

**PROYECTO DE CREACIÓN DE CENTRO DE
CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LA HUASTECA
POTOSINA, BAJO ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD
Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

**PROJECT FOR THE CREATION OF A TOURIST TRAINING CENTER FOR
THE HUASTECA POTOSINA, UNDER A SUSTAINABILITY AND SKILLS
DEVELOPMENT APPROACH**

Recibido: 20/08/2015 – Aceptado: 06/10/2015

Suarez Rodríguez Irma Brígida

Docente - Universidad Autónoma de Potosí San Luis
Potosí – México
Magister en Mercadotecnia de Negocios Turísticos
irma.suarez@uaslp.mx
<https://orcid.org/0000-0002-1447-3381>

Pérez Orta Marco Antonio

Docente - Universidad Autónoma de Potosí San Luis
Potosí – México
Magister en Planeación y Sistemas
maorta@uaslp.mx
<https://orcid.org/0000-0002-2249-4115>

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37.
<https://doi.org/10.32645/26028131.60>

Resumen

Ante una competencia cada vez más agresiva y numerosa entre destinos que aspiran a ser la mejor alternativa para los visitantes, se requiere de una completa participación de los actores que conforman la oferta turística; obligándose a otorgar un producto y servicio de calidad. La región de la Huasteca Potosina cuenta con una diversidad de atractivos naturales y culturales susceptibles a ser desarrollados para la actividad turística y que se pueden encaminar hacia el turismo de naturaleza. Se ha observado que esta actividad emergente en la región se realiza con bajos niveles de calidad acompañada de la degradación de elementos paisajísticos, en buena medida provocada por la carencia de programas eficaces de capacitación continua. La Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca propone la creación de un Centro de Capacitación Turística para La Huasteca Potosina que le permita a los prestadores de servicios, a los funcionarios municipales y a los integrantes de las propias comunidades desarrollar, ampliar y reafirmar sus conocimientos; a través de cursos integrales de actualización y perfeccionamiento de conocimientos y habilidades, desarrollo de actitudes y valores, la sistematización de procesos y prevención de riesgos, bajo un enfoque de sustentabilidad y el desarrollo de competencias, para otorgarles mayores ventajas competitivas.

Palabras Clave: Capacitación, Competencias, Sustentabilidad, Sector turístico, Certificación.

Abstract

Before an aggressive and numerous competition between destinations who aspire to be the best choice for visitors; requires full participation of the actors of tourism; forcing to give a product and service quality. The Huasteca Potosina region has a diversity of natural and cultural attractions susceptible to be developed for tourism and geared towards nature tourism. There has been this emerging activity in the region is low-quality accompanied by degradation of scenic elements, largely caused by the lack of effective programmes for the continuous training. The Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca proposes the creation of a centre of tourism training for Huasteca Potosina enabling service providers, municipal officials and members of communities, develop, expand, and reaffirm their knowledge; on comprehensive courses updating and improvement of knowledge and skills, development of attitudes and values, the systematization of processes and risk prevention, under an approach to sustainability and the development of skills to give them greater competitive advantage.

Keywords: Training, competition, sustainability, tourist sector, certification.

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. Tierra Infinita (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

Introducción

La actividad turística hoy día es considerada uno de los sectores de más rápido crecimiento de la economía mundial; para algunos países es la primera generadora de ingresos. Según el Barómetro OMT del Turismo Mundial de la Organización Mundial del Turismo (2006), en 1970 se contaban 40 países considerados como destinos turísticos ... hoy podemos nombrar más de 140. Países con economías desarrolladas compiten por el turismo con países de economías emergentes y viajar se convierte casi en una necesidad básica. La humanidad globalmente considerada ha optado por ser nómada, eliminando el sentido de territorialidad, García Canclini (2007).

Ante una competencia cada vez más agresiva y numerosa entre destinos turísticos que aspiran a ser la mejor alternativa para los visitantes; lo que hace la diferencia es la calidad del servicio recibido, así como el aprovechamiento sustentable de los recursos. Pensemos en el cliente como si fuera un emperador romano que al bajar o subir su pulgar estará diciendo Vivirás o morirás-", en el momento en que decida comprar o no los productos o servicios de la organización, Frydman (2005); los viajeros actuales buscan experiencias más auténticas, exigen calidad ambiental y seguridad, reciben mucha información y escogen los mejores estándares de calidad y servicio al mejor costo. Lograr esto requiere de personal altamente capacitado en todos sus niveles.

Revisión de Literatura

La Importancia del Turismo en México

El turismo es también para México una de las bases económicas; en el 2008 ingresaron a nuestro país por concepto de divisas internacionales 12,121 millones de dólares, arribando al país 20 millones 294 mil turistas internacionales, Banco de México (2009); la inversión turística privada alcanzó la cifra récord en 2008 de cuatro mil 641 millones Padrón Nacional de Proyectos de Inversión de la Secretaría de Turismo de México (2008). Este sector aporta más de 8 por ciento del Producto Interno Bruto Nacional y contribuye con más de 9 por ciento de los empleos directos e indirectos, SECTUR (2008).

