

Capacitación de los profesionales involucrados en el fomento del turismo, Estado de Durango, México

Training for professionals involved in developing tourism, State of Durango, Mexico

Carmen Lizeth Alarcón Sandoval¹

<https://orcid.org/0000-0003-1331-1417>

Claudia Gabriela Huerta Lozano²

<https://orcid.org/0000-0001-7076-1890>

RESUMEN

En México existen diversos sectores que aportan al desarrollo socio económico del país, donde el turismo es uno de los principales involucrados debido al crecimiento obtenido, ya que es multidisciplinario y va creando fuertes lazos de una oferta turística que compone el sector públicos y privados. Debido a los grandes cambios globales el turismo se ha visto en la necesidad de implementar y adaptarse a mejores prácticas que beneficien al turista. Las capacitaciones han sido la herramienta efectiva para el desarrollo las áreas laborales, donde las ventajas son la variedad de temas que se van engranando para una mejor funcionalidad sobre en los corporativos ven la oportunidad de realizar evaluaciones de las debilidades a través de sus programas y estos llevan a fortalezas de implementación. Por lo anterior se realizó una investigación para conocer los programas de capacitación en el sector turístico de Durango, para saber la profesionalización que tienen para el turismo de reuniones, ecoturismo, cultural y cinematográfico que reciben, por lo cual se observó que la capacitación especializada e implementación en el sector será el motor hacia la eficaz profesionalización en la entidad para que continúe siendo un destino emergente con un camino hacia el crecimiento turístico.

Palabras clave: Turismo; desarrollo socio económico; capacitación; profesionalización.

ABSTRACT

Mexico has different economic sectors that contribute to the social and economic development of the country; the tourism sector is one of the leading sectors involved due to the increase obtained since it is a multidisciplinary science that creates solid links for a productive touristic offer in the market including public and private sectors. Due to globalization, tourism has seen the need to add and adapt better practices that benefit tourists. Training has been the best and more effective tool for development in employment areas. The advantages are the big variety of topics geared for better functionality on corporations that see the opportunity to perform evaluations of the

1. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA ESPAÑA DE DURANGO, México | lizethcarmen150@gmail.com

2. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA ESPAÑA DE DURANGO, México | claudiahuerta1190@gmail.com

weaknesses throughout programs that lead to strengths implementation. Due to the above, we decided to conduct research to learn about the training programs Durango obtained to improve professionals in the area. Our starting point was knowing what kind of tourism the destination receives. Durango has its pliable tourism in the ecological, cultural, cinematographic, and business areas; for this, the secretary ship of tourism in the state has the duty of creating different training. Therefore, it was observed that specialized training and implementation in the sector would be the engine towards practical professionalization in the entity. It continues to be an emerging destination with a path towards tourist increases.

Keywords: Tourism; social development; economic development; training; professionalization.

INTRODUCCIÓN

El turismo representa uno de los fenómenos sociales de mayor impacto desde hace varios años esto debido a su creciente desarrollo reflejado en los destinos a través de su derrama económica y el desarrollo social donde las personas se trasladan por varios motivos a otro lugar, “la conciencia de la diferencia cultural y las amistades personales que promueve el turismo impulsan poderosamente la comprensión entre los pueblos y la contribución a la paz entre todas las naciones del planeta” (Sancho, 1998).

Existen varios destinos dedicados en su totalidad a la recepción del turismo, trabajan la mayor parte del tiempo para ser excelentes receptores y cada día estar a la altura de las demandas exige el turista. Los involucrados en el sector tanto público y privado tienen que realizar tareas lineales para lograr englobar una funcional infraestructura y por supuesto la capacitación que “frente a la evolución de la tecnología, la producción y, en general, la sociedad, es elevar así el nivel de competitividad de las empresas, las condiciones de vida y de trabajo de la población” (Cejás Martínez & Acosta, 2012).

