

**DESARROLLO DE CAPACIDADES COMO MEDIO PARA FORTALECER EL CAPITAL HUMANO DE EMPRESAS TURÍSTICAS EN EL MEDIO RURAL: caso red de turismo alternativo Totaltikpak, A.C.**

**SKILL DEVELOPEMENT AS A WAY TO STRENGHTEN HUMAN CAPITAL IN TOURISM ENTERPRISES IN RURAL AREAS: the alternative tourism network (reta) “Totaltikpak A.C.” study case**

**Adriana M. Pérez Serrano**

Student, Master in Regional Development at Colegio de Postgraduados  
Campus Puebla. México.  
adriana\_biol@hotmail.com

**Jose Pedro Juarez Sánchez**

Associate Researcher - Professor at Colegio de Postgraduados  
Campus Puebla. México.  
pjuarez@colpos.mx

**Benito Ramírez Valverde**

Researcher - Professor at Colegio de Postgraduados  
Campus Puebla. México.  
bramirez@colpos.mx

**Fernanda César Arnaiz**

Professor, Anahuac University of Puebla. México.  
fernandacesararnai@hotmail.com

**Resumen**

Queda claro que los factores que determinan la competitividad de los destinos turísticos no solo hacen referencia a los activos tangibles, sino también a los intangibles. En este sentido, el capital humano se estructura como una de las ventajas competitivas de mayor impacto en el sector turismo. Por su parte, la capacitación representa el medio más viable para crear y fortalecer el capital humano de las empresas, especialmente en espacios rurales con limitado acceso a niveles educativos de calidad. El objetivo de la investigación fue determinar la importancia de la capacitación como mecanismo para fortalecer el capital humano de empresas de turismo rural en la Sierra Nororiente del Estado de Puebla. El objeto de estudio fue la Red de Turismo Alternativo (RETA) Totaltikpak, A.C., integrada por siete empresas presentes en los municipios de Cuetzalan del Progreso, Tenampulco, Xochitlán de Vicente Suárez y Zapotitlán de Méndez. Se realizaron 51 entrevistas y se encontró que las personas que trabajan en las empresas turísticas tienen en promedio 35.5 años y una escolaridad promedio de 8 años; se observó que a mayor edad de los entrevistados éstos tienen un menor nivel de escolaridad. Con respecto a la capacitación recibida, se tiene que ésta no ha incrementado el ingreso económico de los capacitandos; sin embargo, influyó en los diferentes elementos de capital humano de manera que, incrementa y mejora los

conocimientos y experiencia de las personas, así como sus actitudes y habilidades; de ahí su importancia como generadora de activos intangibles.

**Palabras clave:** Turismo rural. Capital humano. Capacitación. Educación, Indígena.

### **Abstract**

It's clear that the factors that determine the competitiveness of tourist destinations aren't related just to tangible assets, but also intangibles. In this respect, human capital is structured as one of the highest impact competitive advantages in the tourist sector. For its part, the training represents the most viable way to strengthen human capital within an enterprise, specially in rural spaces with limited access to educational quality. The aim of this research was to determine the importance of training as a mechanism to the strengthening of human capital in rural tourism enterprises in the northwest highlands of Puebla State. The object of study was the Alternative Tourism Network (RETA) "Totaltikpak, A.C.", composed of seven enterprises located in four municipalities of this region. 51 interviews were conducted and found that the average age of the people working in these enterprises is 35.5 years and an average of 8 years schooling, and it was also found that the older they are, the lowest scholar level they have. Regarding training received, in this case it does not increase the income of the trainees; however, it did have an influence in the different elements of human capital, since it increases and improves the knowledge and experience of people, as well as their attitudes and skills; therefore its importance as a generator for intangible assets.

**Keywords:** Rural tourism. Human capital. Training. Education. Native.

### **Introducción**

Uno de los principales problemas que aqueja a la mayoría de los espacios rurales de México y del mundo subdesarrollado es la pobreza; en las áreas rurales de Centroamérica alcanza el 66% del total de la población, mientras que en las urbes es del 47% y para el caso de México, aún cuando sólo una cuarta parte de la población mexicana vive en zonas rurales, en estas regiones reside el 60.7% de la población en condiciones de pobreza extrema y el 46.1% de los moderadamente pobres del país (DONALDO, 2003, p. 75; BANCO MUNDIAL, 2005, p. 69).

Asimismo, la pobreza se centraliza geográficamente en zonas montañosas de difícil acceso y donde a su vez se concentran las comunidades indígenas, lo que convierte a estas regiones en las más vulnerables tanto económica, social y culturalmente (DONALDO, 2003, p. 77). Es el caso de la Sierra Nororiental del Estado

de Puebla, en la que convergen un conjunto de situaciones que la condicionan como una región de atención prioritaria, tales como pobreza extrema, altos índices de marginación y biodiversidad, así como también una fuerte crisis en el sector agrícola a raíz de la caída de los precios del café, lo que acentuó aún más la problemática de los indígenas náhuatl y totonacos que habitan estos espacios. Este escenario, ha traído consigo mayor presión y deterioro del medio ambiente en las regiones rurales y ha obligado a éstas comunidades a explotar, en muchos de los casos, de manera exhaustiva sus recursos naturales; lo que provoca, entre otras cosas, pérdida de biodiversidad, deterioro del ambiente, erosión del suelo, etc.

Así pues, ante la crisis del sector agrícola y sus consecuencias socioeconómicas y ambientales, se promueve el impulso de actividades complementarias a las que tradicionalmente se practican en los espacios rurales y que buscan contribuir a su desarrollo. En este sentido, el turismo rural, adquiere gran relevancia como factor de desarrollo territorial rural, de modo que se reconocen las ventajas que de esta actividad se derivan, ya que no solo contribuye a mejorar el ingreso familiar, sino también, es posible aprovechar sustentablemente los recursos naturales del territorio, a la vez que fomenta la participación de las personas, revaloriza su cultura y el espacio rural en su conjunto.

Por otra parte, dada la topografía y clima de México se crean diversos espacios naturales, propios para incursionar en el turismo rural y que no todas las comunidades rurales poseen. Lamentablemente la mayoría de las veces elementos como capital natural, infraestructura, tecnologías, políticas públicas, entre otros elementos, son considerados como criterios para evaluar la viabilidad de los proyectos de turismo rural. Sin embargo en algunos casos estas variables son insuficientes y la viabilidad no garantiza la ejecución exitosa de estos proyectos y mucho menos la sustentabilidad de los mismos. Lo anterior es más notorio cuando se observan proyectos con deficiente planificación, poca eficiencia en su administración o incluso son abandonados, por lo que los esfuerzos locales y federales se ven mermados.

