Programa de Adiestramiento a Camaristas Aseo de una habitación de hotel - Cuatro Estrellas  
México, 1986; 46 págs.
- 9) Mac Donald Escobedo, Eugenio.  
Turismo: Una recopilación histográfica de conceptos pronunciados por gobernantes mexicanos desde 1923
- 10) Martínez Torres, Virginia.  
Castillo Talavera, Rebeca.  
Programa de Capacitación para Cajeros de Recepción  
México, 1986; 57 págs.

- 11) Morales Terrazas, Teresa de Jesús.  
Programa de Capacitación para el Ama de Llaves  
México, 1986; 60 págs.
- 12) Ramírez Blanco, Manuel.  
Teoría General del Turismo  
México, Ed. Diana, 1988; 189 págs.
- 13) Salazar Chappini, Gloria.  
Memoria genealógica e histórica del turismo en México de 1928-1979 en su quincuagésimo aniversario.
- 14) Soto López, Luz María.  
Programa de Capacitación para un Cajero de Bar  
México, 1986; 59 págs.
- 15) Torruco Márquez, Miguel.  
Ramírez Blanco, Manuel.  
Servicios turísticos. La oferta turística y sus principales componentes  
México, Ed. Diana, 1987; 237 págs.
- 16) Valderrama Galindo, Verónica.  
Programa de Capacitación para Subgerentes con respecto al trato con el -- personal del Área de División de Cuartos  
México, 1986; 67 págs.
- 17) Vázquez Landeros, Alejandra.  
Programa de Capacitación para Telefonistas  
México, 1986; 35 págs.
- 18) Villarreal Calderón, Rafael.  
Trayectoria de la Enseñanza Turística  
México, 1986; 50 págs.



HEMEROGRAFIA

- 1) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Ayudante de Mesero  
México, Ed. Limusa, 1987; 132 págs.
- 2) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Cajero Departamental  
México, Ed. Limusa, 1987; 151 págs.
- 3) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Capitán de Botones  
México, Ed. Limusa; 1987; 174 págs.
- 4) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Capitán de Meseros  
México, Ed. Limusa, 1988; 140 págs.
- 5) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Cocinero  
México, Ed. Limusa, 1987; 158 págs.
- 6) Secretaría de Turismo.  
Estadísticas Básicas de la Actividad Turística 87-88  
México,
- 7) Secretaría de Turismo.  
Informe de Labores 1982-1983  
México, 240 págs.
- 8) Secretaría de Turismo.  
Informe de Labores 1983-1984  
México, 311 págs.
- 9) Secretaría de Turismo.  
Informe de Labores 1984-1985  
México, 210 págs.
- 10) Secretaría de Turismo.  
Informe de Labores 1985-1986  
México, 228 págs.
- 11) Secretaría de Turismo.  
Informe de Labores 1986-1987  
México, 295 págs.
- 12) Secretaría de Turismo.  
Memoria de Labores 1976-1982  
México, Offset Creativa, 1982; 117 págs.

- 13) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Contralor de Costos de Alimentos y Bebidas  
México, Ed. Limusa, 1987; 154 págs.
- 14) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Gerente de Reservaciones.  
México, Ed. Limusa, 1987; 219 págs.
- 15) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Gerente de Ventas  
México, Ed. Limusa, 1987; 174 págs.
- 16) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Jefe (Gerente) de Almacén  
México, Ed. Limusa, 1987; 181 págs.
- 17) Secretaría de Turismo.  
Manual del Puesto de Jefe (Gerente) de Compras  
México, Ed. Limusa, 1987; 132 págs.