



Universidad Autónoma de Chiapas
Facultad de Contaduría y Administración
Campus -I



DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**"ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CAPACITACIÓN Y EVALUACION PARA LA CERTIFICACIÓN
DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN CHIAPAS"**

Que para obtener el grado de:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON FORMACIÓN EN ORGANIZACIONES

P R E S E N T A :

LAT. JOSELYNE GUADALUPE PEREZ HERNANDEZ

DIRECTORA DE TESIS

DDP. CAROLINA GOMEZ HINOJOSA

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Diciembre del 2008

Tuxtla Gutiérrez Chiapas
01 de Diciembre de 2008

Mtro. José Rodolfo Calvo Fonseca
Director de la Facultad de Contaduría
y Administración Campus I
P R E S E N T E.

Por medio de la presente en atención al oficio enviado con numero **448/08** con fecha **26 de mayo** del presente año, donde me nombra Director de la tesis titulada, **"Estudio para la creación de un centro de capacitación evaluación y certificación de los servicios turísticos en Chiapas"** que elaboro la Lic. en Administración Turística **Joselyne Guadalupe Pérez Hernández**, de esta Facultad tengo a bien liberar la tesis antes mencionada, ya que cumple con todos los requisitos establecidos, para los fines que a estos competan y puedan concluir con los trámites correspondientes de titulación.

Sin más por el momento quedo de usted,

ATENTAMENTE

Dra. Carolina Gómez Hinojosa
Director de Tesis



Ccp. Archivo



Agradecimientos

A DIOS: por darme la oportunidad de existir bendecirme y acompañarme en todos los días de mi vida.

A mis Padres: Orlando y Ma. Antonia; Por la herencia más valiosa que pudiera recibir, fruto del inmenso apoyo y confianza que en mi han depositado, por toda su comprensión durante mi formación profesional y por darme la oportunidad de seguirme superando día a día.

A mis Hermanas: Lizette e Itzel; Por todo su apoyo, comprensión y por la confianza que en mi depositan como un ejemplo a seguir.

A mi hijo "Emmanuel": Porque desde que llegaste a mi vida has sido el motivo, la fuerza, la razón y el motor para levantarme todos los días y luchar en el camino de la vida, deseo que algún día comprendas el porque de mis ausencias, Te Amo hijo mío.

Al Dr. Rogelio A. Gordillo Jiménez: Por estar presente siempre en mis logros y esfuerzos, apoyándome en cada momento que necesito y por ser una persona especial en mi vida.

A mi directora de tesis: Dra. Carolina Gómez Hinojosa: Por todo el apoyo, comprensión, tolerancia y sus sabios consejos, por ser un ejemplo de lucha constante para lograr el éxito, por ser una gran mujer, profesionista y amiga.

A los maestros. Marcos Salvador Rodríguez Núñez y Luis Antonio Rincón García: Por su tiempo, paciencia, dedicación y consejos, pero sobre todo por su amistad, hoy en día es difícil encontrar amigos tan dedicados y sinceros

A: Yngryd, Priscila, Gustavo, Zaret Jatziri, por su apoyo, tiempo y dedicación.

Agradezco a todos aquellos que no mencione pero saben que están presentes, que con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a culminar este proyecto en mi vida

INDICE DE CONTENIDO

Introducción	I
Capítulo I.- Problematicación del objeto de estudio	
1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Preguntas de investigación	03
1.3. Objetivos de la investigación	04
1.4. Justificación de la investigación	05
1.5. Delimitación del tema de investigación	07
Capítulo II. Conceptualización del objeto de estudio	
2.1. Capacitación para la certificación	
2.1.1. Conceptualización de capacitación	13
2.1.2. Antecedentes de la capacitación	15
2.1.3. Clasificación de la capacitación	18
2.1.4. Objetivos de la capacitación	19
2.1.5. Beneficios de la capacitación	22
2.1.6. Identificación de necesidades de Capacitación	23
2.1.6.1. Ventajas e Importancia de la Identificación de necesidades de Capacitación	25
2.1.6.2. Clasificación de Necesidades de Capacitación	28
2.1.6.3. Proceso de Identificación de Necesidades	31
2.1.7. Programa de Capacitación	
2.1.7.1. Definición e Importancia de los programas de capacitación para la Certificación	33
2.1.7.2. Objetivos del programa de capacitación	34
2.1.7.3. Información básica del Programa de Capacitación	35
2.1.7.4. Proceso del programa de capacitación	35
2.2. Certificación para la competitividad turística	
2.2.1. Conceptualización de Certificación	37
2.2.2. Antecedentes de la Certificación	39
2.2.3. Principios de la Certificación	41

2.2.4. Mecanismos y Procesos de la Certificación	42
2.2.5. Beneficios de la Certificación de Competencia Laboral.	45
2.3. La Competencia Laboral para la certificación de los servicios turísticos.	
2.3.1. Significación de Competencia Laboral	48
2.3.2. Antecedentes de la Competencia Laboral	50
2.3.3. Tipos de Competencia Laboral	52
2.3.4. Enfoques de Competencia Laboral	54
2.3.5. Tipos de Normas de Competencia Laboral	59
2.3.6. Normas Técnicas de Competencia Laboral	60
2.3.7. Procesos de Evaluación de Competencia Laboral	62
2.3.8. Capacitación y educación basada en normas de competencia	64
2.4 Servicios turísticos	
2.4.1. Conceptualización de servicios turísticos	66
2.4.2. Caracterización y clasificación de los servicios turísticos	68
2.4.2.1. Servicio de hospedaje	70
2.4.2.2. Servicio de Alimentos y Bebidas	76
2.4.2.3. Servicio de Agencias de viajes	79
2.4.2.4. Guías de turistas.	82
2.4.2.5. Servicio de Transporte Turístico.	85
2.4.2.6. Servicios de recreación	89
2.4.2.7. Servicios de apoyo	90
2.5 Código de ética en el turismo según la OMT	91

Capítulo III. Contextualización Objeto de Estudio.

3.1. Marco Legal sobre la Capacitación y Certificación	
3.1.1. Constitución Política de Estados Unidos Mexicanos	94
3.1.2. Ley Federal de Turismo	94
3.1.3. Ley Federal del Trabajo	97
3.1.4. La normalización en México.	101
3.2. Organismos Capacitadores y Certificadores	
3.2.1. Secretaría de Turismo Federal	104

3.2.1.1. Programas de Capacitación	105
3.2.1.2. Programas de certificación	115
3.2.1.2.1. Distintivo H	108
3.2.1.2.2. Distintivo M	110
3.2.2. Secretaría del Trabajo y Previsión Social	
3.2.2.1. Generalidades	112
3.2.2.2. Atribuciones	116
3.2.3. Dirección General de Capacitación	118
3.2.4. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)	118
3.2.4.1. Objetivos	119
3.2.4.2. Sistema de Normalización de Competencia Laboral (SNCL)	120
3.2.4.3 Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL)	121
3.2.5. STAR'S & DIAMOND'S (International Award lodging and Hospitality)	125
3.3. Chiapas Turístico	
3.3.1. Antecedentes Históricos.	128
3.3.2. Situación Geográfica	129
3.3.3. Oferta turística	132
3.3.4. Demanda turística	135
3.4. Organismos de capacitación y certificación de servicios turísticos en Chiapas	
3.4.1. Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI).	139
3.4.2. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)	144
3.4.3. Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos de Chiapas	149
3.4.3.1. Antecedentes	149
3.4.3.2. Misión, Visión y Objetivo General	150
3.4.3.3. Programas de capacitación	151
3.4.3.4. Programas de certificación	152
3.4.3.4.1. Distintivo H	152
3.4.3.4.2. Distintivo M	153
3.4.4. Secretaría de Educación Chiapas	

3.4.4.1. Antecedentes	154
3.4.4.2. Misión, Visión y Objetivo	159
3.4.4.3 Aplicación del CENEVAL en Chiapas	160

Capitulo IV. Metodología de la Investigación

4.1. Definición de tipos y enfoques de investigación	164
4.2. Formulación de la hipótesis	165
4.3. Determinación de la población y muestra de la investigación	166
4.4. Selección, diseño y aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación de Información	167
4.5 Tabulación, Representación grafica, análisis e interpretación de los resultados de la investigación	182