Sin duda, la problemática que atraviesan algunas pequeñas empresas turísticas deriva en la pérdida de recursos económicos de carácter institucional y privados, en la desconfianza y desánimo de los pobladores de las comunidades, en el deterioro de los recursos naturales y el medio ambiente, además de otros efectos que poco contribuyen

al desarrollo local. Ante esta situación, y sabiendo que el turismo rural representa un sistema donde cada uno de sus elementos tienen un papel especial, no solo debería apostarse al conjunto de activos tangibles (recursos naturales, económicos, físicos, estructurales, etc.) para valorar la viabilidad y sustentabilidad de los proyectos turísticos; sería pertinente cuestionar también la importancia de los activos intangibles, entre los que destaca el capital humano. Este es de gran influencia en la gestión de proyectos turísticos en cualquiera de sus etapas, teniendo incluso mayor relevancia que en el sector industrial, debido a que en el sector servicios la correspondencia entre el turista y el empleado de la empresa es directa, de manera que la calidad del servicio y la satisfacción del turista están estrechamente relacionadas a la calidad del capital humano de los prestadores del servicio. En el turismo, el factor humano constituye un elemento de gran importancia para la consecución de objetivos en cualquier área, dándole un lugar privilegiado como ente actor, productor y promotor. Hoy por hoy el ser humano -y los conocimientos que este posee- son considerados una pieza estratégica dentro de las empresas, tanto así, que es considerado como la única ventaja competitiva permanente en el tiempo. Por esta razón, es fundamental impulsar la creación y fortalecimiento del capital humano, particularmente a través de la capacitación debido a que dadas sus características representa uno de los medios más viables para lograr este fin.

### **Capital humano y turismo rural**

La teoría de capital humano fue propuesta por Gary Becker a mediados del siglo XIX, después de la segunda guerra mundial en donde el conocimiento se constituyó en la base de las economías. Es por ello que las últimas cuatro décadas del siglo pasado son conocidas como la “sociedad del conocimiento” su característica principal está dada por la importancia que conlleva el conocimiento como elemento estratégico para alcanzar el desarrollo. A partir de este reconocimiento, el factor humano cobra importancia como parte esencial para el quehacer y desarrollo de las empresas, tanto así, que actualmente se reconoce que el eslabón más importante dentro de una empresa no solo son sus activos tangibles, sino aquellos que son intangibles tales como los conocimientos que poseen sus empleados (GLEIZES, 2000).

Esta corriente teórica sugiere dos posibles maneras de formación de capital humano: la general -adquirida en el sistema educativo formal o escolarizado- y la específica obtenida en el ámbito de una unidad de producción o servicio, la cual podría traducirse como la experiencia laboral adquirida (GLEIZES, 2000). También establece una relación positiva entre la importancia de acumulación de conocimiento y la remuneración económica, ya que supone que al poseer mayor capital humano se generará una mayor productividad, lo cual se verá reflejado en un incremento en los ingresos de aquellas personas que decidieron realizar gastos de inversión en educación; es decir, el capital humano determinará la capacidad que un individuo tiene para realizar un trabajo (GIMENEZ, 2005, p. 3). A partir de lo anterior, el concepto de capital humano se relaciona con productividad y se define como el conjunto de capacidades productivas que un individuo posee, entre las que destacan: conocimientos, actitudes y habilidades (GARCÍA, 2004).

Las actitudes provienen de la “historia” de cada uno de los individuos de manera que son consideradas como un factor de carácter interno. La motivación, la disposición y el deseo de hacer las cosas son algunos indicadores de la actitud; que si bien son intangibles, éstos se manifiestan en las diversas conductas que el individuo puede tener frente a las actividades que desempeña en la empresa. En este sentido, se considera que una actitud correcta es el primer eslabón para el desarrollo de una actividad productiva y coloca a esta variable en la base de la pirámide del capital humano. Probablemente el modificar las actitudes de las personas frente a un trabajo es una de las tareas más difíciles de lograr, pero de las más importantes debido a que de nada sirve infundir nuevas habilidades a los empleados y trabajadores si éstos no poseen la actitud correcta.

El segundo nivel de la pirámide del capital humano corresponde a las aptitudes o habilidades, aquí se evidencian las técnicas y las destrezas de las personas, éstas se pueden mejorar, perfeccionar, evolucionar, actualizar, desarrollar y potenciar (GARCÍA, 2004). Según Davenport y Prusak (1998) el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y “saber hacer” que sirven como marco para la integración de nuevas experiencias e información; es útil y aplicable para la acción y toma de decisiones. El conocimiento se caracteriza por que es personal, es decir, se crea y reside en las personas y es asimilado en función a sus propias experiencias; está en constante cambio; está sustentado por reglas y patrones en el cerebro que con el paso

del tiempo permiten acciones eficientes y automáticas; y sirve de guía en la toma de decisiones de los individuos (ANDREU y SIEBER, 2000).

Estas características hacen del conocimiento uno de los activos intangibles más importantes dentro de las empresas, de manera que puede ser considerado como la estructura para el desarrollo de sus ventajas competitivas (LILLO; RAMÓN; SEVILLA, 2007, p. 49). El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades, se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado por las empresas para producir bienes y servicios. En conjunto, el capital humano es elemental para las economías modernas, dado que su productividad se fundamenta en la creación, transmisión y manejo del saber (RIONDA, 2006).

Diversos autores ponen de manifiesto la relevancia de los activos intangibles, particularmente de los recursos humanos como parte de las estrategias de competitividad en el ámbito empresarial; esto es debido a que si bien no dejan de ser importantes, los activos tangibles pueden ser transferidos, adquiridos o comercializados, por lo que representan limitadas ventajas competitivas; contrariamente a lo que sucede con el capital humano, el cual es intransferible, siendo propiedad de quien lo posee (URIEL y MONFORT, 2001, p. 62; MOCHÓN, 2004, p. 55). Esta corriente teórica no es ajena a las empresas del sector servicios y menos aún en el sector turístico, donde el recurso humano ocupa un lugar privilegiado es el caso de los actores, productores y promotores del servicio. En este sentido, Lillo; Ramón; Sevilla (2007, p. 61) definen al capital humano turístico como “la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo”.

En las empresas turísticas a diferencia de aquellas que integran el sector industrial, los procesos de producción, venta y consumo ocurren paralelamente, por lo que el cliente-turista se vuelve participe de tal proceso; de manera que existe una relación positiva entre la satisfacción del cliente-turista, la calidad del servicio y la calidad del capital humano, y donde también la satisfacción del cliente esta relacionada a la “fidelización y/o recomendación del destino o empresa turística” de manera que todo en conjunto representaría mayores oportunidades de ingreso aumentando la probabilidad de alcanzar la sustentabilidad de la empresa (LILLO; RAMÓN; SEVILLA, 2007, p.

62). Asimismo, Acosta; Fernandez; Mollón (2002, p. 64) afirman que “en muy pocas áreas de producción y servicios el componente humano tiene una incidencia más significativa que en el de la hostelería y el turismo debido a la interrelación directa, sin ningún tipo de intermediario con los clientes”.