Sin embargo, la masificación del turismo trae consigo contaminación ambiental, depredación, desechos y basura, desplazamiento de comunidades, abusos contra los derechos humanos, desconocimiento de las culturas, trabajo y salarios injustos, por mencionar sólo algunos. El turismo global amenaza a las comunidades indígenas, sus creencias religiosas y tecnologías, sus lugares sagrados, sus estructuras sociales, la fauna, los ecosistemas, sus economías y derechos básicos, reduciéndolos simplemente a otro producto de consumo agotable, McLaren

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

(2003) .

Afortunadamente no hay país, región o destino que no busque la mejora constante para captar turistas. Los diversos organismos internacionales que buscan promover niveles de vida más elevados, fuentes de empleo, preservación del medio ambiente y desarrollo económico y social, se han dado a la tarea de regular y proclamar instrumentos legales que aseguren el logro de estos fines; utilizando la concientización y capacitación como principal herramienta, Molina (1998). La sustentabilidad de la actividad turística.

El concepto de sustentabilidad ha sido incorporado al desarrollo turístico, se ha convertido en uno de los requisitos que el mercado ha impuesto para atraer a la demanda; necesaria para aumentar la competitividad y la rentabilidad de la oferta. Aquellos pueblos que conserven sus tradiciones, su cultura y su medio ambiente serán las potencias del turismo en el futuro, Torruco (2006).

Para nuestro gobierno el turismo es una actividad de alta prioridad; el objetivo general que marca el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2007-2012 es: "" ... fomentar el desarrollo turístico a través del fortalecimiento de la oferta turística, garantizando la calidad y cuidando el aprovechamiento sustentable de los recursos mediante actividades de planeación., gestión, promoción y capacitación del recurso humano. A pesar de los resultados habitualmente buenos del turismo mexicano, es necesario diseñar estrategias que permitan el desarrollo del turismo a través de la intensificación de los esfuerzos para alcanzar la competitividad regional; mejorar la oferta actual y aprovechar las oportunidades que ofrecen las nuevas tendencias del mercado, desarrollando y vendiendo productos turísticos diversificados, bajo un marco de sustentabilidad.

La capacitación basada en competencias

El mundo de la producción y los servicios se ha visto afectado por las transformaciones a gran escala, en cuanto a la forma de inserción de las economías nacionales en los mercados modernos globalizados, las exigencias crecientes de productividad y competitividad, el desarrollo sustentable, el uso creciente de nuevas tecnologías y conocimientos aplicados en todos los niveles del quehacer productivo Martens (1997). En este escenario aparece el enfoque de competencias aplicado a las políticas y los programas de formación técnica y capacitación de recursos humanos, manifestándose en diferentes planos de los sectores económicos. A partir de la segunda mitad del siglo pasado, en algunos países se han llevado a cabo importantes esfuerzos en materia de educación; pasando de un proceso de enseñanza tradicional, a una educación centrada en el aprendizaje; existe una necesidad de recuperar el carácter social de la educación, Zarzar (2005).

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

La educación y la capacitación basadas en competencias ofrecen una formación profesional pertinente; tratando de responder a los cambios provocados por la globalización. La formación de los individuos, vista como un aprendizaje a lo largo de la vida, se puede concebir desde la formación inicial, que corresponde a la educación formal recibida antes de insertarse en el campo laboral; hasta la formación permanente, que incluye el avance en la educación formal así como la capacitación para y en el trabajo (bajo la supervisión de un superior o de un compañero o dentro de programas específicos) González (1997).

En 1992 las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social de México realizaron un análisis en el país acerca de la educación técnica y la capacitación que concluyó a finales de 1994. Este estudio mostró que las mayores debilidades del sistema de capacitación técnica y formación en México son, la escasa preparación de los trabajadores; poca flexibilidad y relevancia de los programas ofrecidos ante las necesidades cambiantes del mercado laboral; deficiente calidad de los programas de capacitación; y falta de estructuras institucionales adecuadas para la participación del sector productivo en el diseño y desarrollo de la capacitación. En cuanto a los programas de capacitación analizados, se señaló que no existe confianza en su eficacia, ni normas comparables con las cuales evaluar la efectividad de los diferentes programas; fue entonces que estas Secretarías pusieron en marcha los primeros estudios sobre la educación basada en normas de competencia, Secretaría de Educación Pública de México (1994).