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	221
---	-----

Índice de figuras

Figura 1.- Mapa de la República mexicana ubicando el estado de Chiapas.	07
Figura 2.- Mapa del Estado de Chiapas (Ubicación de los municipios donde se efectuará la investigación).	11
Figura 3. Las cuatro etapas del programa de capacitación	35
Figura 4 Diagrama de Flujo de evaluación de competencia laboral	64
Figura 5 Clasificación de los hoteles según tres sistemas.	72
Figura 6 Clasificación del servicio de Hospedaje.	75
Figura 7 Clasificación de los Alimentos.	78
Figura 8 Clasificación de las Agencias de viajes.	81
.Figura Mapa del estado de Chiapas	131

Índice de tablas

Tabla N° 1 Evaluación de Resultados de la Identificación de Necesidades de Capacitación.	26
Tabla N° 2.- Cursos disponibles a partir de enero de 2008.	105
Tabla N° 3.- Clasificación de los Recursos turísticos de Chiapas	132
Tabla N°4.- Incremento de la afluencia turística anual (Afluencia turística varios años) Fuente adaptada Secretaria de Turismo y Proyectos Estratégicos "Chiapas Turístico" comprendido de información estadística del sector	138
Tabla N°5.- Comparativo 2007-2008(Fuente adaptada Secretaria de Turismo y Proyectos Estratégicos)"Chiapas Turístico" comprendido de información estadística del sector	139
Tabla N°6.- Relación de servicios turísticos ofertados en el estado	166
Tabla N°7.- Relación de servicios turísticos de los cuales se tomo la muestra para la investigación.	166
Tabla N°8.-Ítem de los propietarios y o gerentes de los establecimientos de alimentos y bebidas, líneas aéreas, restaurantes y agencias de viajes.	175
Tabla N°9.- Expertos en departamentos de capacitación y certificación	179

Bibliografía

Introducción

El estado de Chiapas está localizado en el sureste de México, conocido por sus zonas turísticas, que incluyen atractivos naturales, ruinas de civilizaciones precolombinas, ciudades coloniales y el contacto directo con diferentes grupos culturales que cohabitan en este estado

Una de las principales actividades económicas más destacada en el país y en el estado es el Turismo, ya que Chiapas ofrece una diversidad de recursos naturales y culturales, que al ser complementados con la infraestructura adecuada y necesaria podrían aportar beneficios económicos proporcionales a la satisfacción del cliente o turista.

Sin embargo, la infraestructura y la calidad de los servicios que prestan en el estado, carecen de estándares competitivos, por lo que se hace necesarios reforzarlos.

El propósito de esta investigación, es generar el estudio de factibilidad para la creación de un centro de capacitación, evaluación y certificación de los servicios turísticos en el estado de Chiapas, identificando de manera específica, las necesidades reales que requieren los prestadores de servicios y así establecer programas de capacitación acorde a las mismas, y con ello fortalecer los servicios para que cumplan con los más altos estándares de calidad, y a su vez permita que los colaboradores logren la certificación de sus competencias laborales y a los empresarios contar con los mecanismos adecuados para lograr que el establecimiento sea certificado para su mayor reconocimiento dentro del mercado.

En el capítulo I, se hace referencia a la problematización del objeto de estudio, esto es, las razones por las cuales se requiere la investigación; así también, contiene las preguntas de investigación que se pretenden responder a lo largo de la tesis. Además incluye el objetivo general, objetivos específicos y la justificación del tema; finalmente, este apartado indica la delimitación espacial y temporal en que se llevó a cabo la realización de la investigación.

En el capítulo II se analizan los aspectos conceptuales referidos al objeto de estudio, con el propósito de hacer comprensible el tema y familiarizar la investigación al campo que se abordara,

En esta primera parte se toca los temas capacitación para la certificación, conceptualizándola y clasificándola, se mencionan los objetivos y beneficios que aporta llevarla a cabo con los trabajadores que laboran en los diferentes servicios turísticos, de igual forma se identifican cuales son las ventajas e importancia de las necesidades de capacitación, su proceso de identificación y la información básica para la elaboración de un programa de capacitación.

Así mismo, se definen los diversos conceptos de certificación para la competitividad turística, cuales son los mecanismos y procesos de certificación para las empresas que ofrecen servicios turísticos, los beneficios que obtienen al contar con una certificación de competencia laboral y las normas técnicas que están vigentes para llevar a cabo un proceso de evaluación de competencia laboral y la educación basada en normas de competencia y como variable importante de esta investigación se caracterizan y clasifican los diferentes servicios turísticos conceptualizando cada uno de ellos.

Para concluir esta parte se hace una pequeña referencia del código de ética en el turismo según la OMT.

En el capítulo III, en esta parte se hace la contextualización de objeto de estudio adentrándonos un poco mas en el tema de investigación, ya que es aquí donde se va aterrizar todo lo que se ha desarrollado, se hace referencia al marco legal que manda a la capacitación y certificación, describiendo dichos términos en la constitución política de los estados unidos mexicanos, la ley federal de turismo, y la ley federal de trabajo así como también la normalización en México.

También se especifican los diversos organismos certificadores y capacitadores que existen para los servicios turísticos tanto en el ámbito nacional y estatal, como son: la Secretaría de Turismo federal, la Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Trabajo y Previsión Social, el Consejo de Normalización y

Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), así como sus antecedentes, objetivos y los programas o procesos de certificación, y las diversas instituciones que se encargan de impartir cursos de capacitación y evaluar las competencias laborales como CONALEP, CECATI y CENEVAL y la Secretaria de turismo y proyectos estratégicos de Chiapas

En este mismo apartado, se hace a modo referencial, las características turísticas del estado de Chiapas, como son sus antecedentes, oferta y demanda turística.

El capítulo IV, se establece la metodología de la investigación, donde se estipula la definición del tipo de investigación que se realiza, la hipótesis que se pretende comprobar, el universo que se determinó para aplicar las diversas técnicas de recopilación de información y por último, un análisis e interpretación de los datos obtenidos de la aplicación de dichas técnicas.

En el capítulo V. se expone la conclusión a la que se llegó después de haber realizado esta investigación y las recomendaciones generadas por el proceso de investigación.

Capitulo I

Problematización

Del Objeto de

Estudio

1.1. Planteamiento del problema

Durante los últimos años, el sector turístico ha tenido un desarrollo constante en sus diferentes manifestaciones, gracias a ellas y entre otros factores, a una economía mundial fuerte que ha permitido crecimientos de hasta el 5 y 8% en el flujo de personas con motivos turísticos. Esto ha significado, así mismo, que el turismo ocupe un lugar significativo en el desarrollo económico de un país.

La amplia gama que en materia turística podemos ofrecer en el ámbito nacional, obliga a los profesionales en servicios turísticos a desarrollar habilidades en distintas áreas: conocimientos antropológicos, históricos, lingüísticos, etc., lo que requiere una preparación y capacitación constante.

Es importante mencionar que, en cuanto a calidad en el servicio se refieren, conforme a las declaraciones de los prestadores de servicios, las exigencias de los turistas se han ido incrementando en gran medida, lo cual conlleva a desarrollar e implementar más y mejores herramientas para brindar un servicio conforme a las expectativas de nuestros clientes, y es aquí donde destaca la importancia de la capacitación y certificación en los establecimientos que presten servicios turísticos en el estado.

Para poder plantear el problema de esta investigación, es importante tomar en cuenta lo que se relaciona, en este caso, a la capacitación, evaluación y certificación de los servicios turísticos que se ofertan en el estado.

De acuerdo a la investigación que se llevó a cabo, podemos establecer que los principales problemas que presenta el sector turístico en el estado radican en que:

- Los establecimientos que prestan servicios turísticos en el estado, no le han dado la debida importancia y carecen de información acerca de temas como capacitación, competencia laboral y certificación en los distintos servicios que ofrecen.