En este sentido, dentro del ámbito turístico lo que se comercializa es un servicio el cual se realiza generalmente de forma directa entre el turista y la comunidad receptora, por lo que si esta última no tiene la actitud correcta en el momento de atender al cliente difícilmente se logrará la satisfacción del mismo: en la medida en que los actores locales posean una actitud positiva frente al turismo rural, aumentará la participación y disposición para el quehacer de esta actividad y, por el contrario, la carencia de motivación y disposición representa un obstáculo para la implementación y desarrollo de la actividad turística, ya que derivará en problemas y deficiencias tales como la falta de continuidad y compromiso durante el proceso, e inclusive el fracaso del mismo (VECCHIET, 2003, p. 148). No es posible concebir el éxito de un programa de turismo rural, si este es impulsado por actores ajenos a la comunidad, de hecho ningún desarrollo importante puede tener lugar sin que exista un estímulo, una voluntad o aceptación al cambio que esté fundamentado en la convicción del mismo (JIMENEZ, 2005, p. 81).

### ***La capacitación y su importancia en el desarrollo rural***

*“La educación y la capacitación son dos de los instrumentos más poderosos en la lucha contra la pobreza y el subdesarrollo rural en el corto y largo plazo”* (Comunicado de Prensa de la CEPAL, 2005). Entonces la calidad del capital humano esta estrechamente relacionada a la calidad del servicio, por lo que se requiere de la inversión para su formación, así como una mayor apreciación de los frutos de la educación, lo cual permitiría alcanzar un servicio de mejor calidad, lo que a su vez generaría toda una serie de efectos positivos tanto a nivel social como personal. Al respecto, Fayos-Solá (1997, p. 65) afirma que ante las exigencias que implica el paradigma de la Nueva Era del Turismo, es necesario contar con educación y formación en turismo y hostelería si se pretende aspirar al éxito en la empresa. Así pues, la

inversión en capital humano es un elemento básico para complementar las ventajas comparativas de la empresa o destino turístico, así como para crear y fortalecer las ventajas competitivas tanto de la empresa como del individuo (PADILLA y JUÁREZ, 2007, p. 2).

Lo anterior ha sido constatado por diversos estudios e incluso por la historia misma, donde los países con mayor inversión en educación y capital humano, son los mismos que poseen mejores niveles en la calidad de vida de sus habitantes; caso contrario a lo que sucede en los países latinoamericanos y más aún en las áreas rurales, donde el nivel educativo es menor y de baja calidad (PÉREZ, 2003, p. 174). En este sentido, México no solo enfrenta grandes retos respecto a los niveles educativos, sino también en su calidad; esto queda de manifiesto en los resultados del Programa Internacional para la Evaluación de los Alumnos 2006 (PISA por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde se informa que el 50% de los estudiantes mexicanos se ubicaron en los niveles cero y uno que corresponde al más bajo rendimiento escolar en las habilidades científicas, matemáticas y de lectura, esto hace que en el futuro nuestros recursos humanos sean poco competitivos. A escala nacional, el Estado de Puebla ocupa uno de los 12 lugares - al igual que los Estados de Chiapas, Tabasco, Oaxaca, Guerrero, Michoacán, Campeche, Nayarit, Hidalgo, Sinaloa, Quintana Roo y Guanajuato - referidos a los peores niveles de desempeño, donde cerca del 70% de los estudiantes están ubicados entre los niveles cero y uno, lo que implica que los estudiantes no alcanzan ni los niveles mínimos para acceder a la sociedad del conocimiento (AVILES, 2007, p. 44).

La formación de capital humano no solo está ligada a productividad, también incide en el desarrollo cultural e institucional, incrementa la cohesión social y reduce la delincuencia, aumenta el interés por el cuidado del medioambiente, permite mejorar las condiciones de salubridad y refuerza la participación en la vida política; incluso existen estudios que evidencian que la formación de capital humano es un factor determinante en las retribuciones rurales y en la reducción de la pobreza (OCDE, 1999, p. 104; ORDAZ, 2007, p. 7). Por tales razones resulta imperativo reconocer la importancia de la educación como medio de formación y fortalecimiento de capital humano; sin embargo, pese a esto la inversión en capital humano ha sido una opción no “aplicable” en países en vías de desarrollo, donde se ha optado por invertir en activos tangibles versus los

intangibles, reduciendo y “prefiriendo” la solución actual frente a la remuneración futura que les daría invertir en educación, lo cual generaría beneficios más sostenibles temporalmente hablando.

Si resulta poco atractivo para los países invertir en capital humano es menos interesante para las personas de escasos recursos económicos, debido a los costos de oportunidad que genera la asistencia y permanencia en la escuela de niños y adolescentes, en lugar de trabajar y contribuir a cubrir las necesidades de subsistencia familiar. Asimismo, la acumulación y el aprovechamiento del capital humano está supeditado al contexto en el que se desenvuelven los individuos; en otras palabras, factores como inadecuadas condiciones de salud, migración, marginación, malnutrición y pobreza, -las cuales generalmente convergen en áreas rurales- merman el aprovechamiento de las aptitudes físicas e intelectuales inherentes al individuo<sup>1</sup> (YAMADA, 2001, p. 12; GIMENEZ, 2005, p. 107). Lo anterior nos hace reflexionar que son de gran importancia los conocimientos y destrezas que los individuos adquieren a lo largo de su vida; al respecto, Lillo; Ramón; Sevilla (2007, p. 61) afirman que la formación en el trabajo es recibida por las personas a través del aprendizaje; siendo este el proceso mediante el cual adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta. El aprendizaje puede ser producto de la experiencia laboral o bien de la formación específica recibida (GARCÍA, 2004).

En este sentido, dentro de los medios más loables y de mayor viabilidad para lograr el aprendizaje y, en general para crear y fortalecer el capital humano, destacan la capacitación por la gran cantidad de beneficios que ofrece. La capacitación, dentro de una empresa, se refiere a aquellos métodos que se emplean para proveer a las personas de las habilidades necesarias para realizar su trabajo, por consiguiente la capacitación puede ser entendida como el conjunto de actividades formales e informales que buscan la transmisión de conocimientos y/o el desarrollo de habilidades en los empleados. Entre los principales objetivos del proceso de capacitación destacan: el proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo; así como mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología (PADILLA y JUÁREZ, 2007, p. 3).

Una buena y oportuna capacitación se traduce en mayor competitividad, incrementando la calidad de los productos y/o servicios; mayor eficiencia, pues está asociada a un menor “retrabajo” y rechazos; mayor eficacia, por que está dirigida a proveer los conocimientos y habilidades que los empleados necesitan lo que posibilita más remuneraciones en menor tiempo. También a través de las capacitaciones se pueden modificar actitudes y cambios en el comportamiento, lo cual puede reflejarse en mejoras en la producción y en las relaciones interpersonales existentes entre los miembros de la empresa. Por otro lado, las capacitaciones también complementan la educación formal, lo cual es más apreciable cuando se habla de áreas rurales que generalmente tienen un acceso limitado a la educación, tanto a calidad educativa como a niveles educativos se refiere (ORDAZ, 2007, p. 16; PADILLA y JUÁREZ, 2007, p. 11).

