



PARTICIPACIONES Y COMENTARIOS DE LA MESA DE TRABAJO SOBRE: CULTURA TURISTICA Y CAPACITACION

Para Jean Marc Wintgens :

¿Cree usted que una forma de mejorar los ingresos del personal sí es en base a incentivos o resultados?

“ Para ello, que nuestros amigos contadores nos ayuden para que Hacienda nos facilite el trabajo.

Para la Lic. Gabriela Barrios:

¿Cómo podemos promover más participación de empresas turísticas en el Premio Estatal de Calidad?

“Nosotros Lanzamos la convocatoria en el mes de marzo, una vez que el Premio se entrega en febrero y en los 3 años que llevo al frente del Instituto sí hemos tenido participación de empresas o prestadores turísticos, todavía ninguno de ellos logra el Control de Calidad, la experiencia del hotel Ritz Carlton en Can Cún fue una buena experiencia: hay un lema que dice: damas y caballeros atendiendo a damas y caballeros y es una experiencia que nosotros podemos para aspirar a un destino de clase mundial.

Para Martha Raquel Huerta:

¿De verdad considera que todos somos beneficiados actualmente por el turismo?

"Creo que aún no, pues el Foro de Can Cún ni drenaje tiene"

Propuesta: Tener un mayor énfasis en orientación vocacional para la pasión al alumno de lo que hace y cuando enfrentan la realidad laboral tengan la capacidad para llevar a cabo su papel de profesionista y la empresa que le da la oportunidad e invierte en él ya que el (alumno) profesionista termina haciendo otra actividad y el empresario contrata gente que no está capacitado y todos terminamos perdiendo.

Juan José Díaz De Sandi:

Dentro de el ramo hotelero la capacitación está bien institucionado. La misma Asociación de Hoteles cuenta con programas de enseñanza. Considero que debemos de preocuparnos más sobre la capacitación y preparación de los servidores públicos.

Benito Fong González:

La Asociación de Hoteles y Moteles de Jalisco cuenta con un programa de capacitación que se lleva a cabo con los Hoteles de gran turismo, quienes tienen los capacitadores profesionales y aparte se hace una contratación de capacitadores externos.

Pero sí hemos visto que hay ocasiones en que la demanda de los trabajadores es mínima y algunas veces se tiene que cancelar algunos cursos.

Debemos motivar más a la gente a la capacitación y debe haber más apoyo mutuo a los servidores públicos (incluyendo sueldos y prestaciones).



Por otro lado, debemos investigar el éxito obtenido en limpieza y orden en la ciudad de Morelia, una ciudad en donde no existe el grafiti, ni la basura en la calle, hasta las calles carecen de baches. (mucho que ver con capacitación)

Por último, debemos considerar incluir un curso o mas bien temas relacionados con el Turismo en el sistema escolar de Guadalajara.

Para Sixto Báez:

En cuestión de servicios ¿Qué diferencia existe entre un profesional capacitado y una persona que utiliza las ventas por cansancio?

“Es cuestión de capacitación al personal y un aspecto es enseñarlos a vender; a un recepcionista; al mesero, darle la técnica y hay que motivarlo para explicarle que la venta incide mucho en la propina. Todos somos vendedores en un hotel, la camarista, el recepcionista y culpar{ia m{as que al empleado al jefe del Departamento. Hay que ver los incentivos.

¿Los hoteles de 3 estrellas se ha pensado en dignificarlos para captar turismo de bajos recursos? También es importante para captar turismo.

Propuesta: Carlos González Lozano:

Calendarizar hacia el 2020 la certificación obligatoria de la ciudad en los establecimientos turísticos.

Para Gabriela Barrios:

¿Las empresas que tienen manuales de calidad están dispuestas a compartirlos con cualquier otra organización?

“Cualquier organización que accede a un Premio Estatal Nacional o Internacional, es uno de los compromisos que está intrínseco es poner a la vista bien pueda ser un hospital con un hotel, es solidario, y todos asumen el compromiso voluntario de compartir las experiencias.

Sixto Báez: “Hay compañías muy celosas, te presto el manual para que lo veas, pero el video, mi software no, ya que son programas que cuestan mucho dinero. Un video para cajeros para evitar fraudes, de tarjetas Visa, de alimentos y bebidas, de higiene en el servicio...”