- En los establecimientos que ofrecen servicios turísticos, sobre todo los de hospedaje, no se le ha dado la debida importancia al desarrollo de competencias laborales en el personal que labora en estos centros de trabajo, para lograr una mejora constante en la prestación de un servicio con calidad.
- Por parte de las diferentes asociaciones y cámaras, que existen en el estado no identifican las necesidades de competencias laborales y solicitan o imparten cursos cuando ellas son las que se encargan de coordinar, fortalecer y representar los intereses comunes de carácter general y legal de cada establecimiento asociado.
- Son escasos los prestadores de servicios turísticos que ofrecen una capacitación constante a sus empleados, ya que consideran que pierden el tiempo y se arriesgan a que cuando estén capacitados los empleados renuncien y se vayan a otra empresa.
- Los cursos impartidos por las dependencias encargadas, no abordan temas o actividades que ayuden a cubrir las necesidades de los prestadores de servicios turísticos, por lo cual estos mismos no han cumplido con las expectativas esperadas no solo de los empleados sino también de los empresarios o dueños de los establecimientos, generando insatisfacción y pocos deseos de volver a perder tiempo con otro curso.
- Son pocos los servicios turísticos que se encuentran certificados, debido a que existe poca información sobre los requisitos que se deben cumplir para obtener la certificación, así como los costos que implica y de las diversas instancias que la otorgan.
- La Secretaria de Turismo y Proyectos Estratégicos, responsable de elaborar programas de capacitación y promoverlos, en coordinación con las dependencias y organismos públicos y municipales, no cuenta con una información actualizada de los establecimientos de servicios turísticos existentes y oferta una capacitación incipiente.
- No existe un lugar estratégico, que capacite y evalúe las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.

Por todo lo anterior es importante mencionar que la certificación de la actividad en el turismo es una tarea fundamental, debido a que la actividad se encuentra inmersa en una economía globalizada, y por tanto, las empresas prestadoras de servicios turísticos deben ser altamente competitivas, debido a que, tanto las grandes operadoras turísticas como el cliente final, compararán las virtudes y defectos de cada sitio que elija, los primeros para promover y vender, los segundos para la visita y el esparcimiento, y por supuesto que en la toma de decisiones entra en juego un análisis de la calidad de los servicios.

1.2 Preguntas de investigación

Para lograr éxito en la investigación, es necesario conocer la problemática, y fundamentar la en las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Cuáles son las necesidades reales de capacitación de los prestadores de servicios turísticos en el estado de Chiapas?
- 2.- ¿Qué tipo de capacitación han recibido y de qué organismos?
- 3.- ¿Cuáles son los organismos certificadores del Sector Turístico a nivel nacional?
- 4.- ¿Qué tipo de Capacitación y Certificación existen para los empleados y establecimientos que ofrecen servicios turísticos en Chiapas?
- 5.- ¿Qué elementos deben considerarse para proporcionar una capacitación adecuada, evaluar y alcanzar la certificación de los establecimientos que ofrecen servicios turísticos.
- 6.- ¿De qué manera se refleja la capacitación y la certificación en la competencia laboral del sector turístico?

1.3 Objetivos de investigación

OBJETIVO GENERAL:

Realizar un estudio diagnóstico, para la creación de un Centro de evaluación y Capacitación, para la Certificación de los servicios turísticos en Chiapas, creado por la Universidad Autónoma De Chiapas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las necesidades de capacitación, evaluación y certificación del sector turístico en Chiapas.
2. Analizar el desempeño y la competencia laboral en los diferentes establecimientos de servicios turísticos en el Estado.
3. Analizar cuales son los organismos certificadores del Sector turístico a nivel nacional.

1.4 Justificación de la investigación

El sector turístico exige ciertos conocimientos y experiencias que evocan a un perfil laboral para dar como resultado el destacado desarrollo de la actividad y el buen desempeño de todos los inmersos en ella.

En Chiapas, el turismo ha presentado índices favorables en la afluencia turística. De acuerdo a datos informados por la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos, En el año 2007 Chiapas, registró un incremento en la afluencia de visitantes, obteniendo un registro de 2,392,720 de turistas de procedencia nacional, es decir, un incremento de más del 46%; y 495,530, esto es, un 20% más respecto al 2006 de turistas procedentes del extranjero.¹ Estas cifras indican la importancia del sector turismo en Chiapas, y se caracteriza como uno de los pilares del desarrollo económico en la entidad.

Debe considerarse que durante el 2006, respecto al 2005, hubo un descenso en la cantidad de visitantes debido al fenómeno meteorológico "Stan" y las repercusiones que tuvo en los medios. Asimismo, durante el primer semestre del 2008 ha habido una baja en la afluencia turística respecto a mismo periodo del año pasado, lo cual distintos especialistas consideran se debe al clima de violencia que se vive en el país y a que la crisis económica mundial generada por el aumento en los precios del petróleo está afectando la confianza de los turistas.

Lo anterior nos obliga a emprender un desarrollo en la calidad de los servicios turísticos en el ámbito estatal, que nos permita posicionarnos como un importante sitio turístico a nivel mundial. Debido a ello, esta investigación está encaminada a establecer la importancia que tiene la creación de un centro de capacitación, evaluación y certificación de los distintos servicios turísticos en el estado, con el propósito de identificar de manera específica las necesidades de capacitación y evaluación en las diferentes áreas que involucran la actividad turística, que

¹ Secretaria de Turismo/www.sectur.gob.mx/jsp/turistico_reporte.jsp. fuente consultada 19 de agosto del 2008

permitan a las empresas ofrecer mejor servicios y trabajar con los estándares de calidad establecidos por las normas oficiales en la materia.

Asimismo se pretende establecer los criterios de evaluación y certificación de los servicios que prestan las empresas y las habilidades de los trabajadores involucrados en las operaciones, mismos que por años han logrado experiencia en su labor, pero que no cuentan con certificados que les permita demostrar de manera profesional sus habilidades.

Lo anterior permitirá a las empresas y a los trabajadores del sector turístico chiapaneco, competir con cualquier establecimiento similar de cualquier parte del país, en virtud de que contarán con los estándares de calidad que correspondan a cada actividad.

El Secretario de Turismo del gobierno de la república, Rodolfo Elizondo Torres: declaro: "En el período 2001-2006, que la Secretaría de Turismo capacitó a 268 mil 457 personas, a través de 6 mil 618 cursos; al mismo tiempo, formó a 171 Instructores en la Norma Técnica de Competencia Laboral de "Diseño e Impartición de Cursos de Capacitación", quienes serán los responsables de generar procesos locales de capacitación y de esta manera se podrá reproducir el efecto multiplicador en las diferentes entidades federativas.

Para mejorar la calidad de la prestación de los servicios y la profesionalización de los trabajadores, se ha alineado la oferta de cursos de capacitación de puestos específicos, con los contenidos de las Normas Técnicas de Competencia Laboral, con el fin de promover la certificación de los trabajadores para desarrollar sus competencias y para mejorar sus condiciones laborales.²

²Secretaría de Turismo: Boletín Informativo 108/2007 fuente consultada 16 octubre del 2008.

1.5. Delimitación del tema de investigación

1.5.1. Delimitación temporal.

Esta investigación se efectuará dentro del Estado de Chiapas en el período comprendido del 10 de octubre al 31 de octubre del 2008, y se pretende conocer la situación actual del sector turístico, respecto a temas como Capacitación, Evaluación, Certificación y Competencia Laboral.

Figura 1.- Mapa de la República mexicana ubicando el estado de Chiapas.



1.5.2. Delimitación espacial.

Esta investigación se delimita espacialmente al estado de Chiapas, e incluye a empresarios de servicios turísticos de hoteles, restaurantes, agencias de viajes, líneas aéreas, guías de turistas, entre otros. Esta delimitación permitirá realizar un diagnóstico de las circunstancias en las que se desarrolla la prestación del servicio al turismo, identificando las necesidades específicas de capacitación, evaluación y certificación.

Por lo tanto, se toman como punto de referencia las siguientes ciudades:

- Comitán de Domínguez
- Palenque
- San Cristóbal de las Casas
- Tapachula de Córdova y Ordóñez
- Tuxtla Gutiérrez
- Chiapa de corzo

Ya que representan los principales centros de concentración de los servicios turísticos mas importantes en el estado.

La ciudad de Palenque³, se ubica en los límites de las Montañas del Oriente, Montañas del Norte y en la Llanura Costera del Golfo, resultando un relieve muy variado. Localizado a 233 kilómetros de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, y 145 kilómetros de la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

Limita al norte con el municipio de Catazajá, al este con La Libertad, el Estado de Tabasco y la República de Guatemala, al sur con Ocosingo y Chilón, al oeste con Salto de Agua y el Estado de Tabasco.

Su extensión territorial es de 1,122.80 kilómetros cuadrados, que representan el 5.67% de la superficie de la región Selva y el 1.48% de la superficie estatal. El clima predominante es cálido húmedo con lluvias todo el año.

³ Regiones de Chiapas, www.asieschiapas.gob.mx, Fuente consultada el 24 de Marzo de 2008.