### **Objetivo y metodología**

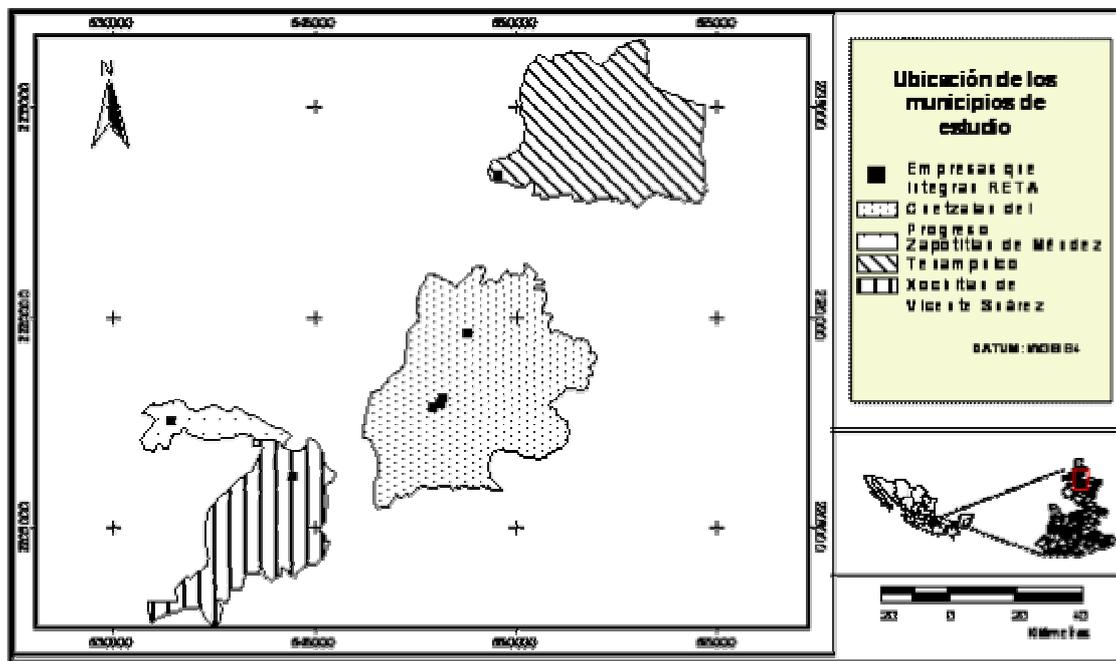
El objetivo de la investigación fue determinar la importancia de la capacitación como medio para fortalecer el capital humano de los integrantes de empresas de turismo rural en la Sierra Nororiente del Estado de Puebla, así como su impacto en el desempeño de ésta actividad. Dicho lo anterior, el supuesto del presente estudio es que en la operación de proyectos de turismo rural en la Sierra Nororiente de Puebla, el capital humano influye directamente en la calidad del servicio.

Respecto al modelo metodológico de la presente investigación, el estudio se realizó durante el mes de julio del 2007 y de acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos y el registro de la información, la investigación se realizó mediante un estudio retrospectivo (indaga sobre hechos ocurridos en el pasado, y el registro continua según van ocurriendo los acontecimientos); y según el periodo y secuencia del estudio, éste es transversal, dado que estudia las variables simultáneamente en un momento determinado, de manera que se hace un corte en el tiempo, de variable no es importante, en relación con la forma en que se dan los hechos. Finalmente, según el análisis y alcance de los resultados, el estudio fue descriptivo, dado que estuvo dirigido a determinar la situación de las variables de la población objeto. Éste tipo de estudios son

el punto inicial de otros, ya sea descriptivos o analíticos, proporcionando las bases cognoscitivas y generando posibles hipótesis para su futura comprobación o rechazo (DE CANALES; DE ALVARADO; PINEDA, 1991, p. 136).

Para este estudio se considero una muestra de 51 integrantes de los 106 que conforman las diferentes empresas turísticas que componen la Red de Turismo alternativo (RETA) Totaltikpak; de las cuales 16 correspondieron a dirigentes o representantes y 35 a los integrantes y socios. Para analizar los datos se utilizó estadística descriptiva.

El objeto de estudio fue la Red de Turismo Alternativo (RETA) Totaltikpak, A.C., presente en la Sierra Nororiental del Estado de Puebla. Las empresas que conforman la RETA son: Caminos de Herradura, Guías de UeyiXolal, Hotel Taselotzin y Chiuanime ubicadas en el municipio de Cuetzalan; Xluluc en Tenampulco; Teht - Tlan en Xochitlán de Vicente Suárez y Xkit en el municipio de Zapotitlán de Méndez. Estos municipios se localizan entre los 19° 58' y los 20° 10' de Latitud Norte; y los 97° 23' y 97°42' de Longitud Oeste. Observe el mapa 1.



Mapa 1 - Localización de los municipios y las empresas que integran la Red de Turismo Alternativo

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INEGI (2005)

La Red fue constituida legalmente como asociación civil en el 2007; la palabra *Totaltikpak* es de origen náhuatl y significa “*nuestra tierra*”; se creó con el objetivo de reducir, los principales problemas presentes en la región como: alta marginación, dependencia de la agricultura y específicamente de la producción de café, falta de capacitación, poco apoyo en promoción y comercialización de los productos regionales, etc., se pretende que el turismo potencialice los recursos naturales y culturales de cada uno de los municipios que la conforman, con lo cual se generen ingresos y al mismo tiempo se promueva el cuidado, respeto y conservación del medio ambiente y la cultura de la región ([www.reta.com](http://www.reta.com)). Integran a la RETA siete empresas con un total de 106 personas y explotan diversos recursos turísticos relacionados con el deporte de aventura, el ecoturismo y la apreciación de manifestaciones culturales y folclore.

El municipio de Zapotitlán tiene 5,178 habitantes y una superficie de 35.72 Km<sup>2</sup>; la población de Tenampulco es de 6,721 personas y tiene una superficie de 108.44 Km<sup>2</sup>; Xochitlán tiene 11,744 habitantes y un territorio de 45.92 Km<sup>2</sup> y el municipio con mayor número de habitantes es Cuetzalan del Progreso con 45,781 pobladores, distribuidos en una superficie territorial de 135.22 Km<sup>2</sup>. El 51.5% de la población total del municipio de Cuetzalan es económicamente activa (PEA), de las cuales el 74.4% se ocupa en el sector primario, el 9.8% en el secundario y el 13.1% en el sector terciario; para el caso del municipio de Tenampulco su PEA corresponde al 44% del total de la población donde el 81% se ocupa en el sector primario, el 5.2% y 12.8% en los sectores secundario y terciario respectivamente. La PEA de Xochitlán es del 50.4%, donde el 80.9% se dedica a actividades del sector primario, el 8% a actividades del sector secundario y el 9.8% al sector terciario; finalmente en el municipio de Zapotitlán el 48.5% de la población total es económicamente activa y se ocupan de la siguiente manera: el 78.9% en el sector primario, el 5.6% en el secundario y el 10.1% en el terciario (INEGI, 2004; GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, 2007). La agricultura es la actividad principal de los cuatro municipios, destacando los cultivos del maíz y café, de esta más del 50% de la superficie sembrada total corresponde al maíz (SAGARPA, 2004).

Se encontró que en los municipios se habla alguna lengua indígena, pero en Xochitlán el número de hablantes es mayor con respecto al Estado. En cuanto a la educación, se tiene que el 16.24% de la población es analfabeta en el municipio de

Xochitlán, el 14.22% en Zapotitlán, el 11.28% en Cuetzalan y el 10.44% en Tenampulco (INEGI, 2005).