El Enfoque de Competencia Laboral y su Certificación

Una variable importante para lograr la competitividad de las empresas se basa en atender las necesidades del individuo en cuanto a su formación integral. El enfoque de competencia laboral responde a la necesidad de mejorar la calidad y pertinencia de la educación así como la formación de recursos humanos; implica que las empresas modernicen sus sistemas de capacitación; brindando a los trabajadores conocimientos, habilidades, actitudes y valores, adaptándolos a los nuevos perfiles ocupacionales, creando individuos preocupados por la adquisición y actualización continua, acorde a los requerimientos de las organizaciones. Particularmente los países en desarrollo enfrentan la necesidad de encontrar nuevas y más favorables formas de inserción en el contexto internacional, y deben recurrir para ello a su más abundante, preciado e inagotable recurso: su gente. De ahí, la importancia y proyección que el modelo de competencia laboral ofrece a los países en desarrollo, Ducci (1997).

Los trabajadores deben contar con elementos suficientes para hacer frente a los cambios previsibles en el entorno laboral y se beneficien de éstos, mediante el desarrollo de acciones

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

tendientes a incrementar sus habilidades, su capacidad para desarrollar diversas tareas y asumir mayores niveles de responsabilidad, lo que les permitirá mejorar su productividad y sus remuneraciones, Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2007).

La certificación de competencias, así mismo toma un papel importante; existen organismos, criterios, instrumentos y expertos que certifican el desarrollo de competencias en el recurso humano. Es un proceso mediante el cual un organismo de tercera parte reconoce y certifica que un individuo ha demostrado ser competente -o todavía no para una función laboral determinada; a través de la certificación, las empresas pueden orientar sus programas de capacitación, agilizar y reducir costos de reclutamiento, selección y contratación de personal. SEP (1995).

El Sistema de Normalización y de Certificación de Competencia Laboral surge en México con el propósito principal de establecer las bases que permitieran reorganizar las distintas formas de capacitación de la fuerza laboral evaluando y certificando los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores de las personas. aplicados al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo Secretaría de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social de México (1995).

La Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca (UAMZH) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí CUASLP

La relación que existe entre la educación superior, la economía y la sociedad: la calidad, cobertura y equidad de la educación superior. su pertinencia y actualización curricular; así como el desarrollo de competencias en los individuos para la vida y para el trabajo. Bamerr (2001). Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad. Gedisa, España. La tarea esencial de una universidad es la de crear, transmitir, registrar y compartir el conocimiento, lo que implica tanto propiciar su construcción como su socialización la educación superior, como productora y reproductora del conocimiento. tiene la obligación de responder a las necesidades de la sociedad y de la economía Thierry (1999).

El Contexto Socio Geográfico

El estado de San Luis Potosí se ubica en la región norte-centro del territorio nacional cuenta con 58 municipios, los cuales se encuentran distribuidos en cuatro zonas geográficas principales: Región Huasteca, Media, Centro y Altiplano Potosino.

La Huasteca Potosina, una de las cuatro zonas que conforman el estado, enclavada en medio de la Sierra Madre. Esta región se denomina así por la presencia en ella de

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

importantes grupos huastecos. El 94.8% de los hablantes de lenguas indígenas en el estado, residen principalmente en los municipios que integran la huasteca potosina, siendo el náhuatl y el tenek las más predominantes. La zona se encuentra formada por los siguientes municipios: Xilitla, Huehuetlán, Coxcarlán, Tampamolón Corona, Tanquián de Escobedo, Tancanhuitz de Santos, San Antonio, Axtla de Terrazas, Tampacán, Marlapa, San Martín Chalchicuautla, Tamazunchale, Aquismén, Tamasopo, El Naranjo, Tamuín, Ebauo, Tanlajás, San Vicente Tancuayalab y Ciudad Valles (punto principal de la Zona Huasteca, 265 km. al este de la capital del estado).

La Huasteca Potosina, por su ubicación geográfica, atractivos, clima y vegetación. permite ofrecer diversas formas de turismo de naturaleza, como lo es el turismo de aventura (rafting, rappel, kayak, montañismo, cascadingo, espeleología, buceo, snorkeling, entre otras); el turismo rural (actividades que pueden ser realizadas al interactuar con las comunidades rurales); y el ecoturismo, (observación de flora y fauna, campismo, caminata, senderismo, entre otras).

Entre los principales atractivos se encuentran: La zona arqueológica de El Consuelo y Tamtoc, cascadas y río Tamasopo, Puente de Dios, las Cascadas de Micos, río El Salto, Cascada de Tamul, el Sótano de las Golondrinas, Nacimiento de Tambaqué. El Castillo del Inglés y Las Pozas de Xilitla, cascadas de Minas Viejas, el Meco y Sótano de las Guaguas.

Sin embargo, a través de varios recorridos por esta zona se puede observar que hace falta profesionalismo, una buena planeación y gestión para poder proyectar a los municipios, ausencia de calidad en los servicios ofrecidos y pocas acciones responsables para el aprovechamiento sustentable de los recursos, falta de integración y trabajo conjunto entre los actores que conforman la oferta turística; así como reducidos programas de capacitación que les permita a las comunidades disfrutar de los beneficios que ofrece esta actividad.