Para llegar a la ciudad de Palenque desde Tuxtla Gutiérrez, se toma la carretera Panamericana 190, que conduce a la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, hasta el entronque de Rancho Nuevo. Se sigue por la carretera No.186 que conduce a la ciudad de Ocosingo, posteriormente se sigue sobre la misma, hasta el entronque, donde se toma la carretera 199 la cual conduce hasta la propia ciudad de Palenque.

La ciudad de Comitán de Domínguez⁴, se localiza en los límites del Altiplano Central y de la Depresión Central, su relieve es semiplano con algunas elevaciones sobresaliente en el norte y en el sur, a una altura de 1,600 msnm.

Limita al norte con los municipios de Amatenango del Valle y Chanal, al este con Las Margaritas y La Independencia, al sur con La Trinitaria y Tzimol y al oeste con Socoltenango y Las Rosas.

Cuenta con una extensión territorial de 1,043.30 kilómetros cuadrados lo que representa el 8.15% de la superficie de la región Fronteriza, la cual es cabecera regional, y el 1.38% de la superficie estatal.

Para llegar a este lugar, partiendo de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, se toma la carretera panamericana (190) con dirección hacia Ciudad Cuauhtémoc, teniendo un recorrido aproximado de 3 horas y media a 4 horas.

La Ciudad de Tapachula de Córdova y Ordóñez⁵, capital económica del estado de Chiapas, es la segunda ciudad más importante después de la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez; está ubicada en el extremo sur-sureste del Estado, cuya ubicación geográfica permite que comparta una parte de su frontera con la República de Guatemala, además de considerarse como la perla del Soconusco, ya que es el principal motor económico de la región por sus grandes producciones y comercializaciones del Café.

El municipio de Tapachula está situado en el extremo sur del Estado de Chiapas, en la región socioeconómica del Soconusco de la cual es sede regional. Limita al

⁴ Gobierno Municipal de Comitán 2008-2010, www.comitan.gob.mx, Fuente consultada el 24 de Marzo de 2008.

⁵ Gobierno Municipal de Tapachula 2008-2010, www.tapachula.gob.mx, Fuente consultada el 20 de Marzo de 2008.

norte con el municipio de Motozintla; al noroeste con la República de Guatemala; al oriente con los municipios de Cacahoatán, Tuxtla Chico, Frontera Hidalgo y Suchiate; al sur con el Océano Pacífico y al poniente con los municipios de Tuzantán, Huehuetán y Mazatán.

La extensión territorial del municipio es de 857 kilómetros cuadrados, lo que representa el 1.16% de la superficie territorial del Estado.

Partiendo de la capital del Estado, se toma la carretera panamericana (190) que conduce hasta la ciudad de Arriaga, posteriormente se toma la carretera costera (200) con destino final a la ciudad de Tapachula teniendo un recorrido total aproximado de 6 horas. Sin embargo, existe otra alternativa que comunica a Tapachula con el centro del Estado, siendo ésta por vía Comitán; tomando la carretera panamericana 190 desde la ciudad de Tuxtla Gutiérrez hasta llegar a Ciudad Cuauhtémoc, después se continúa por la carretera 211 hasta llegar al entronque con la carretera costera 200, a la altura de Huixtla, Chiapas; en un tiempo de recorrido aproximado de 5 horas.

La Ciudad de San Cristóbal de las Casas⁶, Se localiza en el Altiplano Central, siendo dos tercios de su superficie montañosa, el resto lo ocupa un extenso valle. Limita al norte con los municipios de Chamula y Tenejapa, al este con Huixtán, al sur con Teopisca, al suroeste con Totolapa, Chiapilla y San Lucas y al oeste con Zinacantán.

Su extensión territorial es de 484.00 km² que representa el 12.83% de la superficie de la región Altos y el 0.63 % de la superficie estatal.

Para llegar desde la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, se toma la carretera 190 (Panamericana) o la supercarretera de cuota.

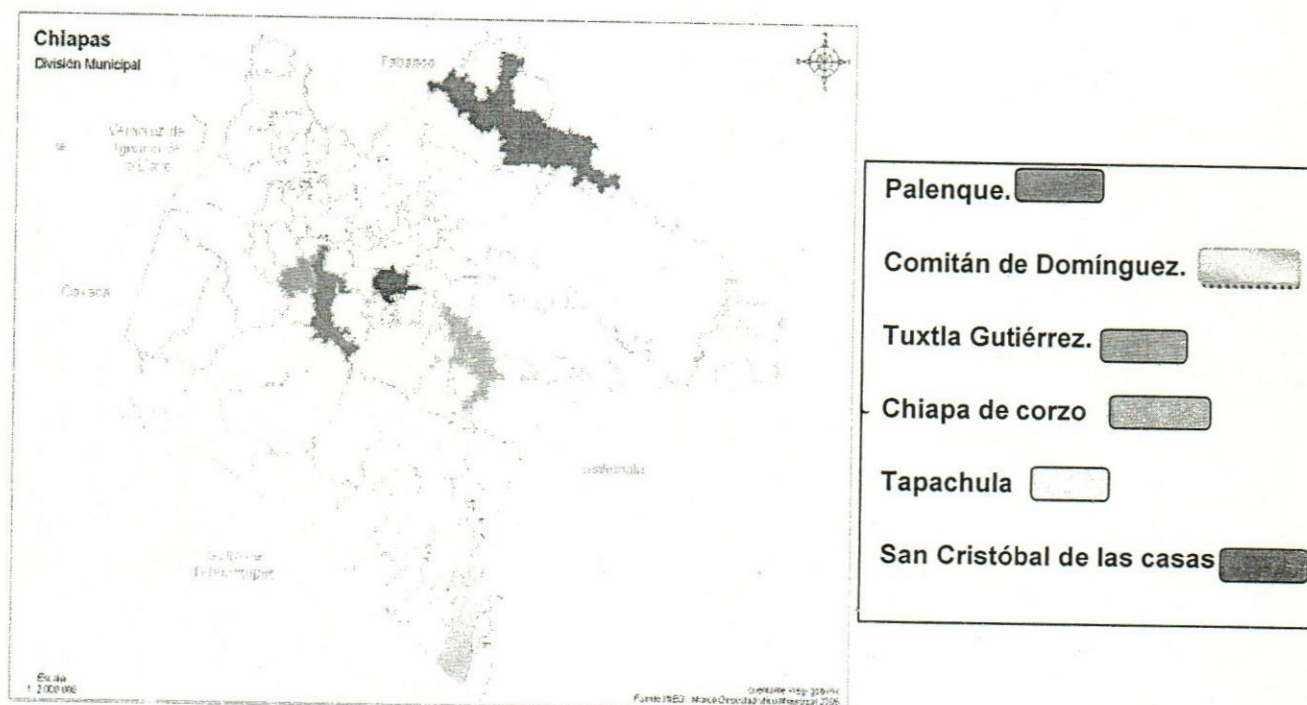
⁶ CENTRO Estatal de Estudios Municipales, "Los Municipios de Chiapas", México D.F., Ed. Talleres Gráficos de la Nación, 1988.

El municipio de Chiapa de Corzo⁷ es una pequeña ciudad situada en el centro del estado mexicano de Chiapas, en el sureste del país. A 15 km de Tuxtla Gutiérrez.

Tuxtla Gutiérrez, capital del Estado de Chiapas, se localiza en la región del Golfo y sur de México, forma parte de la Región I Centro, teniendo como límite: Al norte los municipios de San Fernando y Osumacinta, al este a Chiapa de Corzo, al sur Suchiapa y al oeste a Ocozocoautla y Berriozábal.”⁸

El municipio está ubicado en la Depresión Central presentando relieve montañoso tanto al sur como al norte, sus coordenadas geográficas son 16° 45' N y 93° 07' W

Figura 2.- Mapa del Estado de Chiapas (Ubicación de los municipios donde se efectuará la investigación).



Fuente Adaptada de www.inegi.gob.mx

⁷ Regiones de Chiapas, www.asieschiapas.gob.mx, Fuente consultada el 24 de junio del 2008.

⁸ TURISMO Tuxtla, <http://www.turismotuxtla.com.mx/localizacion>, Consultado el día 08 de Marzo de 2008.

Capitulo II

Conceptualización del Objeto de Estudio

2.1 Capacitación para la certificación.

2.1.1 Conceptualización de Capacitación

Hoy en día todas las actividades están encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, todo esto con la finalidad de elevar un buen desempeño profesional.

En la actualidad la bibliografía en la materia ofrece distintas definiciones respecto a lo que es la capacitación. por ejemplo,

Gary Dessler⁹, define a la capacitación como.