### **La capacitación, instrumento para fortalecer el capital humano en las empresas de turismo rural**

En México existe una estrecha relación entre educación y pobreza<sup>2</sup>; el nivel educativo nacional promedio, según Ordaz (2007, p. 15), es de 8.1 años y para el Estado de Puebla es 7.1 años, lo que según Carmona (2006) equivale al segundo grado de secundaria. Espacialmente, el sector urbano en México se encuentra ligeramente por arriba de esta cifra (8.9 años); sin embargo el sector rural tiene un nivel educativo aún más bajo, presentando un promedio de escolaridad de 5.6 años y a las mujeres les corresponde un promedio de 5.3 años de escolaridad (ORDAZ, 2007, p. 15). En la mayoría de los países latinoamericanos la tasa de asistencia educativa, para el nivel primario, excede el 90%; es decir, aquellos infantes con edad para asistir a este nivel educativo lo están haciendo; no obstante, ésta cifra se reduce drásticamente a medida que se eleva el nivel educativo, donde la tasa de asistencia a la educación superior no supera el 35% como promedio nacional en países latinoamericanos (PÉREZ, 2003, p. 176). Para el caso de México, el 27.5% de la población cuenta con educación media superior y tan solo el 12.7% tiene educación universitaria (INEE, 2007).

Xochitlán de Vicente Suárez tiene un grado de marginación muy alto y los otros tres municipios de estudio están catalogados con un grado alto de marginación. Esta condición se ve reflejada en el nivel educativo que posee la población de estos municipios, en donde el porcentaje de población mayor a 15 años sin primaria completa para el caso de Cuetzalan del Progreso corresponde al 51%, en Tenampulco el 46%, en Xochitlán el 59% y para los habitantes del municipio de Zapotitlán el 46% (INEGI, 2007). El promedio de escolaridad de los integrantes de la RETA es de 8 años, lo cual indica que esta por arriba del promedio estatal y ligeramente por debajo de la media nacional. El 24% de los mismos tiene menos de seis años de escolaridad, el 26% tiene concluidos sus estudios de primaria, el 10% concluyó la secundaria, el 32% se ubica en el nivel medio superior y el 8% posee estudios de licenciatura (más de 12 años de

escolaridad). La escolaridad cambia cuando se analiza en cada una de las empresas, Guías de UeyiXolal tiene el promedio más alto de escolaridad con 13.6 años; seguido de Teh-tlan que tiene 12.5; Xkit 11.8; Caminos de Herradura 8.5; Chihuanime tiene 4.9 años; Taselotzin 4.5; finalmente Xluluc tiene un promedio de 4.4 años de escolaridad.

La escolaridad promedio de las mujeres es de 5.96 años, el 72% tienen seis años o menos de escolaridad, caso contrario a lo que sucede con los hombres, que en promedio tienen 10.02 años de escolaridad, de los cuales el 73% tiene un nivel educativo por arriba de los seis años. Los resultados de las encuestas concuerdan con los reportados por Ordaz (2007, p. 14), donde menciona que las mujeres rurales tienen menor escolaridad que los hombres. Por otra parte, la edad promedio registrada de los integrantes de la RETA es de 35.5 años la edad mínima es de 15 y la máxima de 77 años. El 47% de los encuestados se sitúa entre los 15 y 30 años de edad de los cuales, el 79% se ubica por arriba de los seis años de escolaridad, concentrándose la mayoría en los 12 años (38%); el 37% de los entrevistados se ubica entre los 31 y los 50 años de edad donde, el 63% de los mismos tienen un nivel educativo de seis años y menos; finalmente el 16% de los encuestados tiene más de 50 años, de los cuales el 88% tiene una escolaridad que se ubica por debajo del sexto de primaria. Se realizó un análisis de correlación entre edad y escolaridad y se encontró una correlación negativa ( $r=-0.754$ ;  $p<0.01$ ) lo que indica que a mayor edad de los entrevistados tienen un menor nivel de escolaridad. La relación negativa entre edad y escolaridad, se ve recompensada con la experiencia, ya que según Lillo (2007, p. 11) esta tiene mayor remuneración en el sector turístico respecto a otras empresas del sector servicios. Además, la edad es aún más relevante si se considera que uno de los elementos clave del turismo rural es el capital humano expresado a través de los conocimientos tradicionales, los cuales generalmente son conservados por las personas mayores.

Con respecto a las actitudes de las personas que laboran en este sector, el 76% mencionó que le gusta mucho participar en la empresa, al 16% le gusta “más o menos” y al 8% le gusta poco. Del porcentaje de las personas que les gusta participar mucho el 76% lo realiza por motivaciones intrínsecas, mientras que el 28% lo hacen por razones extrínsecas<sup>3</sup>. Este dato es de gran relevancia si se considera que las actitudes son la base del capital humano y el punto de partida para el desempeño y constancia de cualquier actividad. Respecto al interés que los entrevistados tienen por la empresa y/o las

actividades que en ella desempeñan, el 65% mencionó que le interesaba mucho, el 25% tiene un interés “regular” y al 10% le interesa poco. El interés que tienen las personas por participar en la empresa destaca el personal (53%), superando al económico (25%) y el 22% mencionó que les interesa el trabajo en la empresa por que no hay otra cosa que hacer en la comunidad. Es importante destacar que al 61% de los encuestados les gusta y les interesa mucho participar en la empresa turística lo cual supone una actitud positiva hacia la actividad. La disposición de las personas cuestionadas sobre aspectos relacionados con el acondicionamiento de hospedaje para los turistas, así como aquellos de carácter intangible referente a su disposición de compartir sus conocimientos, cultura y tradiciones con los turistas, se considera buena. En ambos casos se obtuvieron respuestas afirmativas del 94% y 92%; respectivamente, dejando en claro que existe disposición por parte de los encuestados en la prestación de estos aspectos básicos del servicio turístico. Lo anterior es de gran importancia, Lillo;Ramon;Sevilla. (2007, p. 64) señalan que además de la formación, el gusto y la motivación son factores que están relacionados con la posibilidad de ofertar un servicio de calidad, lo que a su vez deriva en la satisfacción del cliente.

La influencia que ejerce el círculo familiar en la realización de las actividades personales de los entrevistados es trascendental, ya el círculo familiar puede determinar el fracaso o éxito de sus actividades laborales. De modo que si el apoyo es poco y las expectativas bajas, se afecta la motivación y la autoestima, y por consiguiente el desempeño de las personas en cualquier ámbito en el que éstas se desarrollen, destacando el laboral. Es por ello importante relacionar la actitud de los integrantes de las empresas turísticas y la opinión que la familia del encuestado tiene acerca de las actividades que éste realiza en la empresa, tanto por el tiempo destinado y por la forma en que participan en ellas. En este caso el 84% de los cuestionados mencionó que su familia los apoya y anima, al 10% los desaniman y el 6% dijo que existe una situación de mezcla de comentarios entre el desanimo y apoyo. Lo cual indica que, para el caso de estudio, la familia influye de manera positiva en las relaciones laborales de los entrevistados.