Las capacitaciones han sido punto clave dentro de las empresas para “permitir que el factor humano que opera dentro del sector turístico obtenga los conocimientos de los cuales carece para superar sus deficiencias. Debido a que son los actores que proporcionan el servicio, por lo cual su participación en las actividades turística es tan importante y con lleva al decline y aumento de la misma” (Avalos, 2009).

La presente investigación tiene como objetivo conocer la profesionalización en sector turístico del estado de Durango, ya que “en los últimos años se ha visto un acelerado cambio, sobre todo en la llegada e implementación de la tecnología donde los organismos se han adaptado a poder usar cada una de ellas, al igual los cambios de la humanidad han llevado a la necesidad de prepararnos para enfrentar, sobre todos los cambios sociales que se presentan” (Jamáica, 2015).

“Estas deben buscar el fortalecimiento del sector turístico, ejecución de alta calidad en la tarea que se realiza. También debe permitir los alcances de mayores estándares de calidad en la presentación de los servicios turísticos y de esta manera se produzca una mayor competitividad sistémica del sector turístico” (Parra Ortiz & Mendieta Velasco, 2016).

Sin embargo, las capacitaciones que se han proporcionado al sector en los últimos cinco años se ha visto que son muy generales y con temarios muy similares, donde se ha tratado de capacitar a la mayor parte del sector y así poder incrementar el desarrollo de la profesionalización y el emprendimiento, donde es emergente la planeación e implementación de un programa de capacitación especializado en las necesidades de acuerdo al giro receptor de turistas.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene como objeto de estudio la creación de un programa de capacitación del ramo turístico dentro del Estado de Durango. Esta investigación se considera que pertenece a las ciencias humanas, debido a que busca las perspectivas, los modos, las explicaciones o las modificaciones de fenómenos sociales o relaciones humanas (Espinoza, 2015).

Dentro de esta ciencia humana se utiliza el enfoque cualitativo que se trata de un campo disciplinar que busca una comprensión profunda de la experiencia humana y sus fenómenos. De acuerdo a Hernández citado en Castro Castro, Murillo Barragán, Ronquillo Sosa, & Solís Mata (2011) la define como aquella que “se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Se basa en métodos que no cuentan con medición numérica, utiliza descripciones y observaciones. Se considera de corte inductiva debido a que los investigadores pueden comprender y desarrollar conceptos por medio de la recolección de datos para comprender el fenómeno, no necesariamente para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas (Castañedo & Quevedo, 2002).

En esta investigación se utiliza la fenomenología como diseño de la misma. Se considera a esta como un análisis de los fenómenos o la experiencia significativa que se le muestra a la conciencia. Se aleja del conocimiento del objeto en sí mismo desligado de una experiencia (Guillen, 2019).

Para poder realizar esta investigación de corte cualitativo se utilizó una población que se define como conjunto de casos o personas definidas, delimitadas y accesibles que permitirán la elección de la muestra y que cumplen con los criterios necesarios (Arias-Gómez & Villasís-Keever, 2016). En esta investigación se tendrá acceso a una población cuyos miembros se encuentra en sector turístico, integrado por personal de los hoteles, dueños de cabañas, guías turísticos y meeting planners.

Para su elección se hizo un muestreo por conveniencia, que se trata de selección por métodos no aleatorios, debido a que los individuos elegidos para el estudio no se tiene fácil acceso o disposición de tiempo (Arias-Gómez & Villasís-Keever, 2016).

En esta investigación se usó como técnica de recogida de datos los grupos focales no estructurados que permiten a los participantes interactúen entre sí y con el entrevistador en lo relativo al tópico. Se define este como una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion de temas o de entrevista. Se busca la interacción entre los participantes como método para generar información. El grupo focal lo constituyen un número limitado de personas: entre 4 y 10 participantes, un moderador y, si es posible, un observador. Este método de recolección de datos puede ser eficiente, ya que involucra a más de un participante a la vez.

Permite el análisis de la información una vez que se hayan obtenido los datos, se puede comenzar a analizarlos, y a conseguir respuestas y teorías para la pregunta de tu investigación.