La Infraestructura y Programas Educativos de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca

La UAMZH es una institución educativa de nivel superior cuya misión es formar profesionistas capaces, competitivos, y comprometidos con la sociedad; a través de brindar a los estudiantes una formación adecuada al entorno, centrando el valor del ser humano mediante el desarrollo de valores como la ética, eficacia y honradez. Cuenta con instalaciones de calidad, que ofrecen al alumnado las condiciones adecuadas para su desarrollo integral. La infraestructura de primer nivel que se tiene cuenta aulas y laboratorios que albergan los seis programas educativos que actualmente se imparten, Administración, Bioquímica, Contaduría Pública, Derecho, Gestión

y Políticas Públicas y Turismo Sustentable.

Entre los servicios que ofrece la UAMZH están, Difusión Cultural, Centro de Atención a Estudiantes, Departamento de Servicio Social, Centro Médico Universitario, Centro de Innovación Educativa (Centro de Cómputo y el Departamento Universitario de Ingles), Centro Integral de Aprendizaje (CIA)

La UAMZH, atendiendo al compromiso social y a su participación con la sustentabilidad, se ha dado a la tarea de realizar importantes esfuerzos hacia la capacitación basada en el enfoque de competencias, identificando y construyendo nuevos ámbitos de saberes, desde una perspectiva que permita la adaptación a las nuevas circunstancias: observándose una evolución en lo que respecta a la oferta de formación procurando cubrir los requerimientos y necesidades de los diferentes sectores económicos, tratando de atender los rezagos existentes y mejorando las condiciones de calificación y empleo.

La UAMZH se enfrenta al desafío de las demandas del sector; coadyuvando a la formación y desarrollo de recursos humanos con el perfil ideal acorde a la demanda y a las necesidades reales: vinculando la capacitación además, a otros servicios de apoyo a las empresas, tales como investigación y desarrollo, aprovechamiento sustentable de los recursos, asistencia técnica y modernización de la administración, entre otros: permitiendo así una atención integral y adecuada a la realidad de cada empresa.

La vinculación entre la UAMZH y el sector público y privado resulta un importante reto: identificando aquellas competencias que requiere el trabajador actual para tener tu mejor desempeño en el mercado laboral y cuáles son las mejores formas de desarrollar en estos esos conocimientos, habilidades, actitudes y valores con el fin adaptar la oferta de formación y capacitación. Asimismo, contar con docentes e instructores capacitados, desarrollando ambientes de aprendizaje pertinentes que den respuesta a las necesidades del mercado laboral.

Materiales y Métodos

Para la realización de este trabajo se analizaron diferentes perspectivas técnicas referentes a la capacitación basada en el desarrollo de competencias y la sustentabilidad; se abordó este estudio bajo el enfoque metodológico cualitativo, la metodología se sustenta en que esta investigación busca la percepción, interpretación y la experiencia de los individuos sobre la realidad de este tema; el documento se estructura de lo general a lo particular. Debido a que se trata de una investigación de tipo cualitativa, la entrevista a profundidad fue el instrumento metodológico utilizado para la recolección de

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

datos acerca de las necesidades de capacitación del sector turístico en la región Huasteca potosina.

Resultados y Discusión

Se llevaron a cabo entrevistas a profundidad con la Dirección de Turismo Municipal y la Delegación de Turismo del estado, así como con prestadores de servicios turísticos en el municipio de Ciudad Valles (este municipio se tomó como modelo para la región, debido a su tamaño, importancia e influencia), con el fin de conocer la realidad en lo referente a la capacitación.

En cuanto a las entrevistas realizadas a prestadores de servicios turísticos se encontró lo siguiente.

Estos reconocen la importancia de contar con recursos humanos competentes para lograr sus objetivos; son conscientes de la importancia de la capacitación y de que esta forme parte de su cultura organizacional; para conseguirlo están de acuerdo en invertir en la formación y desarrollo de sus recursos humanos.

Se encontró que éstos no saben dirigir los programas de capacitación al logro de los objetivos, consideran los costos de la capacitación como un gasto y no como una inversión, así como el temor a alterar la estructura de jerarquías y remuneraciones.

Coincidieron en que no toman en cuenta a la capacitación entre sus planes y programas, debido principalmente a la falta de organismos dedicados a la capacitación turística dentro de la localidad, la tendencia de los trabajadores a abandonar el empleo. La inexistencia de políticas de capacitación dentro de las empresas, el conformismo por parte de los empleados y que no son abiertos a aceptar cambios o a ser orientados por otras personas.

Reconocen la improvisación del servicio ofrecido. que trae consigo deficiente calidad; no realizan prácticas en beneficio de un desarrollo sustentable; relacionando estos problemas a la ausencia de programas de capacitación que les impide contar con personal competente.