Por lo que atañe a la formación de recursos humanos, el 83% de los socios y el 88% de los dirigentes mencionaron que recibieron capacitación, esta fue dirigida a la formación técnica y administrativa<sup>4</sup> de las empresas de la RETA. Respecto a la

frecuencia de la capacitación, el 72% mencionó que ésta ha sido esporádica -una vez al año- y el 28% dijo que estas son frecuentes -más de tres veces al año-. El tipo de capacitación que han recibido los encuestados, el 47% manifestó que han participado en capacitaciones técnicas, el 26% administrativas y el 20% ha tomado ambas capacitaciones. En promedio han recibido dos capacitaciones técnicas, con un mínimo y un máximo de 1 y 5; y el promedio de cursos administrativos fue de 1, con un mínimo y un máximo de uno y tres. En la capacitación técnica se destacan los cursos de adiestramiento en primeros auxilios, caminatas o senderos interpretativos y deporte de aventura (rescate vertical y/o rappel) y en menor medida han capacitado a un pequeño grupo de personas en cocina, animación diurna/nocturna, costura, así como en computación e inglés. La capacitación administrativa de mayor prioridad fue dirigida a preparar al personal en atención a clientes, estructura organizativa, así como aquella relacionada con tópicos de derechos humanos y equidad de género. En menor proporción se capacitó en aspectos de mercadotecnia, y manejo y administración de cabañas.

De acuerdo a lo anterior, el 72% de los encuestados mencionaron que la capacitación fue apropiada, ya que los cursos estuvieron diseñados de acuerdo a los servicios que ofertan las diferentes empresas; el 16% consideró que la instrucción fue adecuada solo en algunas ocasiones; y el 12% mencionó que no fue adecuada. Aún cuando para la mayoría de los cuestionados la capacitación fue apropiada, el 55% de los encuestados consideró que aplicó menos de la mitad de los conocimientos aprendidos en la capacitación, para el 29% los conocimientos adquiridos son aplicados en la mayoría de las veces y el 17% aplicó la mitad de ellos. Los resultados anteriores probablemente se explican a que cinco de las empresas no están constituidas legalmente e incluso dos de éstas aún no operan y están recibiendo capacitación; esta situación de alguna manera limita el beneficio de los cursos de capacitación otorgadas, ya que los conocimientos llegan a desaprovecharse - la pérdida u olvido del mismo es proporcional al tiempo que pasa sin que este sea aplicado; no es lo mismo que adquieran el conocimiento en la capacitación y lo apliquen inmediatamente en el servicio que prestan, a dejar pasar meses antes de hacerlo- es por ésta razón que como primer paso se debería optar por consolidar a las empresas, definir su plan de trabajo, realizar diagnósticos de necesidades interno y externo de las empresas y posteriormente, identificar y programar las capacitaciones a otorgar.

Respecto al lugar donde la capacitación fue recibida, el 63% mencionó que fue proporcionada en su localidad, el 7% dijo que fue capacitado fuera de su localidad y el 30% la recibió tanto en su localidad como fuera de ella. El que la capacitación se realice en sus respectivas localidades facilita el acceso a las mismas, ya que el 50% del total de los cuestionados mencionó la falta de dinero y la distancia como limitantes para asistir a los cursos de capacitación. Con esto queda de manifiesto que el hecho de que la capacitación se realice en la localidad, representa mayor probabilidad de asistencia, ya que la mayoría de las personas no cuenta con la suficiente liquidez económica como para solventar los gastos -traslado y alimentación- que la asistencia a la capacitación implica. Al realizar un análisis de correlación entre “ingreso anual por actividad turística” y “escolaridad” se encontró una correlación positiva ( $r=0.232$ );  $p<0.001$ ) lo que muestra que a mayor escolaridad de los entrevistados tienen un mayor ingreso económico.

Para indagar si existe alguna relación entre el ingreso anual que perciben los encuestados, por el desempeño de actividades turísticas y, el número total de capacitaciones diferentes que los encuestados han recibido; se realizó un análisis de correlación y no se encontró una correlación significativa entre las variables ( $r=0.033$ ;  $p<0.001$ ) lo que indica que en el caso de estudio, un mayor número de formaciones no se refleja en el incremento del ingreso económico.

Sin embargo, dado que la capacitación no solo está relacionada con factores económicos, sino también con aspectos concernientes a la calidad del servicio; de acuerdo a las encuestas realizadas se sabe que el número de formaciones recibidas influye en la facilidad con la que el prestador del servicio se relaciona con los turistas, entonces, se concluye que aquellas personas que se relacionan con mayor facilidad con los turistas son quienes han tenido un mayor número de cursos de capacitaciones (Grafico 2).

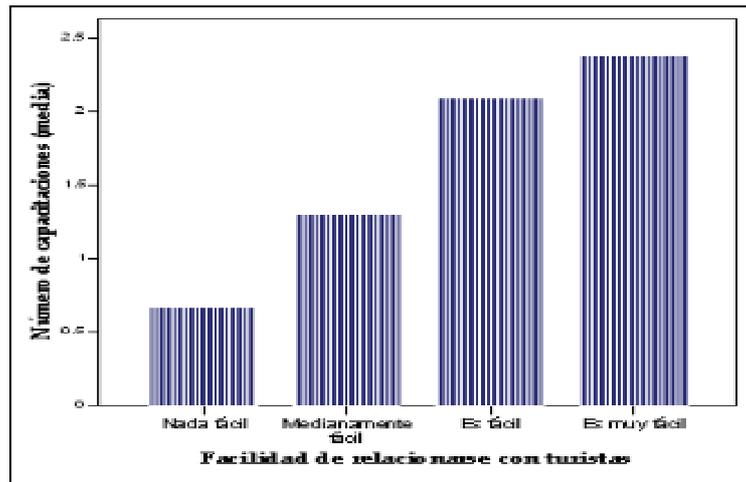


Gráfico 2 - Influencia de la capacitación en el desempeño del servicio  
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en el estudio de campo

Dadas las ventajas que la capacitación representa para los integrantes de la RETA, a éstos se les preguntó de que manera consideran que podrían mejorar su desempeño laboral en lo que respecta al proyecto de turismo que cada empresa está desarrollando y/o ejecutando. Al respecto el 49% mencionó que son los cursos y/o capacitaciones el medio más eficiente para mejorar el servicio, el 37% considera que es mediante el conocimiento de otros lugares donde se desempeñan actividades similares, el 10% dijo que optimizaría su trabajo si sus compañeros lo ayudaran y el 4% especificó que es con la práctica como mejoraría el desempeño de su puesto. En este contexto es posible afirmar que, los integrantes de las empresas reconocen una relación positiva entre la formación y el desempeño laboral.

