

Teoría y Praxis

Año 13, Núm. 22, mayo-agosto 2017 • Publicación cuatrimestral • Cozumel, Quintana Roo, México • ISSN 1870-1582

DOI: 10.22403/UQROOMX/TYP22



Turismo

Administración
y Negocios



Recursos
Naturales



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Directorio

Mtro. Ángel Ezequiel Rivero Palomo
Rector

Mtro. Jorge Alberto Chan Cob
Secretario General

Lic. Víctor Emilio Boeta Pineda
Abogado General

Ing. Genny Vanessa Gracia Aguilar
Coordinadora de la Unidad Académica Cozumel

Dr. Alejandro Palafox Muñoz
Director de la División de Desarrollo Sustentable

Mtra. Alma Rosa Macías Ramírez
Secretaria Técnica de Docencia

Dr. Alfonso González Damián
Secretario Técnico de Investigación y Posgrado

Mtra. Maritza Martínez Sánchez
Jefa del Departamento de Desarrollo de Competencias Básicas

Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz
Jefe del Departamento de Ciencias y Humanidades

Teoría y Praxis / Turismo, Negocios y Recursos Naturales es una publicación cuatrimestral patrocinada por la División de Desarrollo Sustentable de la Universidad de Quintana Roo. Año 13, núm. 22, mayo-agosto de 2017. Las opiniones expresadas en esta revista son responsabilidad exclusiva de los autores, por lo que la Revista y la institución patrocinadora no asumen responsabilidad alguna por ellas. Se autoriza la reproducción parcial o total de los trabajos publicados siempre y cuando se cite la fuente o se tenga permiso de los editores.

ISSN: 1870-1582

DISTRIBUCIÓN Y CORRESPONDENCIA

Unidad Académica Cozumel de la Universidad de Quintana Roo
Avenida Andrés Quintana Roo, esquina con 110 Sur
Col. San Gervasio, 77642
Cozumel, Quintana Roo, México
Tel. / Fax + 52 (987) 8 72 90 00
E-mail: teoríaypraxis@uqroo.mx / alejandro.palafox@gmail.com

INDEXADA POR

Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, México (Latindex) • Dialnet, Universidad de La Rioja, España • e-Revistas, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, España • Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades, México (CLASE) • Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (Periódica) • Centre International de Recherches et d'Etudes Touristiques (CIRET) • Directory of Open Access Journal, Estonia (DOAJ) • Actualidad Iberoamericana, Chile

Diseño de interiores, portada y cuidado de la edición: Alfa/Zeta
Flores 226, col. Italia, 77035, Chetumal, Q. R. E-mail: zet.alfa@gmail.com

Teoría y Praxis

Año 13, Núm. 22, mayo-agosto 2017 • Publicación cuatrimestral • Cozumel, Quintana Roo, México • ISSN 180-1582

Alejandro Palafox Muñoz

Editor responsable

María de Jesús Moo Canul

Editora invitada

María Eugenia Varela Carlos

Editora asociada

Comité Editorial

Emilio Arriaga Álvarez (Universidad Autónoma del Estado de México)

Ludger Brenner (Universidad Autónoma Metropolitana)

Nora Bringas Rábago (Colegio de la Frontera Norte)

Rosana Guevara Ramos (Universidad Autónoma Metropolitana)

Lilia Zizumbo Villarreal (Universidad Autónoma del Estado de México)

Comité Científico

Roberto Guimarães

Manuel Ángeles Villa

Jobst Wurl

Universidad Autónoma de Baja California Sur

Tomás Cuevas Contreras

Manuel González Herrera

Aurora Irma Máñez Guadarrama

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Neptalí Monterroso Salvatierra

Juan Carlos Monterrubio Cordero

Carlos Alberto Pérez Ramírez

Maribel Osorio García

Universidad Autónoma del Estado de México

Alfonso Jiménez Martínez

Universidad Autónoma de Guerrero

Sergio Lagunas Puls

Ana Pricila Sosa Ferreira

Universidad del Caribe

Milton Coca

*Universidad Católica Boliviana
"San Pablo"*

Inocencio Raúl Sánchez Machado

Universidad Central de Las Villas

Hugo Romero

Universidad de Chile

Carlos Mario Amaya Molinar

Universidad de Colima

Allen Cordero Ullate

Universidad de Costa Rica-FLASCO

Magaly Mendonça

Universidade Federal de Santa Catarina

Marcelino de Souza

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Edmundo Andrade Romo

Rodrigo Espinoza Sánchez

Rosa María Chávez Dagostino

Salvador Gómez Nieves
Rogelio Martínez Cárdenas
Universidad de Guadalajara
Luz Elena Cornejo
Universidad de La Serena
Francisco Bautista Zúñiga
Magalí Daltabuit Godás
Enrique Propín Frejomil
Universidad Nacional Autónoma de México
María Alejandra Gazzera
Noemí Josefina Gutiérrez
Universidad Nacional del Comahue
Judith Cavazos Arroyo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Alejandro Alvarado Herrera
Lucinda Arroyo Arcos
Adrián Cervantes Martínez