Normalmente contratan personal sin capacitación y muestran altos índices de rotación de personal, debido principalmente a los bajos rendimientos, la llamada "piratería" de empleados competentes entre la competencia.

Los encargados de la Dirección de Turismo Municipal y la Delegación de Turismo

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

comentaron lo siguiente:

Algunos cursos que ofrece la Dirección de Turismo Municipal, son de calidad en el servicio, tratamiento de quejas y sugerencias, tecnologías de la información, conducción de grupos, cultura turística, primeros auxilios, rescate acuático, entre otros; los cuales cubren las necesidades de la demanda de formación de personal de contacto. La Dirección no cuenta con un presupuesto propio para ofrecer capacitación, y esta se realiza por medio de gestión y patrocinios a través de los propios prestadores de servicios y de otras dependencias y organismos.

La Delegación de Turismo si cuenta con un presupuesto para tal fin, elaborándose un catálogo de cursos que se ofertaran durante el año, realizando la gestión correspondiente.

Ambas dependencias coinciden en que hay muy poca participación por parte de los prestadores de servicios, principalmente responden aquellos establecimientos que presentan mayor afluencia y que se encuentran más directamente relacionados a la actividad, como son los hoteleros, operadores de viajes y guías de turistas. El área restaurantera no visualiza los beneficios que trae consigo la actividad, y por lo tanto no cuentan con una visión de calidad y se involucran muy poco con la capacitación.

En cuanto a cursos para niveles medios y altos mandos son otorgados principalmente por la Secretaría de turismo estatal a través de una serie de recomendaciones o sugerencias que les hacen llegar los prestadores de acuerdo a sus necesidades.

Se otorga la certificación MODERNIZA a establecimientos turísticos, referente a procesos de operación, en donde va implícitas la capacitación del personal,

No existen aún programas de certificación de competencia laboral en los recursos humanos.

Existen cursos enfocados a comunidades, básicamente de turismo rural, los cuales por su naturaleza y condiciones de operación son impartidos generalmente in situ.

Ninguna de las dos dependencias cuenta con las instalaciones adecuadas para otorgar los cursos de capacitación y tienen que realizarlos con el apoyo de otras instituciones.

La capacitación que ofrecen ambas dependencias es otorgada por instructores avalados por la Secretaría de turismo, así también por personas con vasta experiencia en el ramo y aquellos certificados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Las dependencias investigadas consideran que el proyecto que se propone sí tendrá éxito.

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

ya este representaría un beneficio para la actividad turística: y comentan que en la medida que sea posible apoyaran en la gestión y promoción de aquellos cursos que les resulten interesantes.

Justificación de Creación de un Centro de Capacitación Turística para la Huasteca Potosina, bajo un enfoque de Sustentabilidad y Desarrollo de Competencias

Una fuerza laboral con mayor nivel de escolaridad y capacitación es factor indispensable para que México retome la senda de crecimiento económico sostenido que requiere, así como para competir exitosamente en el mercado internacional. El nuevo perfil de la economía abierta requiere que tanto las empresas como los trabajadores y los sistemas de capacitación respondan rápidamente a los requerimientos y características de los mercados, Resnik (1997).

Es de vital importancia que el recurso humano cuente con los conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores, que le otorguen el sentido de calidad que el cliente espera recibir y que permita a las empresas del sector turístico en la Huasteca potosina obtener ventaja sobre sus competidores. No debemos pensar en los empleados como un simple par de manos, sino como seres humanos inteligentes, que son capaces de aprender, si se les da oportunidad de hacerlo.

Anteriormente se consideraba una gracia del patrón dar capacitación, hoy en día es una obligación establecida en la Ley Federal del Trabajo de nuestro país, en su Título Cuatro: «Derechos y Obligaciones de los trabajadores y de los patrones»; Capítulo III bis, "De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores", que comprende del Artículo 153 A al 153 X. Es pues obligación legal del patrón dar capacitación y adiestramiento, porque con ello el trabajador desempeñará mejor su trabajo, aumentara su nivel de aptitudes y no solo se benefician los trabajadores, sino también el patrón ya que se reflejará en el aumento de la productividad y mejores servicios de su empresa, lo cual redundará en la preferencia de los clientes ante la competencia y un uso adecuado de los recursos; no olvidemos que aun comando con excelentes sistemas en selección de los empleados, el trabajo será inútil si no se respalda con un programa de capacitación constante. La obligación del trabajador es aprovechar al máximo los recursos que se le imparten.