## Conclusiones

En México, si bien va en aumento, el aporte del turismo rural al ingreso no agrícola es incipiente, lo que lleva a reflexionar sobre el conjunto de factores que determinan no solo la viabilidad de proyectos de esta naturaleza (y en general de todo proyecto que busque contribuir al desarrollo), sino su sustentabilidad, y que pueden generar mayor confianza en una ejecución exitosa de los mismos. Es a partir de esta reflexión que surge la necesidad de analizar aquellos factores de naturaleza humana y social, mismos que presentan mayor profundidad y complejidad. Se vuelve ineludible ir

más allá de la consideración del capital natural e infraestructura, tecnologías, etc. (activos tangibles), como criterios del potencial de éxito o factibilidad en el diseño, gestión y ejecución del turismo rural, si se pretende constituir a este como una estrategia de desarrollo rural sustentable.

En este tenor, el capital humano cobra gran importancia para el desarrollo de las empresas, particularmente la capacitación, que representa grandes ventajas como medio para crear y fortalecer el capital humano en áreas rurales, de modo que complementa la educación y dirige el aprendizaje para cubrir las principales necesidades de los empleados y las empresas en que laboran; esto deriva en una mayor eficacia y eficiencia.

Para el caso de estudio, si bien no se encontró una relación significativa entre el número de cursos de capacitación y el ingreso que perciben las personas que trabajan en esta actividad; si es posible afirmar que para la mayoría el proceso de capacitación ha repercutido positivamente en el desempeño de sus actividades, de manera que ha incrementado sus conocimientos, así como también ha fortalecido y mejorado sus actitudes y habilidades, brindando a las personas mayor seguridad y destreza en el servicio al cliente.

En los casos en los que la formación no se refleja en beneficio alguno, fue debido a que ésta no fue dirigida a las necesidades reales de capacitación; si se pretende que la capacitación generen el efecto esperado, es necesario que planee de manera adecuada para que la formación de recursos humanos sea pertinente y oportuna; es decir, que los temas tienen que estar relacionados a las actividades que se desempeñan cada una de las empresas y que la capacitación sea programada cuando las actividades de las empresas estén en marcha o al poco de ejecutarlas. De ésta manera se generará interés por ellas y los conocimientos derivados se aplicarán lo antes posible.

Es necesario e imprescindible invertir en la formación de recursos humanos mediante la capacitación, pero más importante aún es sensibilizar a las personas acerca de las ventajas de las mismas, de modo que sea entendido que el aprendizaje, a mediano y largo plazo, supera los costos de oportunidad que la capacitación representa. Además de la capacitación técnica y administrativas, se podrían integrar tópicos relativos a motivación, ya que este factor es determinante para lograr el cumplimiento de los objetivos de las empresas en busca del bienestar social de sus participantes.

## Notas

<sup>1</sup> Laroche; Merette y Ruggeri (1999,p.105), hacen referencia al capital humano innato y el adquirido, donde el primero de ellos es aquel que es poseído por los individuos a través de condicionantes genética y está relacionado con las aptitudes físicas (fuerza, equilibrio, destreza mental) e intelectuales (concentración, inteligencia, atención).

<sup>2</sup> En México, el nivel de escolaridad promedio en las personas de 25 a 64 años de edad es de 7.4 años, el más bajo de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), cuyo promedio corresponde a 11.8 años (Fundación Este País, 2004, p. 2).

<sup>3</sup> “Motivo” proviene de la raíz latina *motere* que significa “mover”. Si bien el estudio del tema de “la motivación” le concierne a la psicología, este tiene influencia en el desarrollo de otras ciencias. Se puede definir a la motivación como una predisposición general, un impulso, que dirige y mantiene el comportamiento hacia la consecución de un objetivo o meta. Las motivaciones se dividen en intrínsecas y extrínsecas: la primera -como su nombre lo indica- viene de adentro, las actividades que los individuos hacen son su propia recompensa. Los individuos se sienten motivados porque aman sinceramente la actividad que desempeñan. Por su parte, las recompensas relacionadas a la motivación extrínseca son factores externos, que pueden ser de tipo económico o social, principalmente (ANADRIL, L. s/a).

<sup>4</sup> Para fines de este estudio, se entiende por capacitación administrativa aquella que tiene como objetivo difundir conocimientos relacionados con el proceso administrativo de la empresa - atención a clientes, organización, mercadotecnia - siendo ésta principalmente teórica. La capacitación técnica está dirigida a desarrollar habilidades prácticas y especializadas, concernientes a las diferentes actividades que realizan las empresas -primeros auxilios, deporte de aventura, cocina, animación diurna/nocturna, principalmente - En ambos casos, la capacitación tiene como meta el fortalecimiento y mejora del servicio turístico; por lo que ésta diferenciación está basada en el proceso observado en el objeto de estudio.

## Referencias

ACOSTA, A., Fernandez, N. y Mollón, M. Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería, Prentice Hall, Madrid. 2002. Citados en Lillo, A., Ramón, A., y Sevilla, M. Capital Humano como Factor Estratégico Para la Competitividad del Sector Turístico en **Cuadernos de Turismo**, n. 19. 2007. ISSN: 1139-7861 [<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/03-EL%20CAPITAL.pdf>], 8 nov. 2007.

ANADRIL, L. “Tipos de motivación”. [<http://www.monografias.com>], 8 nov. 2007.

ANDREU, R. Y SIEBER, S. La Gestión Integral del Conocimiento y del Aprendizaje. 2000. Citados en García, M. 2004. Los elementos integrantes de la nueva riqueza de la empresa. **Intangible Capital** – v.0, n.1, jul. de 2004 - ISSN: 1697-9818 (Cod:0014) [<http://www.intangiblecapital.org/Articulos/N1/0014.htm>] 13 nov. 2007.

AVILES, K. México, **Último en Educación en Países de OCDE** en La jornada, 07 diciembre de 2007, p. 44.

BANCO MUNDIAL. **Generación de Ingreso y Protección Social para los Pobres**, 2005. Washington, D.C. USA, p. 102.

CARMONA, D. En prensa. Citado por Mellado, L. 2006. **Puebla, con paupérrimos avances en materia educativa, según datos de la SEP**, en La jornada de Oriente, [<http://www.lajornadadeoriente.com.mx/2006/09/04/puebla/edu109.php>], 2 feb. 2008.

CEPAL, Comunicado de prensa, **El capital humano, imprescindible para aumentar productividad en la agricultura mexicana**, 2005, [[www.cepal.org](http://www.cepal.org)], 8 nov. 2007.

DAVENPORT, T.H. Y PRUSAK, L., **Working Knowledge**. Harvard Business School Press. Boston. 1998. Citados en Garcia, M. 2004. Los elementos integrantes de la nueva riqueza de la empresa. *Intangible Capital* – v.0, n.1, jul. de 2004 - ISSN: 1697-9818 (Cod:0014) [<http://www.intangiblecapital.org/Articulos/N1/0014.htm>], 13 nov. 2007.

DE CANALES, F., DE ALVARADO, E y PINEDA, E. **Metodología de la Investigación. Manual para el Desarrollo de Personal de Salud**, 1991. LIMUSA. México, D.F., p. 327.

DONALDO, J. El Gran Pasivo del Sector: la Pobreza Rural. Estrategias y Medios Productivos para su Superación, 2003. En: CEPAL. **Desafíos y Oportunidades del Desarrollo Agropecuario Sustentable Centroamericano**, 2003, p. 71-100. [<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/6/14316/Capitulo2-a.pdf>: 22 marzo 2006].

