



TENDENCIAS

DEL TURISMO EN

LATINOAMÉRICA

Beatriz Helena Díaz-Solano
Tomás Cuevas Contreras
(Editores)



Catálogo en la publicación. Universidad Autónoma del Caribe,
Departamento de Biblioteca.

Tendencias del turismo en Latinoamérica / Editado por, Beatriz Helena Díaz-
Solano y Tomas Cuevas-Contreras. - Barranquilla, Sello Editorial Uniautónoma,
AMIT, 2018.

300 páginas. : Ilustraciones.

Incluye bibliografía.

ISBN 978-959-5421-119

1. Competitividad turística 2. Innovación turística 3. Turismo ambiental – L. Díaz-
Solano, Beatriz Helena - E. Cuevas-Contreras, Tomas -- Tit.

CDD: 338.4791 T391

Tendencias del turismo en Latinoamérica

Universidad del Atlántico, 2018

Barranquilla, Col.

Editado por, Beatriz Helena Díaz-Solano y Tomas Cuevas-Contreras.
2018

© Editorial Uniautónoma, 2018

Director de Publicaciones Científicas: Guillermo Mejía Mendoza

Coordinador de Publicaciones Científicas: Adalberto Bolaño Sandoval

Diseño y Diagramación: Carlos Colonna Ortega

Hecho en Colombia

© Reservados todos los derechos.

Prohíbida la reproducción total o parcial de esta obra, sea cual fuere el medio, sin la anuencia por escrito del titular de los derechos.

ÍNDICE

Prólogo

Introducción

1ª SECCIÓN, COMPETITIVIDAD

CAPÍTULO 1

La competitividad turística de acuerdo con reportes nacionales e internacionales: el caso del Caribe mexicano.

Ana Priscila Sosa Ferreira.

CAPÍTULO 2

La innovación todavía es un reto de competitividad para el destino turístico de México: la sistematización de las competencias cualitativas.

Irma Magaña Camillo.

CAPÍTULO 3

Panorama general de las empresas indígenas de turismo de naturaleza en México.

Gustavo López Pardo y Bertha Palomino Villavicencio.

CAPÍTULO 4

Integración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en la competitividad de destinos turísticos: El caso de Mazatlán, Sinaloa.

María Aida Santillán Núñez, Mónica Velarde Valdez y Kennedy Magio Obombo.

CAPÍTULO 5

Contexto fronterizo de actores de agencias de viajes: Caso Ciudad Juárez Chihuahua México - El Paso Texas, Estados Unidos.

Tomás J. Cuevas Contreras y Ana María Valero Quezada.

CAPÍTULO 6

Lengua, tecnología y percepción como factores en la formación de profesionistas bilingües para la operación turística.

Ercilia Loera Anchondo, Tomás Jesús Cuevas Contreras y Elva Deida Perea Irigoyen

CAPÍTULO 5

Contexto fronterizo de actores en agencias de viajes: Caso de Ciudad Juárez, Chihuahua, México - El Paso, Texas, Estados Unidos

Tomás Cuevas Contreras
Ana María Valero Quezada

Introducción

En los últimos años se le ha dado cada vez mayor importancia a la actividad turística en lo global, en México, debido a la gran derrama económica que genera tanto para las comunidades receptoras, entre otros factores, así como el impacto en el Producto Interno Bruto Nacional (PIB), llegando a considerarse, por parte del gobierno federal, el 2011 como el año del 'Turismo en México'. Otro elemento en la ecuación son los actores del turismo cultural:

Autoridades municipales, estatales y federales, organismos promotores de cultura, administraciones de sitios y monumentos, organizaciones no gubernamentales, universidades, escuelas e institutos, empresarios de espectáculos, transportistas, guías de turistas, agencias de viajes, promotores de viaje independientes, asociaciones y clubes (Cestur, 2002: 13-14).

Por su parte, las 'agencias de viajes', destacan por ser un componente importante para la creación, promoción y venta de productos turísticos, ya que acercan a los viajeros hacia las empresas que brindan servicios dentro de los destinos turísticos. Su valor radica en que los profesionales o agentes de viajes, tienen como principal función asesorar al viajero, además de brindarle una gama de opciones de viajes, que le permitan adecuarse a sus deseos y necesidades.

Mientras, la frontera norte de México tiene una connotación diferente con respecto al resto del país -población, cultura, historia, ideología, tradiciones, educación, política, sociedad, economía-, situación que ha generado un estilo diferente con relación con la actividad turística. Esta diferenciación se encuentra presente en el comportamiento de las personas en la sociedad, sus hábitos

CAPÍTULO 6

Lengua, tecnología y percepción como factores en la formación de profesionistas bilingües para la operación turística

Ercilia Loera Anchondo
Tomás Jesús Cuevas Contreras
Elva Deida Perea Irigoyen

Introducción

El idioma inglés, al igual que otras lenguas en siglos pasados, como el latín o el árabe, ha alcanzado una categoría de lengua franca: *“lengua de contacto que es utilizada por la gente que no comparte una lengua nativa y es considerada como una segunda lengua por sus parlantes”* (Jenkins, 2007, p. 1). El sector turístico, que es un área sensible a la calidad de los servicios que se ofrecen en él, es una actividad donde el manejo de otras lenguas, aparte de la materna, es de vital importancia para su desarrollo. El dominio de idiomas, especialmente el inglés, es un elemento clave que se considera al momento de medir la calidad de servicio que se ofrece al cliente. Por ejemplo, el SERVQUAL (Service Quality) es un instrumento adaptado al área turística diseñado para medir la calidad en servicios.

Algunos de los rubros que se consideran en la atención al cliente en una agencia de viajes son la capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Bigné, 2003, p. 259). Sin el dominio del inglés, la comunicación entre éstos y un cliente de habla inglesa podría distorsionarse y la calidad de estos puntos se vería mermada. Debido a lo anterior, el aspecto del manejo de idiomas como parte de la formación profesional de los prestadores de servicios turísticos es un factor de competitividad en un escenario de internacionalización. Un ejemplo más es el que se presenta a nivel local: el ambicioso proyecto en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, donde la propuesta se fundamenta en desarrollar lo que se denomina “turismo industrial”, por medio del cual se plantea la creación de un museo relacionado con la manufactura, la incorporación de recorridos en empresas representativas en procesos de ameses, vestiduras e inyección de