Para Juan José Díaz de Sandi:

¿Cuál debería ser el formato motivacional conjunto (a la inversión) de la hotelería en marcha, donde el objetivo es como prioridad la mejora del servicio?

“Al tener gente capacitada, hay un mejor retorno de la inversión.

Comentario: Gabriela Barrios:

El Instituto Jalisciense de la Calidad apoya con dinero diferentes esquemas de capacitación e incluso la implementación y consultoría en Sistemas de Calidad como ISO 9001:2000

Para Jean Marc:

“¿De qué manera un “mortal” puede acceder a los manuales o estándares de calidad de las instituciones hoteleras?”

“Para un mortal, los diseños personalmente, y en cuanto a hoteles, el trabajo cuesta”.



Propuesta al Panel:

Buscar la certificación ISO-9000 de calidad total a la Zona Metropolitana de Guadalajara, probablemente seríamos la primera ciudad con esa certificación.

Para Fabiola Flores:

¿Qué políticas se están implementando para dar continuidad a los proyectos?
"Unir esfuerzos para lograr un fin común".

Carlos González Lozano: El objetivo importante es diseñar el Plan Estratégico de Turismo que vaya más allá de trienios y sexenios; que de la propia sociedad civil surjan las propuestas para poner a consideración.

Francisco Salas: En cuanto a hotelería de 1,2 y 3 estrellas, en el país el número de establecimientos abarca un 60% y en zona metropolitana, similar; y en cuanto a la certificación de destinos, líneas aéreas como grandes operadores de viaje certifican destinos turísticos para sus clientes.

Para el Presidium:

"Se ha hablado sobre capacitación hotelera y restaurantera, pero el resto del medio turístico qué?"
Como agencias de viajes, operadores de turismo en fin, todo el medio".

Gabriela Barrios: "En Aguascalientes se hizo un trabajo intenso con taxistas y hubo algún grupo que logró certificarse bajo norma técnica de certificación de calidad y toda esa sinergia, casas de cambio, bancos, cualquier prestador y qué diferencia, por ejemplo, para una recamarista que tenga más preparación y si en la ZMG pueda ostentarse como un destino clase mundial calificado, acreditado, certificado, nos puede poner en otra tesitura".

Juan José Díaz De Sandi:

"Existen áreas de oportunidad en ella sin embargo la hotelería y restauración son los actores mas avanzados en capacitación. Por lo que es conveniente que se consideren ponencias y trabajos registrados también a sectores que requieren mucho mayor apoyo en la capacitación y conciencias turísticas como son: Taxistas, policías, servidores públicos, comercios, etc. Así mismo, la civilidad a la ciudadanía.

Para el presidium:

"Ya se tienen todos los planes y conceptos, ahora es el momento de actuar, yo les pregunto: ¿Qué acciones se pueden tomar para incrementar notablemente y ahora, al Turismo primero a nivel local, luego estatal, nacional y llegar a se líderes a nivel mundial? ¿Por qué crear servidores en el Turismo y no mejor ser y crear emprendedores en el turismo? Para mi es mejor ir a comer al restaurante y no ir a servir.

Juan José Díaz de Sandi: "Mediante el Foro, con la participación ciudadana y con las acciones de toda la comunidad".

Para Silvia Lorena Lara Becerra:

¿Nos puede ampliar su propuesta sobre concursos locales y atractivos turísticos?



“Yo propongo que sean concursos (de dibujo) donde los niños tengan la visión propia o con premios para que los niños conozcan su ciudad, con incentivos para una estancia de una noche y dar una cortesía a su familia para que ellos se sientan turistas. O bien, críticos, sobre el museo regional, la biblioteca, el Centro Cultural Cabañas”.

Para el presidium:

¿Cuál es la posibilidad de que en un Futuro (20 años) Guadalajara crezca económicamente y como Ciudad por medio del Turismo (Es ilimitado, hay recursos) y cuando lo haga saber que no van a estar extintas nuestras costumbres, tradiciones ya que hoy en día adoptamos otras culturas y le quitamos valor a las nuestras, que son tan ricas y por ello llaman la atención a miles de turistas.

Juan José Díaz de Sandi:

“Se busca un desarrollo sustentable, preservando nuestras riquezas

Para Martha Raquel Huerta:

¿Existe la posibilidad de que la industria turística tapatía se amable con el turista que tan solo quiere conocer y cultivarse mas no consumir?