Por lo anterior, aprovechando la infraestructura de primer nivel con la que cuenta, la multidisciplinariedad que le otorgan los diferentes programas educativos que ofrece, así como el modelo educativo que ha venido proponiendo la institución basado en el desarrollo de competencias, la UAMZH ha proyectado crear un espacio que la vincule con el sector turístico público y privado a través de la oferta de capacitación y formación del recurso humano con un enfoque basado en competencias y en la sustentabilidad; enfocándose a aquellas empresas del ramo que pretenden diferenciarse de la competencia, mejorar su rendimiento, desarrollar a su

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

personal y utilizar de manera sustentable sus recursos.

Objetivo General del proyecto·.

Elevar la calidad de los servicios turísticos y las prácticas sustentables en la región; desarrollando oferta de capacitación que dote a los recursos humanos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores; los cuales sean reconocidos oficialmente por medio del otorgamiento de un diploma, donde se certifica que el participante es apto para desempeñar una ocupación o bien es competente para desarrollar determinadas funciones.

Objetivos específicos:

- Favorecer el desarrollo integral del recurso humano del sector turístico de la región.
- Vincular la oferta de capacitación con las necesidades reales del sector.
- Diseñar contenidos acordes a las condiciones que operan en la realidad, relevantes y significativos, integrando la teoría y la práctica, el trabajo manual y el trabajo intelectual, (saberes teórico. práctico/técnico. metodológico y social).
- Proponer distintas vías y ambientes de aprendizaje, reconociendo que el aula no es el único lugar de aprendizaje.
- Establecer estrategias de evaluación integral, congruentes y exigentes.
- Promover el desarrollo de la creatividad, la iniciativa y la capacidad para la toma de decisiones.
- Establecer cambios en lo que los individuos saben y en el uso que pueden hacer de lo que saben.
- Promover la autonomía del individuo.
- Formación integral centrada en el aprendizaje significativo.
- Aplicar la práctica como recurso para consolidar lo que se sabe, para poner en acción lo que se sabe y para aprender más.
- Reconocer al individuo como capaz de autodirigir y organizar su aprendizaje.
- Diseñar experiencias de aprendizaje que permitan arribar a diferentes soluciones o a varias vías de solución.
- Crear entornos que sean cooperativos, colaborativos y apoyadores.
- Priorizar estrategias didácticas en las que los participantes jueguen un papel activo, que les permita descubrir y construir conocimiento por sí mismos.

Alcance y localización: Se pretende cubrir las necesidades de capacitación de la región Huasteca potosina. El centro de capacitación se ubicará en las instalaciones del programa educativo de Turismo Sustentable de la UAMZH.

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

Limitaciones: Insuficiente apoyo del sector público para la operación del proyecto, falta de demanda de los prestadores de servicios turísticos, desinterés por parte del recurso humano en la capacitación, así como la dificultad de horarios apropiados para la impartición de la capacitación.

Inversión: Se cuenta ya con las instalaciones necesarias en la UAMZH acordes al alcance del proyecto y se pretende que esta sea auto financiable a través de cuotas de recuperación del servicio.

Descripción del servicio Los tipos de capacitación que se ofrecerán, estarán acordes a las necesidades de capacitación del sector y se pretende sean pertinentes a las diversas circunstancias y contexto para cubrirlas.

La capacitación para "hacer", que es la que generalmente se practica y se refiere al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas para poder actuar sobre las cosas. Es la capacitación que parece ser más útil y de resultados más inmediatos.

La capacitación para "llegar a ser", que por lo regular es ignorada, pero es vital para que el personal pueda realmente llegar a ofrecer un servicio de calidad. Se enfocará hacia el desarrollo de aquellas actitudes y valores que permitan el desarrollo del individuo; es decir, hacia el perfeccionamiento de su personalidad.

Así también, la capitación para "hacer y llegar a ser", en la cual se prestará especial atención al obrar humano en la conveniencia de la empresa. Tiene un doble objeto: el hacer trabajo conjunto, esto es, el trabajo en su dimensión social y organizado; y por otra parte, el desarrollo del hombre como miembro de grupos de la comunidad de la empresa y de la sociedad en general.

Erróneamente las empresas consideran que lo esencial es la eficiencia en el trabajo, como si este pudiese desprenderse del trabajador en su calidad humana. Ocurre con frecuencia que se emplea únicamente la capacitación para hacer, el trabajador puede adquirir las habilidades y destrezas necesarias, pero se siente desligado de la labor que ejecuta, no se identifica con ella, se está entonces en presencia del trabajo deshumanizado y del trabajador enajenado, sin que se vincule con la empresa y descubra el valor o significado social de su esfuerzo. Asimismo, las solas actitudes y valores no bastan, el empleado puede manifestar cortesía y amabilidad, pero el cliente puede quedar insatisfecho; nos inquieta y nos lleva a reflexionar el comentario que a veces se escucha: "la gente que te atiende es muy amable pero ineficiente".