En este caso se realizaron 2 grupos focales de 12 personas con un moderador encargado de hacer preguntas dirigidas a la discusión, en una dinámica donde los participantes se sientan cómodos y libres de hablar y comentar opiniones, para de esta manera saber las necesidades del sector de acuerdo a las especializaciones en que se desarrolla su campo de trabajo. Teniendo dentro de este grupo una serie de preguntas guías las cuales permitieron obtener la información necesaria para responder al objetivo de la investigación.

RESULTADOS

Tabla 1.

Guía de grupos focales

¿Cuáles son los tipos de turismo que se desarrolla en el estado?
¿Cuáles son las necesidades que tiene este tipo de turismo?
¿Cuáles son los programas de capacitación turística que permiten el desarrollo de las habilidades de gestión y emprendimiento?
¿Cuáles actividades turísticas se realizan dentro del estado?
¿Porque considera que es beneficioso este tipo de turismo?
¿Qué capacitaciones se la proporcionado en Durango?
¿Cuáles tipos de capacitación considera que son necesarias en el estado?
¿Cómo implementa la capacitación en su área laboral?
¿Considera usted que se ha logrado el desarrollo del turismo en el estado? ¿Por qué?
¿Cómo incrementar la profesionalización efectiva de las capacitaciones de los servicios turísticos dentro del estado?

Al terminar la recolección de datos obtenidos por los grupos focales se procedió con el análisis de datos el cual consiste en la codificación categorías que consiste en segmentar y organizar los datos por medio de códigos o categorías que sustentan el trabajo interpretativo con los datos. Dichas categorías serían los objetivos de la investigación misma (Hernández, 2009).

Se presenta los resultados de la investigación para el programa de capacitación cuyo resultado se obtuvo en base a los grupos focales realizados con diversos sectores que integran el sector turístico del Estado de Durango. Dicho sector estuvo integrado por representantes de la Secretaría de Turismo y Dirección Municipal de Turismo en el área de capacitaciones, propietarios de hoteles, representantes del Clúster de Turismo, propietarios de centros ecoturísticos, tour operadores, agencias de viaje, meeting planner, representante del aeropuerto de Durango y representante de la cámara restaurantera.

Con el objetivo de lograr incrementar sus capacidades para la gestión conjunta de sus emprendimientos, basado en la identificación, las necesidades y las expectativas del turista dentro del Estado de Durango.

A la hora de revisar los resultados de los grupos focales se puede apreciar el uso de categorías, las cuales permitieron elaborar el programa de capacitación. Entre ellas se encuentra definir el tipo de turismo que llega al estado de Durango, el cual de acuerdo a los participantes ellos coinciden que son turismo cultural, turismo de negocio, turismo rural y turismo de aventura. Dentro de estos tipos de turismo se pueden realizar varias actividades las cuales destaca convenciones, visita a edificios coloniales, museos, actividades al aire libre, pesca, entre otras cosas. Todas estas actividades permiten el crecimiento dentro del estado Durango debido a que permite una derrama económica y la creación de empleo dentro del mismo estado.

Otra categoría que se expresó en la investigación fue conocer los programas de capacitación turística que se han dado dentro del estado para permitir el desarrollo de las habilidades de gestión y emprendimiento. Teniendo como resultado que dentro de Durango se han dado capacitaciones basadas en atención al cliente, producto turístico, capacitación bilingüe y actitud del servicio, esto comentado por los integrantes de los grupos focales. Sin embargo, comentan que, aunque estos temas son necesarios para el sector turístico se puede observar que son demasiados generales y repetitivos dentro del sector. Asimismo, no se enfoca en los temas específicos basadas en las necesidades de esta actividad económica que permitirían el desarrollo de los diferentes actores que participan en el turismo

Otro punto que se manifestó en los grupos focales fue la falta de infraestructura física y talento humano necesario para desarrollar los tipos de turismo que se realizan dentro del estado. Debido a que falta señalizaciones, carreteras y una cultura turística dentro de la población para poder ofrecer al turista una orientación agradable que le brinde una gran experiencia.