Erika Cruz Coria
Oscar Frausto Martínez
Alfonso González Damián
Karla Berenice González Matú
Martha Angélica Gutiérrez Aguirre
Maribel Lozano Cortés
Marilú Mejía López
Luis Manuel Mejía Ortiz
Luis Carlos Santander Botello)
Romano Segrado Pavón
Alfredo Tapia Carreto
Universidad de Quintana Roo
Salvador Antón Clavé
Universitat Rovira i Virgili
Yoram Krozer
University of Twente
Rafael Currás Pérez
Universidad de Valencia

Comité Científico del número 22

Magali María Isabel Cárdenas Tapia
Instituto Politécnico Nacional
Gerda Warnholtz
Leeds Beckett University
Lilia Martínez Lobato
Universidad Autónoma de Baja California
Rocío del Carmen Serrano Barquín
Graciela Cruz Jiménez
Universidad Autónoma del Estado de México
Alfonso de Jesús Jiménez Martínez
Universidad Autónoma de Guerrero
Ana Pricila Sosa Ferreira
Pedro Moncada Jiménez
Universidad del Caribe
Alicia de la Concepción Alfonso Serafín
Guillermo Rodríguez Alonso
Universidad Central "Martha Abreu" de Las Villas

Carlos M. Amaya Molinar
Irma Magaña Carrillo
Universidad de Colima
Margarita de Abril Navarro Favela
Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo
José María Filgueiras Nodar
Universidad del Mar
Thomas Ihl
Universidad Martín Lutero Halle-Wittenberg
Lucinda Arroyo Arcos
Alejandro Luis Collantes Chavez-Costa
Romano Gino Segrado Pavón
Rafael González Plascencia
Crucita Ken Rodríguez
René Leticia Lozano Cortés
Alfredo Tapia Carreto
Universidad de Quintana Roo

PRESENTACIÓN

María de Jesús Moo Canul

7

Artículos

Agentes, estructuras y poder en torno a la pertinencia social de las propuestas de formación profesional turística

Fredy Ismael González Fonseca / Ana Leticia Tamayo Salcedo / Marcelino Castillo Nechar

9-33

Alternativas de gestión pública para el sector turístico. El caso de Nuevo León, México

Aline Noyola de la Llave / Hazael Cerón Monroy / Mauricio Magdaleno Galván

35-62

Aprendizaje procedimental en empresarios. Caso Ciudad Juárez, Chihuahua, y Cozumel, Quintana Roo

Oscar Galván Mendoza / Ricardo Melgoza Ramos

63-84

Gestión del capital intelectual (ci) dinámico en la hotelería, una reflexión teórica

Carlos Hugo Millán-García / María del Rocío Gómez-Díaz / Elva Esther Vargas Martínez

85-112

La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar

Aralí Larios Calderón / Alfonso González Damián

113-136

Medición del gasto turístico en el nivel subnacional: Situr Santander

Guillermo Rincón Velandia

137-158

Ecoturismo y conservación en el ejido Ruiz Cortines, Los Tuxtlas

Kennedy Obombo Magio / Elisa Guillén Argüelles / Elisa Malibé Carballo Guillén

159-195

SUMMARY

PRESENTATION

María de Jesús Moo Canul

7

ARTICLES

Agents, structures and power around the social relevance
of proposals for training of professionals in tourism

*Fredy Ismael González Fonseca / Ana Leticia Tamayo Salcedo
y Marcelino Castillo Nechar*

9-33

Public management alternative for the tourism sector
The case of Nuevo León, Mexico

*Aline Noyola de la Llave / Hazael Cerón Monroy /
Mauricio Magdaleno Galván*

35-62

Procedural learning of businessmen

Cases from Ciudad Juárez, Chihuahua and Cozumel,
Quintana Roo

Oscar Galván Mendoza / Ricardo Melgoza Ramos

63-84

Management of dynamic intellectual capital (ci)
in the hotel industry, a theoretical reflection

*Carlos Hugo Millán-García / María del Rocío Gómez-Díaz /
Elva Esther Vargas Martínez*

85-112

Internal service quality in the hotel sector: an object and
instrument of multidisciplinary studies

Aralí Larios Calderón y Alfonso González Damián

113-136

Measurement of tourism spending at a subnational level:
Situr Santander

Guillermo Rincón Velandia

137-173

Ecotourism and conservation in the
Ruiz Cortinez Ejido, Los Tuxtlas

*Kennedy Obombo Magio / Elisa Guillén Argüelles /
Elisa Malibé Carballo Guillén*

159-195

PRESENTACIÓN

El turismo, como eje rector de las políticas públicas; la formación del capital humano; las perspectivas globales de crecimiento sostenido y la demanda constante por la preservación de los recursos naturales son algunas de las temáticas que se presentaron como tendencias, retos y perspectivas discutidas por los investigadores en el marco del IX Congreso Internacional de Turismo en el Caribe, celebrado en septiembre de 2016, en la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel.