Una competencia es una capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente en términos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores; éstas son necesarias pero no suficientes por si mismas para un desempeño efectivo, COKOCER (1995). Por lo anterior, en este proyecto aseguramos que la única forma de subsanar tales deficiencias es abordar la capacitación en toda su amplitud, se complementarán los tipos de capacitación, ya que no pueden desligarse. A través de nuestra capacitación se pretende desarrollar a su vez la capacidad de innovación, adaptación y auto aprendizaje en los participantes.

Se aplicará una evaluación diagnóstica a cada participante con el objeto de identificar el grado de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores que estos poseen con el fin de otorgarle mayor pertinencia al proceso de enseñanza/aprendizaje.

Etapas de Desarrollo del Proyecto.

Primera etapa: Esta fase del proyecto comprende la aplicación y el análisis de los resultados de la investigación acerca de la situación actual de la capacitación de la región con el fin de identificar los requerimientos de capacitación en cuanto a conocimientos, habilidades, actitudes y valores que demandan las empresas del sector y el desarrollo sustentable de la actividad.

Segunda etapa: Tendrá como propósito la definición de la oferta de capacitación que se pondrá al alcance del sector turístico a través de cursos, seminarios, talleres, conferencias y prácticas, entre otros, para cada uno de los comportamientos laborales identificados en la primera etapa; así como los conocimientos, habilidades, actitudes y valores asociados a cada nivel; esto con el objeto de alcanzar la pertinencia en la capacitación y formación que demanda el sector en la región, aunado a la capacidad, recursos e infraestructura de la universidad. Asimismo se definirán las metodologías, estrategias, herramientas y materiales que se utilizaran en el proceso de aprendizaje significativo; finalmente, se elegirán las formas de evaluación de los desempeños con la finalidad de completar el proceso y asegurar el desarrollo de competencias en los participantes.

Tercera etapa: Esta etapa incluye la vinculación de la oferta de capacitación y formación de la universidad con los organismos de normalización, certificación y evaluación locales, estatales e internacionales, públicos y privados, a fin de que dicha oferta sea validada y acreditada por estos y obtenga un reconocimiento de transparencia, objetividad, confiabilidad, validez y pertinencia; y que a su vez ofrezca un mayor valor para el

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

recurso humano. Esto permitirá a las empresas del sector turístico de la región contar con recursos humanos calificados que demanda la transformación productiva, la innovación tecnológica y la competencia en los mercados globales.

Cuarta etapa: Vinculación con el sector turístico de la región a fin de comercializar la oferta del centro de capacitación, a través de acciones de promoción que incluyen publicidad, relaciones públicas, paquetes, convenios, patrocinios, visitas, entre otras actividades a fin de concientizar a los prestadores de servicios turísticos acerca de los beneficios de la capacitación como una ventaja competitiva.

Conclusiones

Ante el escenario de competitividad que muestra la actividad turística, es importante que las empresas del sector turístico cuenten con personal altamente calificado que les permita elevar la calidad de los servicios turísticos y las prácticas sustentables; a través de programas de capacitación continua que dote a los recursos humanos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, permitiéndoles un desarrollo integral y una mayor productividad, mejorando sus niveles de vida. Se requiere de la completa participación de este sector, diseñando programas de capacitación -otorgados por ellos mismos o por instituciones y organismos- que permitan al capital humano que labora dentro de ellas ofrecer al turista un servicio de calidad que supere sus expectativas y sea capaz de realizar sus tareas a través de prácticas sustentables en pro de un aprovechamiento racional de los recursos.

La capacitación basada en competencias ofrece una formación profesional pertinente; tratando de responder a los cambios provocados por la globalización, en la cual la formación de los individuos sea vista como un aprendizaje a lo largo de la vida, desde su educación inicial hasta su formación permanente, que incluye el avance en la educación formal así como la capacitación para y en el trabajo, a través de un programa de capacitación acorde a las necesidades actuales del mercado laboral. Concluimos que la Creación de un Centro de Capacitación bajo un enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias en la Huasteca potosina coadyuvaría a ofrecer un servicio de calidad a los turistas, así como a crear conciencia de la sustentabilidad de esta actividad.

Referencias Bibliográficas

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. *Tierra Infinita* (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>

García Canclini, N.: "*Odios globalizados*", Publicado en Cruz, Manuel, coordinador: "Odio. violencia, emancipación", Editorial Gedisa, Barcelona, 2007

UKWTO World Tourism Barometer - *Barómetro OMT del Turismo Mundial (Versión española)* Vol. 04/Issue 03. Publicación UNWTO World Tourism Barometer Barómetro OMT del Turismo Mundial (Versión española). ISSN 1728-9254, Fecha en línea, jueves, 21 de diciembre de 2006

Banco de México. "*Evolución y Perspectivas de la Economía Mexicana*" Mayo 18, 2009

Padrón Nacional de Proyectos de Inversión de la SECTUR, "*La inversión privada identificada en el sector turístico*". 2008. publicado en el sitio oficial de la Secretaría de Turismo de México.