“Yo creo que sí, y hay una regla de oro que el turista siempre tiene la razón y sabemos que hay turistas de todo tipo, pero siendo educados y primero es la educación y el ser amable es importante, y recordemos que el turista en su memoria lleva una cámara fotográfica y busca tener una vivencia agradable.

Y el turismo tiene un factor multiplicador y crear las famosas cadenas de valor en las comunidades. Si el hotelero tiene gente en su hotel., va a necesitar emplear más personas, comprar más alimentos, etc.”.

Juan José Díaz de Sandi: “ La mejor publicidad es la de boca en boca”.

Para el Lic. Díaz de Sandi:

"La entrada es el Aeropuerto, y es en nuestro aeropuerto donde no vemos la mínima intención de proporcionar servicios de calidad. ¿Podemos lograr que el concesionario cumpla ""bien"" con su papel?

“ Hemos visto el esfuerzo del Gobierno del Estado y creo que vamos a tener en este Foro como consenso que tenemos que mejorar”.

Propuesta:

La obligatoriedad de la capacitación certificada por un organismo mixto de la parte gubernamental con la iniciativa privada y que todo el personal que tiene el contacto con el huésped cíclicamente se complete y actualice y así asegurar un estandard de calidad en nuestra ciudad, en todos los diferentes tipos de Hoteles de la ciudad."

Para el Lic. Díaz de Sandi:

¿Tienen la aptitud para aceptar cambios radicales y romper paradigmas aceptando los compromisos que se generen en este foro?

“ Hay apertura para romper paradigmas y lograr consensos”.

Para Carlos González Lozano:



En este foro de propuestas para capacitación en la cultura turística deberían haber asistido los Secretarios de Turismo, Cultura y Educación del Estado de Jalisco (Es que no fueron" invitados?).

“Asistieron a la ceremonia de inauguración (pero) se necesita una participación mucho más importante en todos los niveles y tiene toda la razón el Ing. Villalobos.

Pero quiero decirles una cosa, no debemos desesperarnos y el señor Didac Pestaña, decía que habremos de ser consistentes y perseverantes; es un programa que queremos establecer a largo plazo y lo que tenemos que ser es tenaces, perseverantes y consistentes.

Es un programa que debe surgir de la sociedad civil y es un proyecto en el que nosotros los ciudadanos somos los que debemos de dar vigencia, obviamente en unión de nuestros gobernantes actuales y futuros.

Lic. Francisco Salas: “La Secretaría de Turismo de Jalisco está presente desde que se gestó este Foro y estaremos presente”.

Para Francisco Prim:

¿Existe la remota posibilidad de que los protagonistas del turismo de Negocios "se den tiempo para escribir literatura sólida, seria y abundante sobre el tema?

"Más que una oportunidad es una obligación y en este Foro se ve la voluntad de que empecemos a escribir literatura sobre este tema y habrá que tomar iniciativa para ello”.

Luis Manuel Zamora: “Importantísima herramienta, si no hay bibliografía no vamos a tener las experiencias y conocimientos., En la Secretaría de Turismo en la parte de la niñez, ya vamos en la segunda edición de la cartilla turística infantil.

Para Francisco Salas:

"Este Verano fui a Suiza a visitar a mi familia y amigos, al mencionar que vivo en Guadalajara, varios no supieron ubicar a la ciudad, pero todos me mencionaron a "Can-Cún. ¿Qué hace la Secretaría de Turismo en ese sentido? ¿Cuáles acciones toma en los terrenos de cacería turística? “Acudir a 21 ferias internacionales, preparar 3 shows y seminarios para operadores de viajes, tener la consistencia ya de 12 años y haber logrado abatir paradigmas como el que Guadalajara nunca haya podido ser un Hoob turístico aéreo de Europa para acá.

Afortunadamente llegó ya un vuelo directo de Europa para acá. El turismo no llega solo y las más importantes operadoras en Inglaterra, Alemania, España, nos incluyen en sus catálogos de viaje, son 27 y es un proceso de consistencia y muchos profesionales que han trabajado en ello. Can Cún se promueve publicitariamente, pero en los promocionales de Jalisco, aparece, por ejemplo, Tlaquepaque o San Pedro”.

Para Celina Gallegos:

¿Qué papel deben jugar las Universidades locales en el desarrollo de una Cultura Turística?