“Un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas” que entrena a los nuevos empleados para realizar su trabajo”.

Rafael Alcaraz¹⁰ aporta que la capacitación es:

“El entrenamiento avanzado que se proporciona a la persona para facilitarle un mayor desarrollo personal y profesional que facilite, consecuentemente, en desarrollo de la empresa misma”.

Estas definiciones, sin embargo, se acotan a empleados de nuevo ingreso y al crecimiento personal o grupal, sin considerar la complejidad de que nos hace mención María Cristina Rocha¹¹, quien considera a la capacitación como:

“Una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presenten tanto dentro como fuera de la organización... proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir, actualizar y desarrollar

9 DESSLER, Gary, Administración de Personal, 6a. Edición, México, Prentice Hall, 1991, p.238.

10 ALCARAZ Rodríguez, Rafael, El Emprendedor de Éxito, 2ª edición, México DF, McGraw-Hill, 2005, p. 180

11 ROCHA Sosa, María Cristina, Diplomado de Gestión Estratégica de Recursos Humanos, Administración de Capacitación y Desarrollo de Personal, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; México, Universidad del Valle de México, 2008.

mayores aptitudes, conocimientos y actitudes que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito”.

Para el estado mexicano, por su lado, y conforme a la Secretaría del Trabajo y Previsión social¹², establece que la capacitación:

“Es un medio que busca incidir en el logro de las metas de una organización, siempre y cuando se lleve a cabo adecuadamente y se consideren todos los aspectos que son necesarios, ello implica desde una adecuada planeación de las acciones, hasta la implantación de un mecanismo de evaluación y seguimiento en el que se analicen los avances, aciertos y errores cometidos”.

Así pues, la capacitación permite proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores requeridos para el óptimo desempeño del puesto que ocupan.

Por lo tanto y para fines de esta tesis, se concibe a la capacitación como el medio teórico de adquisición de conocimientos para la preparación de los trabajadores en el desarrollo de sus aptitudes que permitan incrementar su desempeño en la ejecución de sus labores, y al mismo tiempo, alcanzar los objetivos de la empresa.

Por lo anterior, todas las empresas, independientemente de su tamaño deben proporcionar capacitación a sus trabajadores, para ello es necesario que se lleve un proceso que garantice que la capacitación responda a necesidades reales y facilite la organización de los pasos que se deben seguir no sólo para cumplir con el aspecto legal, sino para el dotar al elemento humano de los conocimientos y habilidades que le permitan realizar su trabajo con calidad.

¹²DIRECCIÓN General de Capacitación y Productividad, Guía Técnica denominada Sistema Integral de Capacitación: Elaboración de Programas de Capacitación, Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

2.1.2 Antecedentes de la Capacitación

El origen de la capacitación se remonta a las civilizaciones antiguas, como Egipto y Babilonia, donde ésta era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos. Desde entonces ya existían leyes, en las cuales se hacía la petición para que los artesanos enseñaran sus artes y oficios a los jóvenes. Algunos artesanos en Roma, se organizaron en el Colegio, con el fin de mantener activas las normas que los regían¹³.

Con la organización de los gremios de artesanos en el siglo XII, se empezaron a realizar supervisiones, vigilando y asegurando la destreza y la capacitación de cada uno de los integrantes de nuevo ingreso. Así también, la calidad, las herramientas y el método de trabajo que utilizaban se supervisaban regulando las condiciones de empleo de cada grupo de artesanos en la ciudad. Estos gremios estaban controlados por un maestro y, los recién llegados se incorporaban después de un período de capacitación como aprendices, el cual tenía una duración de cinco a siete años que, al culminarlo eran aceptados como maestros artesanos.

Con la Revolución Industrial en Europa a fines del siglo XVIII, el ámbito comercial y las estructuras sociales sufrieron un gran cambio. El paso de la capacidad y energía humanas a la máquina, trajeron como consecuencia modificaciones en la administración, alterando las formas de capacitación existentes: el personal con experiencia mínima podía operar las máquinas, los gremios comenzaron a perder fuerza; años más tarde fueron reemplazando

El proceso doméstico por el fabril, originando un nuevo tipo de aprendizaje, donde el dueño de la maquinaria era el dueño de la fábrica y, el aprendiz, después de la capacitación, pasaba a ser trabajador de ésta.

En el siglo XVII, la capacitación se introdujo de Inglaterra a Estados Unidos, no tuvo demasiada importancia ya que, la mayoría de los trabajadores expertos eran inmigrantes.

¹³ Rodríguez Valencia, Joaquín, *Administración Moderna de personal*, México, Thomas, 2002. P.213.

En México, al desarrollar la industria, surgen grandes fábricas, donde se concentra la actividad económica, siendo ésta la base natural de agrupación de los trabajadores. La división de trabajo condujo a mejorar la producción

Por medio de la especialización de trabajo. Esta necesidad de especialización crea la importancia del adiestramiento y la capacitación de todo el personal de la organización, para lograr una mayor efectividad dentro de la misma.

Las grandes empresas del país dieron gran importancia a la capacitación, diseñando de manera personal sus propios programas. Las empresas medianas, recurrieron a los cursos de capacitación, ofreciéndola a personal previamente seleccionado.

Posteriormente, se crean los lineamientos normativos: las leyes mexicanas. En 1970 se promulgó la ley que rige la obligación de la capacitación de personal en las organizaciones, se incluyó en la fracción XV del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo. Para poder supervisar el cumplimiento de ésta, surge el Departamento de Vigilancia de Capacitación de los Trabajadores, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de obtener información sobre los programas de capacitación que las empresas realizaban y sus resultados.

Asimismo, surgió la necesidad de implantar un modelo que además de considerar las necesidades del sector productivo, la fuerza de trabajo, los recursos disponibles, fuera viable técnicamente y propiciara la intervención de los factores de la producción. Por tanto se adiciona la fracción XIII del artículo 123 constitucional, el 9 de Enero de 1978; y por decreto que entró en vigor el 1o. de Mayo del mismo año, se reforma la Ley Federal del Trabajo, agregándose el capítulo III bis del título IV, de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

En la década de los 80, la capacitación tuvo un papel muy complejo, como resultado al aumento de regulaciones gubernamentales. En la década de los 90, la capacitación tuvo una intensificación, haciendo necesario la creación de programas formales y sistemas de capacitación efectivos.

La capacitación en México¹⁴ se remonta a la organización social, económica y religiosa de los aztecas, ya que en ese entonces existía una educación para el trabajo en el Tepochcalli y el Calmecac, comúnmente conocidos como centros de entrenamiento de los jóvenes de la ciudad en las artes militares, la religión y la disciplina, y que también desempeñaron el papel de adiestrar a los jóvenes en el trabajo.

Después se traslada al México colonial el sistema de aprendices, quienes, bajo la guía y supervisión de un maestro, propietario de las herramientas y de la materia prima, tenían así la oportunidad de aprender un oficio recibiendo como único pago comida y alojamiento. Una vez que los aprendices adquirían los conocimientos necesarios ascendían a oficiales y recibían un pago por su trabajo. Durante esta época, las Cartas de Indias establecieron diversas ordenanzas que tendían a apoyar actividades laborales, dejando a su libre arbitrio aprender el oficio. También se impedía a los maestros despedir a los aprendices antes de haber cumplido cuatro años de aprendizajes. Hacia el año 1800 existían artesanos jornalistas, que tenían capacidad para emplear a otros artesanos, quienes, a su vez, tenían bajo sus órdenes a aprendices; luego de cumplir con un cierto período de aprendizaje se convertían en maestros artesanos.

El sistema de aprendices tuvo una larga vigencia histórica, sin embargo, con el progreso industrial, este sistema paulatinamente dejó de satisfacer los requerimientos de los recursos humanos que tuviesen los conocimientos y las habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más completos. Más tarde, con el desarrollo y el perfeccionamiento tecnológico, se vio la necesidad de reemplazar el de aprendices por un sistema capaz de satisfacer la mayor demanda de recursos humanos calificados. A partir de entonces la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal y complejo.

¹⁴ ROCHA Sosa, María Cristina, Diplomado de gestión estratégica de recursos humanos, Administración de Capacitación y Desarrollo de Personal, 2008, Pp.1-2.

2.1.3 Clasificación de la Capacitación

De acuerdo con lo antes mencionado y debido a que la capacitación, es un proceso metodológico de actividades encaminadas a mejorar, incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, es importante considerarla como una herramienta de mayor importancia dentro de cualquier empresa ya que implica el desarrollo de esta.