Todos coinciden en el reflejo del desarrollo del turismo en Durango, donde hoy en día el arribo de las personas es con mayor frecuencia y el movimiento en los establecimientos turísticos dejan una marca cada día más amplia. Es por ello que la mayoría de los participantes del sector coinciden en la profesionalización especializada, empezando por un mapeo a través de métricas y estadísticas sobre todo temas de altas gerencias para estos seguir aplicándolas en sus áreas laborales.

El grupo refiere que con el incremento de la capacitación y su aplicación efectiva se podrá lograr un camino hacia el desarrollo sustentable y socio económico del estado.

Tabla 2.

Programa de Capacitación

NOMBRE DE CAPACITACIÓN	TEMAS	MODALIDAD
Indicadores, estadísticas y matrices turísticas de Durango	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices de recepción turística. • Implementación estadística en turismo. • Programas de capacitación basados en las matrices • Implementación en el sector turístico. 	Taller
Especialización dirigida al sector turística	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura turística implementada por la iniciativa privada y pública. • Alta Gerencia. • Creación de un programa para el Desarrollo comunitario • Lenguaje del Turismo de Reuniones. 	Taller
Promoción dirigida	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de producto turístico. • Implementación de los productos turísticos. • Diseño en conjunto de la iniciativa privada y pública de la promoción turística hacia el exterior. • Marketing turístico digital. 	Taller

DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación que se desarrolló en cuanto al involucramiento en las capacitaciones de los profesionales del turismo se demostró que se requiere de un programa de capacitación que cumpla las necesidades de acuerdo a las especialidades de la recepción turística del destino, basado en las necesidades de cada uno de los elementos que integran el turismo.

Dicha capacitación debe permitir que se tenga una implementación efectiva que dé lugar a mejores prácticas dentro del sector turístico y genere un alto índice de eficacia en el trato hacia el cliente o turista que llega al estado (Avalos, 2009).

Sin embargo, dentro del estado se ven falta en el desarrollo dentro del sector turístico se observa la falta elementos necesarios para llevar su actividad. Debido a que no cuenta con la coordinación de todos los miembros que integran el sector turístico (Orgaz, 2013).

Por otra parte, dentro del estudio realizado se encontró que este turismo permite al estado tener una fuente de derrama económica que proporciona a mejorar las condiciones de vida de la población autóctona además de las de los turistas.

Esta afirmación se ve demostrada por varios comentarios de los participantes en este caso se muestra algunos “pues los beneficios son la promoción de nuestro estado, nuestro estilo y lugares turístico. Creo que son los beneficios principales junto con el derrame económico que deja este tipo de visitantes”, “Los beneficios que conlleva, pues es que se deja una derrama económica importante para el estado y al tratarse de turismo como tal son varios los sectores involucrados, pues lo beneficio no se van solo a una empresa sino se versifican y caen en hoteles, restaurante, prestadores de servicio, etc.”

Otro punto del análisis demuestra que este trabajo en conjunto se verá reflejado en desarrollo y profesionalización de los servicios y productos que ofrece Durango. Para lo cual se realizó un análisis que permitió integrar los elementos necesarios para el desarrollo eficaz del turismo que en este caso se considera la capacitación como el ancla que permite el cambio dentro del sector.

De igual manera se detectó que mientras el sector se encuentre en capacitación constante por medio del programa propuesto, va encontrar otras directrices que le permitirán un retorno de inversión, donde la derrama económica se consolida hacia todo el sector.

Dentro de este rubro los participantes emiten diversa propuesta de capacitación que va desde habilidades gerenciales, especializaciones basadas en cada una de las áreas del sector turístico, trato hacia el cliente, inventario turístico y producto turístico. Esto reflejado en los siguientes comentarios “considero que los programas de capacitación turística que permitirían desarrollar habilidades de gestión y Emprendimiento serían programas especializados que creo que no se ha dado mucho”, “entonces en servicio o capacitación necesitamos temas especiales para que los emprendedores no tengan que emigrar a otros estados”.