“Las universidades tenemos un papel muy importante porque tenemos en nuestras manos el papel de la juventud; los chicos que tienen todo el entusiasmo, que pueden hacer realidad muchos de los sueños; que



podemos facilitar muchas de las actividades que tenemos pensado, que las Universidades de la localidad nos hemos reunido en muchas ocasiones y tenemos como objetivo principal, el dar a conocer la la población en general la importancia que tiene el turismo, el que tengamos nuestra casa limpia, que esté en orden, de todos los beneficios que se tienen al tratar bien a un turista, no sólo por las autoridades del sector público, sino que es una obligación de todos y es lo que estamos haciendo”.

Juan José Díaz de Sandi: En Codetur han trabajado cuatro instituciones educativas, Universidad de Guadalajara, Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad del Valle de México, Universidad del Valle de Atemajac, y es muy importante la participación de las universidades en el Foro”.

Carlos González Lozano: “Es fundamental. Yo no concibo este Foro sin las universidades, estamos contentos con su participación y estamos aprendiendo mucho de ellos (son ya 7 las universidades que nos están apoyando).

Para Díaz de Sandi:

"Se habla de motivación, como el motor para resolver problemas sociales..."

¿Cuál consideran que sea la mejor manera de motivar a las personas de hoy (nosotros) que vivimos en GDL para responder efectivamente como espera el Turismo de negocios?

“La mejor motivación del turismo de negocios para crear fuentes de trabajo, va a ampliar nuestra presencia en el contexto global, es detonador en la economía del país, que es prácticamente el 10% de producto interno, da fuente de trabajo a dos millones de personas se considera que de cada trabajo directo en el sector turismo hay cinco indirectos. Nos da un amplio campo de acción por la derrama que tiene la economía”.

Carlos González Lozano: La realidad es que el comercio recibe arriba del 30% de la derrama económica: es importante porque todos estamos beneficiados por el turismo”.

Para Francisco Prim:

En el campo de Turismo de Negocios ¿Quiénes son más útiles los especialistas o los generalistas? ¿Qué es mejor, ver al trabajo de un Comité Organizador como algo complejo o como algo claro y sencillo?

“No se puede ver el trabajo del turismo de negocio o todo lo relacionado con el como algo generalista y hemos de dar un paso hacia la especialización.

La industria turística en general, concretamente agencias de viajes y operadores deben de entender el mercado del congreso de convenciones como un mercado específico, con necesidades y es necesaria una respuesta específica.

Hay que dar un paso de forma concreta hacia la especialización.

El trabajo de un Comité Organizador es algo complejo en sí mismo, de un gran evento, se necesita solidificar la planeación financiera o la propia candidatura desde dos años antes, estamos hablando de congresos internacionales que suelen tener los comités internacionales, nacionales, locales.



Nosotros tenemos detectadas como 150 tareas en el manejo de un evento en general, independientemente de que las maneje el operador o el Comité Organizador”.

Para Lic. Victoriano Barragán

¿Cuál será el programa que usted propone para sensibilizar a la comunidad tapatía?

“Considero muy importante que este tipo de ejecutivos del gobierno asistan para que conozcan las diferentes propuestas de este Foro. Hace tres meses en el programa DESTINOS de la cadena noticiosa CNN, presentaron a Guadalajara como un destino turístico. Penosamente el guía de la Secretaría de Turismo dio información pobre, en cuatro ocasiones mostrando su falta de capacitación al respecto. ¿Qué vamos a hacer?”

Para Sixto Báez:

¿Es posible conseguir los manuales de capacitación y dónde?

"Existen muy buenos manuales de capacitación para hoteles y restaurantes, pero que hay de capacitación para empresas organizadoras de congresos y convenciones, etc. "

Propongo que las universidades implementen un diplomado o especialidad en Turismo de Negocios, no tan solo que se maneje una sola materia sobre organización de congresos y convenciones”.

Participaciones de Asistentes: Juan López Anzures, Julio Sánchez Mejorada, Rosa Ma. González, Nick Vander Kai, Rafael Rentería, Jean Marc Wintgens, Alejandro Ruiz Velasco, Alma L. Orozco, Alejandro Ruiz Velasco, Nidia Navarro, Guillermo F. García, Sergio Villalobos, Juan A. Vázquez, Turisnte, Elías Mendoza, Lupita Villaseñor, Salvador Zaragoza, Martín Alcaraz, Carlos González Lozano, Nayeli Oropeza, Carlos A. Pelayo, Conexión Estratégica, Miguel Méndez.