De acuerdo con Calderón Córdova¹⁵, la capacitación se divide en tres áreas:

1. Capacitación para el trabajo. Está dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva función; por ser de un nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma organización.
 - a. Capacitación de pre ingreso. Se realiza con fines de selección, concentrándose en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y, desarrollar sus habilidades y/o destrezas necesarias para la ejecución de las actividades del puesto.
 - b. Inducción. Consiste en un conjunto de actividades que informan al trabajador sobre la organización, los planes, los objetivos y las políticas.
 - c. Capacitación promocional. Conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
2. Capacitación en el trabajo. La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal, en las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

¹⁵Impacto de la capacitación y certificación turística para la competencia laboral del sector hotelero en Chiapas, Ruiz Manzo Leonardo. Sánchez Urbina Yngryd. Suarez González Sofia, Universidad Autónoma de Chiapas, Facultad de contaduría y Administración C-I, abril del 2008.

- a. Adiestramiento. Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
 - b. Capacitación específica y humana. Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, a través de la cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
3. Desarrollo. Éste comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede llevar a cabo la organización, para contribuir a esta formación.
- a. Educación formal para adultos. Son las acciones llevadas a cabo por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
 - b. Integración e la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.
 - c. Actividades recreativas y culturales. Se refiere a las acciones que se dan a los trabajadores, en cuanto al esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y su familia, así como el desarrollo de su sensibilidad y creación intelectual y artística.

2.1.4 Objetivos de la Capacitación

La capacitación siempre busca lograr ciertos objetivos, los cuales se detallan a continuación:

Según Joaquín Rodríguez Valencia¹⁶,

¹⁶ *Ibíd.*

Objetivo general de la capacitación es: Lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización.

Objetivos particulares de la capacitación son:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- Contribuir a reducir las quejas del personal.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Promover ascensos, sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renunciaciones, distinciones y otros.
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- Contribuir a la reducción de los costos de operación.
- Promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.

El psicólogo Carlos A. Posada Mora¹⁷ menciona que los objetivos de la capacitación son:

Productividad: Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.

Calidad: los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes

¹⁷ Diplomado de Gestión de Talento Humano, *Recursos Humanos*, 2008, POSADA Mora, Carlos, 1 CD ROOM.

y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

Planeación de los Recursos Humanos: la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras de personal.

Prestaciones indirectas: Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

Salud y Seguridad: La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

Prevención de la Obsolescencia: Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos.

La Obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo.

La Obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades así como los peligros del cambio tecnológico.

Desarrollo Personal: No todos de los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de

conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal.

2.1.5 Beneficios de la Capacitación

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

El autor Werther¹⁸ establece los beneficios de la capacitación de la siguiente manera:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

Por otra parte, el autor Rodríguez Valencia¹⁹ menciona que la capacitación es benéfica e importante, porque ésta:

¹⁸ WERTHER, William, DAVIS, Keith et al, *Administración de Personal y Recursos Humanos*, 5ª Edición, México DF, McGraw Hill, 2000, p. 243.

¹⁹ Óp. Cit., RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, p. 218

- ❖ Ayuda a la organización. Porque permite una mayor rentabilidad y/o actitudes que encaminan el logro de los objetivos organizacionales.
- ❖ Ayuda al individuo. Porque constituye la base del crecimiento de sus valores, así como el desarrollo y práctica de la motivación, realización y progreso.
- ❖ Ayuda a las relaciones humanas en el grupo del trabajo. Porque fomenta la participación colectiva mejorando la comunicación entre los colaboradores dentro de la organización.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.²⁰

2.1.6 Identificación de Necesidades de Capacitación

La Identificación de Necesidades de Capacitación²¹, es el primer paso del proceso de capacitación y consiste en determinar las necesidades que existen en una organización. Dichas necesidades son las áreas de información o las áreas de habilidad de un individuo o grupo, que requiere un mayor aprendizaje para aumentar la productividad organizacional de dicho individuo o grupo.

La capacitación eficaz está ligada al logro de objetivos predeterminados. Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que la organización logre sus objetivos, y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo. W. McGehee y P. Thayer, citados en el libro *Administración Moderna de Personal: Fundamentos*, han sugerido que la determinación de las necesidades de capacitación dentro de una organización debe contener tres tipos de análisis: organizacional, de funciones y de personas.

²⁰ Diplomado de Gestión de Talento Humano, *Recursos Humanos*, 2008, POSADA Mora, Carlos, 1 CD ROOM

²¹ Óp. Cit., RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, Pp., 222-224.

El análisis organizacional: se centra principalmente en la determinación de los objetivos organizacionales, sus recursos y localización, y sus relaciones con los objetivos.

El análisis de funciones: se enfoca sobre la tarea o el trabajo, sin tomar en cuenta el desempeño del empleado en el mismo. Este análisis incluye la determinación de lo que debe hacer el trabajador, si se requiere que el trabajo se realice en forma eficaz, además de que revela las capacidades que debe tener cada individuo dentro de la organización en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámica de grupos, resolución de conflictos, implantación de cambios, etcétera, asimismo de muchas habilidades técnicas y de toma de decisiones.

El análisis de personas: examina el conocimiento, las actitudes y las habilidades del individuo que ocupa cada puesto, y determina qué tipo de conocimientos, actitudes o habilidades debe adquirir y qué tipos de modificaciones debe hacerse o su comportamiento, si quiere contribuir satisfactoriamente al logro de los objetivos organizacionales.

El autor Roberto Pinto Villatoro²², plantea a la identificación de necesidades de capacitación como:

“La parte medular del proceso de capacitación y nos permite conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa a fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos en plan y/o programa de capacitación”

²² PINTO Villatoro, Roberto, “Planeación estratégica de capacitación”, México, McGraw-Hill, 2000, p.113.

2.1.6.1 Ventajas e Importancia de la Identificación de necesidades de Capacitación.

Como se mencionó anteriormente que la INC nos sirve para encontrar las áreas que realmente necesitan capacitación y la verdadera importancia radica en que al hacer un buen estudio nos aporta muchos beneficios como:²³

- Identificación de las prioridades y profundidad del aprendizaje.
- Conocer los contenidos en que se necesita capacitar.
- Saber qué trabajadores necesitan capacitación y en qué aspectos.
- Establecer las directrices de los planes y programas.
- Determinar con precisión los objetivos de los cursos.
- Identificar instructores potenciales.
- Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros.
- Contribuir al logro de los objetivos de la organización.

La INC busca obtener información necesaria que sirve de base para la elaboración de planes y/o programas de capacitación, por lo que no debe considerarse una investigación al azar respecto de lo que le hace falta al trabajador para desempeñar sus funciones; sino más bien como un análisis dirigido y planeado de los factores que influyen en el desempeño de los empleados.

El cuadro que a continuación se presenta, hace mención de la relación que existe entre la evaluación de resultados (el lograr) y el desempeño (el hacer) con la identificación de Necesidades.

²³ Op. Cit., PINTO Villatoro, Roberto, p. 116.

Tabla N° 1 Evaluación de Resultados de la Identificación de Necesidades de Capacitación.

	ESPERADO	REAL	EVALUACION
LOGRAR	¿Qué debe lograr? (objetivos y metas)	¿Qué logra o alcanza? (resultados obtenidos)	Resultados
HACER	¿Qué debe hacer? (actividades y funciones)	¿Qué hace?	Desempeño
SABER PODER QUERER	¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes se requieren para desempeñar el puesto?	¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes posee la persona que ocupa el puesto?	Necesidades de capacitación

Fuente adaptada de Pinto Villatoro Roberto, p. 118.

Es por esto que la importancia de la capacitación implica la determinación de necesidades y elaboración de planes, así como evaluación y seguimiento.

De ello se derivan algunas consideraciones respecto a la capacitación según Mendoza Núñez²⁴:

1. Supone la estrecha relación de las diferentes actividades señaladas, constituye un sistema con objetivos definidos.
2. Va de acuerdo a las metas y la problemática organizacional y se torna con un sistema muy complejo, si ha de cumplir con su cometido.
3. Comprende una serie de actividades en forma cronológica cuya parte central es la realización de planes o programas en un tiempo determinado y que en el transcurso, las personas que laboran en ella pueden sufrir cambios.
4. Como está relacionada con las expectativas, temores, valores, entre otros; de los trabajadores, la actitud y las relaciones de los mismos pueden

²⁴ MENDOZA Núñez, Alejandro, "Manual para determinar Necesidades de Capacitación" México, Ed. Trillas, 1990, p 35.

ejercer una poderosa influencia sobre la capacitación, ya sea para ayudarla o para obstaculizarla.