Esta edición surge en razón de este evento internacional consolidado, que en esta ocasión fue liderado por el Cuerpo Académico de Investigación y Educación para la Competitividad Turística, y que reúne las aportaciones de los especialistas, quienes compartieron sus investigaciones en torno a lo que ocurre en sus lugares de origen y que permiten plantear una perspectiva global de lo que está sucediendo en el país, las tendencias, los planteamientos de los retos identificados sobre sustentabilidad, economía, *marketing*, educación y la perspectiva turística.

El reto de la gestión pública para el sector turístico involucra una fuerte vinculación entre los principales actores implicados; al respecto, Aline Noyola de la Llave, Hazael Cerón Monroy y Mauricio Magdaleno Galván, del Instituto Politécnico Nacional y el Clúster de Turismo de Nuevo León, plantean algunas alternativas de gestión pública para promover la organización del sector turístico en México y que, a su vez, esto ayude a consolidar ambientes competitivos para la industria turística; al respecto, estudian el caso de Nuevo León, México.

Como tendencia en el estudio del turismo y la educación, el capital intelectual (ci) adquiere relevancia para la generación de ventajas competitivas en las empresas; en este sentido, Carlos Hugo Millán-García, María del Rocío Gómez-Díaz y Elva Esther Vargas Martínez, de la Universidad Autónoma del Estado de México, realizan una reflexión teórica sobre el reconocimiento de la importancia del ci y las posibilidades de transitar de un esquema estático a uno dinámico para potenciar sus resultados en términos de competitividad, en el sector turístico.

En este tenor, Oscar Galván Mendoza y Ricardo Melgoza Ramos, de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, abordan la trascendencia del análisis de las experiencias de empresarios desde la perspectiva del aprendizaje procedimental, fundamentado me-



dian­te la teoría del desarrollo cognoscitivo de Piaget, y enfocan como casos de estudio a Ciudad Juárez, Chihuahua, y Cozumel, Quintana Roo.

En la misma línea temática, Fredy Ismael González Fonseca, Ana Leticia Tamayo Salcedo y Marcelino Castillo Nechar, de la Universidad Autónoma del Estado de México, efectúan una revisión epistemológica, teórica y metodológica en torno a la pertinencia social de la formación de profesionales en turismo para México, planteando cuestionamientos sobre lo que han realizado las universidades respecto a la temática.

La preocupación en relación con la preservación de los recursos naturales en espacios con actividad turística es un reto constantemente discutido en los diferentes foros académicos. Kennedy Obombo Magio, Elisa Guillén Argüelles y Elisa Malibé Carballo Guillén, del Instituto Tecnológico de Cancún, tratan la temática de la sustentabilidad, caracterizando el ecoturismo en el Ejido Ruiz Cortines, y analizan las actitudes de la comunidad local hacia el ecoturismo como estrategia de conservación.

Fuera del marco de los artículos presentados en el encuentro celebrado en Cozumel, México, se adhieren a este número 22, de Colombia, Guillermo Rincón Velandia, y de México, Aralí Larios Calderón y Alfonso González Damián. El primero presenta la medición del impacto turístico en el sector económico en el desarrollo regional. Los resultados alcanzados permitieron conocer la composición y magnitud de los gastos de los turistas, además de los ingresos recibidos en cada una de las actividades principales asociadas al turismo.

En tanto, los mexicanos tocan el tema de la calidad del servicio interno, con el objetivo de mostrar el estado actual en la literatura académica del concepto de calidad del servicio interno en el sector hotelero, llegando a concluir que son escasas las investigaciones aplicadas al sector hotelero centradas en la calidad del servicio interno, no obstante, las existentes evidencian la necesidad de desarrollar estudios cualitativos que aborden con profundidad la exploración de factores que inciden en el comportamiento del trabajador, para el desarrollo de la calidad del servicio interno.

Todas estas temáticas permiten fomentar una discusión académica a la luz de las tendencias, retos y perspectiva turísticos, de los que resulta difícil alienarse.

María de Jesús Moo Canul
Editora invitada