De la misma manera durante los resultados de la investigación se pudo observar que para lograr que se implemente un verdadero programa de capacitación se tiene que realizar un diagnóstico para conocer las necesidades del sector y después realizar su implementación (Davis. & Werther, 2008). Esto expresado por los participantes al explicar “Conocer lo que tengo. lo que quiero ofrecer y después conocer las necesidades de posibles clientes pasar a los siguientes niveles. Entonces creo que sería un programa de capacitación muy bueno. Seguro que ya incluye lo que han mencionado los compañeros de aquí del foro 2. También otro participante menciona “a final de cuentas de cuentas si entendemos nuestro negocio para poder aplicar e implementar para mí., tendremos un mejor negocio”.

Otro de los aspectos obtenidos del estudio fue comprender que dentro del estado no se cuenta con capacitadores especializados como menciona los participantes “. también se encuentra con el problema de que no pueden hacer una empresa tan especializada porque no cuentan con las personas que certifican ciertas actividades a la mano por ejemplo un, algunos de los distintivos que proponemos en la secretaría de turismo es muy difícil encontrar un capacitador local”. Lo que no permite que exista una verdadera capacitación debido que para llevarla a cabo se necesita que los empleados tengan la oportunidad de adquirir conocimientos, actitudes, aptitudes y habilidades que permitan mejorar su competencia para lograr el éxito en cualquier actividad que se desarrolle en su puesto por medio de capacitadores competente (Avalos, 2009).

Ante esto el gremio turístico reconoce que aún existe un déficit en los servicios básicos de los centros turísticos con los que cuentan en algunos lugares, así como también una debilidad en el interés por capacitarse constantemente, ya que cierta parte del sector muestra apatía para ac-

tualizado en temas referentes a su giro. Al igual se encontró que hay una rotación muy fuerte en las empresas sobre todo en las de hotelería y restaurantes, pero también las capacitaciones con las que se cuentan son básicas, con temas muy similares, repetitivos y se carece en Durango de personas competitivas para ofrecer capacitaciones al sector.

De igual manera se observó en la investigación se que las dependencias del giro turístico tanto estatal como municipal no cuentan con un plan anual de capacitaciones y tampoco un registro estadístico de la recepción de turistas y programas que han realizado.

Ante esta perspectiva se planteó dentro de la investigación un programa piloto que sirva de directriz para la implementación de capacitación oportuna y de utilidad a las diferentes empresas que lo integran, llegando a temas como las matrices e indicadores de recepción de turistas, promoción dirigida, uso herramientas y tecnologías dentro del turismo. Esto basado en las necesidades emergentes encontradas en el análisis de los grupos focales. Se recomienda su aplicación en futuras investigaciones para medir la efectividad de la misma.

REFERENCIAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avalos Velasco, R. (2009). *Elaboración de un Programa Integral de Capacitación para el Turismo de Naturaleza*. Instituto Tecnológico de Colima. <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/365/Memoria%20de%20Residencia%20Opci%C3%B3n%20X.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cabrera Villa, C., Ibáñez Pérez, R. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. Universidad Autónoma de Baja California Sur Academia Mexicana de Investigación Turística.
- Castañedo, C., & Quevedo, R. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-39. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48130/142-203-1-PB.pdf?sequence=1>
- Cejas Martínez, M., & Acosta, J. (2012). *La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos*. *Anuario*, 35, 149-173. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Espinoza, E. E. (2015). *Aspectos Teóricos e Instrumentos de la Metodología de la Investigación Educativa*. UTMACH.
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- Orgaz Agüera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 38(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18128245006.pdf>
- Parra Ortiz, S., & Mendieta Velasco, J. (2016). *Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública: Caso Nabón* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay). <http://201.159.222.99/bitstream/datos/5528/1/11857.pdf>
- Ramos Paucar, L. (2015). *Cuantificación de la eficacia del Plan Nacional de Capacitación del Talento Humano del Ministerio de Turismo: CASO TUNGURAHUA 2011-2012*.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).