FAYOS-SOLÁ, E., Educación y formación en la Nueva Era del Turismo: la visión de la OMT; en *El capital humano en la industria turística del siglo XXI*, OMT.1997. Madrid. Citado en Lillo, A., Ramón, A., y Sevilla, M. 2007. El Capital Humano como Factor Estratégico Para la Competitividad del Sector Turístico. **Cuadernos de Turismo**, n.19. ISSN: 1139-7861 [<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/03-EL%20CAPITAL.pdf>], 8 nov. 2007.

FUNDACIÓN ESTE PAÍS, **México en el panorama educativo de la OCDE. Lecciones, avances y retos**. 2004. Fundación Este País, Conocimiento Útil e Instituto Nacional para la Evaluación Educativa.

[http://www.inee.edu.mx/images/stories/documentos\\_pdf/Publicaciones/Folletos/Fundacion\\_este\\_pais/s03-mex\\_panorama\\_educ\\_ocde.pdf](http://www.inee.edu.mx/images/stories/documentos_pdf/Publicaciones/Folletos/Fundacion_este_pais/s03-mex_panorama_educ_ocde.pdf)], p.8., 3 marzo 2008.

GARCÍA, M. Los elementos integrantes de la nueva riqueza de la empresa en **Intangible Capital**, v.0 n.1, jul. de 2004 - ISSN: 1697-9818 (Cod:0014) [<http://www.intangiblecapital.org/Articulos/N1/0014.htm>], 13 nov. 2007.

GIMÉNEZ, G., La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe, en **Revista de la CEPAL**, n. 86. 2005. p. 103-122 [<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/22219/G2282e.pdf>], 26 nov. 2007.

GLEIZES, J. **El Capital Humano**. 2000. [<http://multitudes.samizdat.net/spip.php?article312>], 8 mayo 2007.

GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, **Municipios de Puebla**, [[http://www.emexico.gob.mx/work/EMM\\_1/Puebla/Mpios/21043a.htm](http://www.emexico.gob.mx/work/EMM_1/Puebla/Mpios/21043a.htm)], 6 nov. 2007.

INEE, 2007. PISA 2006 en México, **Conclusiones**. [http://www.inee.edu.mx/images/stories/documentos\_pdf/Publicaciones/PISA2006/pisa\_resumen\_web.pdf PISA 2006], 31 marzo 2008.

INEGI, **Anuario Estadístico del Estado de Puebla**, Edición 2004, [http://www.inegi.gob.mx], 6 nov. 2007.

INEGI, **II Censo de Población y Vivienda**, 2005, [http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/ceos/ceos2005/default.asp?c=6224], 19 oct. 2006.

INEGI, **Anuario Estadístico del Estado de Puebla**, Edición 2007, [http://www.inegi.gob.mx], 26 oct. 2007.

JIMÉNEZ, A. 2005, **Desarrollo turístico y sustentabilidad: el caso de México**. Miguel Ángel Porrúa Editorial. Universidad del Caribe. México.

LAROCHE, M., M. MERETTE y G.C. Ruggeri, On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context, *Canadian Public Policy*, v. 25, n. 1, 1999. Calgary, Alberta, Universidad de Calgary. Citado en Giménez, G., La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe, en **Revista de la CEPAL**, n. 86. 2005. [http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/22219/G2282e.pdf], 26 nov. 2007.

LILLO, A. **El Capital Humano como Estrategia Competitiva en el Sector Turístico Español**, 2007, [http://www.uib.es/servei/sri/pdf/0607/07/IVPremi\_resumenAida.pdf], 8 nov. 2007.

LILLO, A., RAMÓN, A., y SEVILLA, M., El Capital Humano Como Factor Estratégico Para la Competitividad del Sector Turístico, en **Cuadernos de Turismo**, n. 19. 2007. p. 47-69 ISSN: 1139-7861 [http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/03-EL%20CAPITAL.pdf], 8 nov. 2007.

MOCHÓN, F., *Economía y Turismo*, 2004, Mc Graw Hill, Madrid. Citados en Lillo, A., Ramón, A., y Sevilla, M., El Capital Humano Como Factor Estratégico Para la Competitividad del Sector Turístico, en **Cuadernos de Turismo**, n. 19. 2007. p. 47-69 ISSN: 1139-7861 [http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/03-EL%20CAPITAL.pdf], 8 nov. 2007.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) *Human Capital Investment. An International Comparison* París. 1999. Citado en Giménez, G. La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe, en **Revista de la CEPAL**, n. 86, p.103 – 122,2005, [http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/22219/G2282e.pdf], 26 nov. 2007].

ORDAZ, J, **México: capital humano e ingresos**. Retornos a la educación, 1994-2005, en *Serie Estudios y perspectivas*, 2007, n. 90, México, CEPAL. p. 70 [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/30255/Serie\_90.pdf], 26 nov. 2007.

PADILLA, R. Y JUÁREZ, M. Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera, en **Revista de la CEPAL**, n.92, p.45-60, ago. 2007, México Unidad de Comercio Internacional e Industria, CEPAL, Sede Subregional en México.

PÉREZ, G. Formación de Capital Humano Rural y su papel en el Crecimiento del Sector Agropecuario. Educación y Competitividad, en CEPAL **Desafíos y Oportunidades del Desarrollo Agropecuario Sustentable Centroamericano**, 2003, p. 167 - 200, [<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/6/14316/Capitulo2-a.pdf>], 22 marzo 2006.

RIONDA, L. **Capital humano**, 2006 [<http://rionda.blogspot.com/2006/11/capital-humano-i.html>], 8 nov. 2007.

SAGARPA, **Año agrícola**; Servicio de Información y Estadística Agroalimentaria y Pesquera, 2004. [<http://www.sagarpa.gob.mx>], 23 oct. de 2006].

URIEL, E. Y MONFORT, V. (Dir.). El sector turístico en España, Caja de Ahorros del Mediterráneo, 2001. Citados en Lillo, A., Ramón, A., y Sevilla, M., El Capital Humano Como Factor Estratégico Para la Competitividad del Sector Turístico, en **Cuadernos de Turismo**, n. 19, p. 47-69, 2007. ISSN: 1139-7861 [<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/03-EL%20CAPITAL.pdf>], 8 nov. 2007.

VEECHIET, H, Recuperación de Estancias Argentinas como instrumentos de cambio, 2003. Citado en Cesar, A. y S. Arnaiz [eds.]. **Turismo Rural y Economía Local**. Universidad de Guadalajara. Puerto Vallarte, Jalisco, México, 2003. p.135-152.

VILLAREAL, L. **La importancia del proceso de capacitación al momento de implantar sistemas de información** [<http://www.monografias.com/trabajos29/importancia-capacitacion/importancia-capacitacion.shtml>], 20 nov. 2007.

YAMADA, G. **Reducción de la pobreza y fortalecimiento del capital social y la participación: La acción reciente del Banco Interamericano de Desarrollo**, 2001. [<http://www.mtas.es/Publica/revista/numeros/61/Est5.pdf>], 7 nov. 2007.