Por lo anterior, se puede mencionar que la capacitación es una actividad sistemática, dinámica y flexible, porque es un evento humano que exige cooperación y compromiso de todos los involucrados en ella dado que busca modificar el comportamiento del personal.

Asimismo, el autor Mendoza Núñez, Alejandro²⁵ establece que:

“Resulta más comprensivo realizar la identificación de necesidades de capacitación (INC) ya que”:

- Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los planes y/o programas que la empresa requiera.
- Elimina la tendencia de capacitar por capacitar. Sólo cuando existen razones válidas se justifica impartir capacitación.
- Propicia la aceptación de la capacitación al satisfacer problemas cuya ejecución más recomendable es la de preparar mejor al personal evitando que la capacitación sea una panacea.
- Asegura, en mayor medida la relación con los objetivos, los planes y programas de la empresa y constituye un importante medio para la consolidación de Recursos Humanos y de la organización.
- Genera los datos esenciales para permitir después de un tiempo determinado, realizar comparaciones a través del seguimiento, de los índices de producción, rechazos y desperdicios.

²⁵ Ídem, p. 36.

2.1.6.2 Clasificación de Necesidades de Capacitación

Para un mejor estudio de la capacitación, muchos autores han decidido crear una serie de clasificación en cuanto a las necesidades que satisfaga.

El autor Pinto Villatoro Roberto²⁶, clasifica las necesidades de capacitación de la siguiente manera:

Por su enfoque

- Capacitación Preventiva: es el entrenamiento aplicado para preparar al personal a fin de que enfrente situaciones futuras de cambio tecnológico, operacional, administrativo o de actitudes, que solucionen en forma anticipada la aptitud del personal.
- Capacitación Correctiva: se aplica a la solución de problemas manifiestos o para corregir las desviaciones en los estándares de rendimiento.
- Capacitación Predictiva: se aplica para mantener los estándares de rendimiento sin que exista una desviación cuanto a los rangos de eficiencia. Sirve para asegurar la continuidad de la capacidad de respuesta y para evitar posibles desviaciones.

Por su percepción

- Manifiestas: son las necesidades que se observan a simple vista, son evidentes u obvias. No requieren de un análisis mayor, sus efectos y causas se establecen en forma inmediata.
- Ocultas: algunos problemas son parte de la cultura misma de la organización y, generalmente, tienen su origen en la falta de capacitación, sobre todo en el personal que lleva mucho tiempo en un mismo trabajo.

Por su oportunidad

²⁶ Op. Cit., PINTO Villatoro, Roberto, p.123.

- En cuanto al tiempo: pueden ser a corto (necesidades urgentes), mediano (entre 3 y 6 meses) y largo plazo será lo que exceda este mismo lapso. Los plazos los marca el usuario con base en la planeación táctica.
- En cuanto a su importancia: se busca distribuir lo urgente de lo importante. Respecto de lo segundo, se toma como base la plantación estratégica de la empresa y se busca capacitar en los rubros que la empresa tiene como orientación principal. De momento no se observarán los resultados de los programas de entrenamiento, sino que se prepara al personal para que alcance el escenario marcada por la gerencia.

Por su magnitud

- Graves: es la determinación de causas actuales o potenciales, que representan un riesgo serio para los integrantes de la empresa o de un área.
- Tolerables: dentro de las insuficiencias que se observan pueden ser perdidas, rechazos, retrabados no graves, entre otros; que no afectan en forma considerable la productividad.

Por otra parte, el autor Mendoza Núñez Alejandro²⁷ establece otra clasificación que a continuación se detalla:

- **Manifiestas**
- **Encubiertas**

Esta clasificación fue descrita en el año de 1971. Según ella, las necesidades surgidas por algún cambio en la estructura organizacional, por el personal de nuevo ingreso, el que será ascendido o transferido, el que ocupará un puesto de nueva creación, los cambios de maquinaria, herramientas, métodos de trabajo y procedimientos, así como el establecimientos de nuevos estándares de actuación o como respuesta al avance tecnológico de la empresa, reciben el nombre de

²⁷ Op. Cit. MENDOZA Núñez, Alejandro, p. 37.

manifiestas, dado que son bastante evidentes. Su especificación no resulta por lo general muy complicada; es imprescindible conocer las metas de la gerencia y mantener al día la planeación de los recursos humanos.

La capacitación requerida para atender tales necesidades ha recibido el nombre de preventiva, porque se presume que los cursos o alguna otra modalidad deberán impartirse antes de que los trabajadores involucrados ocupen sus nuevos puestos o de que se establezcan los cambios.

Por otra parte, las necesidades encubiertas se dan en el caso en que los trabajadores ocupan normalmente sus puestos y presentan problemas de desempeño, derivados de la falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades o actitudes.

H. Boydell Tom²⁸ introdujo en 1971 la tercera clasificación:

- **Organizacionales.** Este tipo de necesidades se dan o se presentan cuando hablamos de debilidades generales; es decir implica una parte importante en toda la organización.
- **Ocupacionales.** Son las que se refieren a un puesto en particular: vendedor, mecánico, supervisor de producción, proyectista, entre otros.
- **Departamentales.** Son las que afectan a un área importante de la empresa; llámese división, gerencia, departamento o sección.
- **Individuales.** Este tipo de necesidad son las que se ubican respecto de cada trabajador.

La última clasificación, fue descrita en 1979 por Donaldson y Scannell:²⁹

- **Macronecesidades.** Son las que existen en un grupo grande de empleados; frecuentemente en la población completa de la misma clasificación ocupacional. Siempre que una empresa cambia una política o adopta un procedimiento universalmente modificado.

²⁸ H. BOYDELL, Tom, "Guía para la identificación de necesidades de capacitación", Londres, Ed. McGraw-Hill, 1994, p. 39.

²⁹ DONALDSON, LES y SCANNELL Edward, "Administración de recursos humanos", Londres, Ed. McGraw-Hill, 1994, p. 47.

- **Micronecesidades.** Estas se dan cuando sólo para una persona o para una población muy pequeña.

Con todo lo anterior podemos entender que las necesidades de capacitación que se generan en una empresa pueden tener diferentes factores y de esta forma afectar el área en donde el trabajador se desempeña; por lo tanto al ser afectada un área, esta se reflejará en toda la organización.

Por lo consiguiente podemos identificar de manera más fácil en dónde radica la carencia, y así poder combatirla y darle una pronta y oportuna solución.

2.1.6.3 Proceso de Identificación de Necesidades

Hay que considerar que antes de diseñar cualquier programa de capacitación, es indispensable que se realice un estudio dentro de la organización, que muestre cuáles son las necesidades de capacitación³⁰; esto es, la parte medular de cualquier programa de capacitación, lo que va a dar los lineamientos generales, a partir de los cuales deberán corregirse las deficiencias que es necesario superar o modificar. Es además importante que antes de diseñar cualquier programa, se conozcan las necesidades existentes, los que reditarán beneficios, como conocer los antecedentes necesarios para la elaboración y ejecución de programas de capacitación, permitirá incrementar la productividad, ya que puede influir en la reducción del tiempo y el costo, y en un aumento en la calidad del trabajo; asimismo, ayudará a obtener un desarrollo óptimo en los recursos humanos, al permitir definir y resolver las necesidades de cada miembro, en cuanto a la capacitación y el desarrollo.

Para conocer con precisión las deficiencias actuales, así como las necesidades futuras del personal, es necesario dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Quiénes y cuántos necesitan la capacitación?, ¿Cuáles son los aspectos deficientes del personal? y ¿Con qué urgencia se necesita esta capacitación?

³⁰ Op. Cit., RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, Pp., 224-227.

Para determinar dichas necesidades se siguen dos pasos:

Primero. Mediante la planeación formal de las necesidades de recursos humanos, se puede determinar cuántas personas adicionales se van a requerir en el periodo que cubra la planeación, en qué fechas aproximadas y con qué características de aptitudes. Para esto se deben considerar las necesidades derivadas de los nuevos proyectos de la institución, así como las necesidades derivadas del propio crecimiento. Se necesitará también obtener un censo en el aspecto cualitativo y cuantitativo de los recursos humanos de la institución; conocer estos aspectos y compararlos permitirá detectar las necesidades reales de capacitación.