SECTUR. "*Comportamiento de la actividad turística en México*". publicado en el sitio oficial en Marzo de 2009.

McLaren. D. "*Rerhinking Tourism & ecotravel*", Kumariau Press Inc.. Publication, 2003 ISBN: 1-56549-169-6

Turistampa (2007), entrevista en Marzo 20 de 2007 a Miguel Tonuco Marques. ex presidente de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles.

Molina S. (1998). "*Turismo y ecología*" México, Ed. Trillas.

Plan Nacional de Desarrollo Turístico de México 2007-2012. *Diario Oficial de la Federación 2007. Seminario Internacional sobre Fonnación Basada en Competencia Laboral: "Situación Actual y Perspectivas, en Guanajuato, México. J 996.* Documentos presentados y publicados en Montevideo: Cinterfor, 1997. 262 p. il. ISBN 92-9088-064-0

Zarzar, C. "*La Evaluación del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje*" Editorial Patria, México, 2005. "Análisis de la educación técnica y la capacitación en México" SEP (Secretaría de Educación Pública de México), 1994.

Programa de Empleo, Capacitación y Defensa de los Derechos Laborales en México, el 31 de mayo de 2007, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Sistema de Normalización y de Certificación de Competencia Laboral de México, SEP 1995.

Thierry, R. "*La formación profesional basada en competencias*", Publicado en octubre de 1999 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - 7 place de Fonrenoy - 75352 París 07 SP - France.

- Bamert, R (2001). "Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad". Gedisa, España.
- UASLP (2000) *Plan de Desarrollo Urbano del Estado de San Luis Potosí 2000-2020*, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Secretaría de Desarrollo Social, San Luis Potosí, México.
- Consejo de Promoción Turística de México, portal oficial, sección de Municipios de México.
- Blank, W. (1982). *Handbook for Developing Competency-Based Training Program.t*. USA. Prentice Hall. p. 8.
- Hcruández. G.(2000). Paradigmas en psicología de la educación. México. Paidós.
- SEP. CONOCER. CONALEP Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. México, Limusa.. p. 247.
- Organización Internacional del Trabajo. Artículo de la (Cintcrfor/OIT) 1997. ISBN 92-9088-064-0
- Ramirez. C.. "Modelo de Capacitación Empresarial. México 1988.
- Barr, R y John Tagg. "De la enseñanza al aprendizaje. Un nuevo paradigma para la educación de pregrado". Diseño curricular por competencias (Antología). Universidad de Guadalajara, Unidad de Innovación Curricular, Guadalajara 1999.
- Arguelles, A. (comp.), *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*. Limusa-sep-cncc-constalep, México, 1996. pp. 265-288.
- Miklos, T., "Educación y capacitación basada en competencias". Ventajas comparativas de la formación en alternancia y de llevar a cabo experiencias piloto, México, 1999.
- UNESCO, *Documento de política para el cambio y el desarrollo en educación superior*, unesco, París, 1995.
- Velarde, M., Ana Virginia, Maldonado. "El papel del elemento humano en la organización del sector turístico". Gest, rur. (Valdivia), dic. 2008, no. LO, p.23-40. ISSN 0718-6428.
- Frydman, A., Sandra, M., "Ideas innovadoras para una mejor práctica de negocios", Revista académica en temas de Management, editada por el Centro de Investigaciones en Management, Entrepreneurship e Inversiones de la Universidad del CEMA. Volumen III, Marzo de 2005.
- Ley Federal del Trabajo de México, Diario Oficial de la Federación, 1995.
- UASLP, "Propuesta de Diseño Curricular de la Licenciatura en Administración", Ciudad Valles,

San Luis Potosí, México, Julio de 2009. Irma Brígida Suárez Rodríguez puede contactarse en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca de la UASLP, Romualdo del Campo No. 501. Fracc. Rafael Curiel, Tcls. (481) 382-36-44, 381-23-48 y 49. Cd. Valles. S.L.P., México. CP.79060; en el Programa Educativo de Licenciatura en Turismo Sustentable. Correo electrónico jrma suarcz@uaslp.mx

Marco Antonio Pérez Orta puede contactarse en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca de la UASLP. Romualdo del Campo No. 501, Fracc. Rafael Curiel, Tels. (481) 382-36-44. 381-23-48 y - 49, Cd. Valles. S.L.P.. México. CP.79060: en el Programa Educativo de Licenciatura en Turismo Sustentable. Correo electrónico maorta@ua5lp

Como citar este artículo:

Suárez, I., & Pérez, M. (Enero – Diciembre 2015). Proyecto de creación de centro de capacitación turística para la huasteca potosina, bajo enfoque de sustentabilidad y desarrollo de competencias. Tierra Infinita (1), 20-37. <https://doi.org/10.32645/26028131.60>