Segundo. A través de información que puede manejarse como indicador de las necesidades de capacitación, tales como solicitud de la dirección, planeación estratégica, entrevista, análisis de actividades, encuesta, calificación de méritos, observaciones directas, pruebas o exámenes, reuniones de grupos y registros de personal.

1. Necesidades manifiestas
2. Necesidades detectadas por problemas en producción
3. Necesidades detectadas por problemas de ubicación
4. Necesidades detectadas por problemas ocasionados por la actitud del trabajador

De estas dos fuentes mencionadas para la determinación de necesidades, la más económica es la segunda, además de ser la más usual; lo ideal es que se tengan como fuentes las dos.

Sea cual fuere la fuente a la que se recurra, los métodos usuales para recabar la información son:

- Planeación estratégica
- Entrevista

- Encuesta
- Observación Directa
- Reuniones de Grupos
- Análisis de Actividades
- Calificación de Méritos
- Pruebas o exámenes
- Registros de personal
- Solicitudes de la Dirección Superior.

Después de identificar las necesidades de capacitación, se hará una jerarquización de ellas; una vez realizada esta jerarquización, se procederá a la elaboración de los programas de capacitación.

2.1.7 Programa de Capacitación

2.1.7.1 Definición e Importancia de los programas de capacitación para la certificación.

Los programas de capacitación³¹ son la respuesta a los problemas que se encuentran en los diagnósticos previos a su elaboración y son la base para orientar acciones posteriores.

Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolverlos problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

1. Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
2. Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

³¹. Diplomado de Gestión de Talento Humano, *Recursos Humanos*, 2008, POSADA Mora, Carlos, 1 CD ROOM

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social³² define al programa de capacitación como:

“La descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje, estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados”.

La importancia del programa de capacitación³³ radica en que a través de su adecuada aplicación se capacite a los trabajadores para que realicen sus actividades en forma efectiva.

Asimismo, se debe elaborar un programa de capacitación porque:

- Ayuda al instructor a pensar y a imaginar el desarrollo de la lección a medida que se estructura.
- Permite prever las herramientas, materiales y medios auxiliares para realizar el evento, sesión, etc.
- Determina las diferentes etapas del evento de manera sistemática.
- Incorpora los contenidos necesarios para el desarrollo del evento sin saturarlo.
- En él se distribuye el tiempo dentro de un horario establecido.
- Define los momentos para llevar a cabo la integración del grupo y realizar las evaluaciones necesarias.

2.1.7.2 Objetivos del programa de capacitación

La Dirección General de Capacitación y Productividad³⁴ establece que el objetivo del Programa de Capacitación es:

“Proporcionar los elementos sustantivos para la aplicación de los principios técnicos y pedagógicos en la elaboración de un programa de capacitación, de acuerdo a los elementos que lo componen”.

³² Dirección General de Capacitación y Productividad, Guía Técnica denominada Sistema Integral de Capacitación: Elaboración de Programas de Capacitación., Secretaría de Trabajo y Previsión Social. 2007.

³³ Op. Cit., Dirección General de Capacitación y Productividad, p. 41

³⁴ Ibidem

El propósito principal de un programa de capacitación es de mejorar continuamente el desempeño de los empleados, por medio de las herramientas técnicas y pedagógicas que se requieren para la ejecución del programa, y así mismo lograr los objetivos generales de la empresa.

2.1.7.3 Información básica del Programa de Capacitación

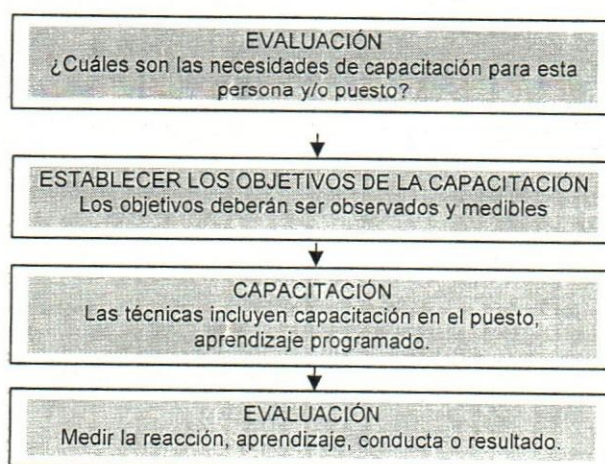
Para elaborar y aplicar con éxito un programa de capacitación³⁵ se debe contar con la siguiente información:

1. Número de trabajadores para capacitar
2. Decisión de tipo de instrucción (individual o grupal)
3. Características de los participantes
 - Edad
 - Escolaridad
 - Experiencia Laboral
4. Metodología Didáctica
5. Recursos Didácticos

2.1.7.4 Proceso de los programas de capacitación

El autor Gary Dessler³⁶, establece el siguiente esquema donde explica que el programa de capacitación está constituido por cuatro etapas:

Figura 3. Las cuatro etapas del programa de capacitación



³⁵ Ibidem

³⁶ Op. Cit., DESSLER, Gary. P.243

En la etapa de evaluación se determinan las necesidades de la capacitación, así como las deficiencias que se pueden eliminar para mejorar las actividades. En la segunda etapa es necesario fijar los objetivos de la capacitación, en donde se especifica el desempeño que se desea obtener de los empleados que serán capacitados, el cual debe ser medible y observable. En el siguiente paso, se debe determinar las técnicas de capacitación para después llevar a cabo el entrenamiento. Finalmente, se llega a la evaluación en donde se realiza una comparación entre los desempeños anteriores y posteriores de la capacitación, que permite evaluar la eficiencia del programa.

Sin embargo, según James Stoner³⁷, dice que para poder programar la capacitación es importante que los administradores consideren las necesidades del personal, tomando en cuenta los siguientes procedimientos:

1. Evaluar el desempeño. Se refiere que el trabajo de cada empleado debe ser medido por medio de una comparación con las normas de desempeño o los objetivos establecidos para su puesto.
2. Analizar los requisitos del trabajo. Se estudia las habilidades o conocimientos especificados en la descripción del trabajo correspondiente, y los empleados que no cuenten con estos, pasan a ser candidatos para un programa de capacitación.
3. Analizar la organización. Se estudia la eficacia de la organización y su éxito para lograr las metas, con el fin de definir y establecer las diferencias que existen.
4. Las encuestas de los empleados. Se pide al personal que describan los contratiempos que presentan al realizar sus actividades laborales y las medidas que consideran necesarias para resolverlos.

³⁷ STONER, James A. F. et. al. Administración. 6ª Edición, México, Prencice, Hall, 1996, p. 429.

2.2 Certificación para la competitividad turística

2.2.1 Conceptualización de Certificación

Es importante reconocer que hoy en día el término calidad significa que las cosas se deben hacer bien, en tiempo, en contenido y en repercusión hacia los demás.

En las últimas décadas han surgido una serie de mecanismos como los procesos de certificación, el cual es un elemento indispensable para el aseguramiento de la calidad y cuyo objetivo es garantizar a los compradores, usuarios y consumidores que los servicios se están adquiriendo estén avalados y calificados para su uso.

La certificación garantiza que un producto o servicio sea confiable y que se cumplan las normas establecidas, haciendo de la calidad una estructura llena de responsabilidades

Cinterfor/OIT³⁸ concibe la certificación como:

“Un proceso tendente a reconocer formalmente las calificaciones ocupacionales de los trabajadores, independientemente de la forma como tales calificaciones fueron adquiridas.”

El Programa Nacional de Formación Profesional³⁹, de España, define la certificación como:

“La expedición de un certificado por parte de las autoridades laborales, organismos de formación o personas autorizadas que acreditan que un trabajador es capaz de aplicar los conocimientos, destrezas, actitudes y comportamientos necesarios para el ejercicio de una actividad profesional concreta”.

³⁸ CIDEA. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales. Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate. www.cinterfor.org.uy. Consultado el 19 de Marzo de 2008.

³⁹ Ibidem.

El Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL)⁴⁰ define la certificación como:

“El acto por el cual un Organismo Certificador reconoce y testifica dentro del Sistema de Certificación de Competencia Laboral coordinado por el CONOCER, por medio de un documento reconocido y con validez nacional, que un individuo ha demostrado de conformidad con una Norma Técnica de Competencia Laboral, que es competente para el desempeño de una función laboral determinada”.

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización⁴¹ concibe a la certificación como:

“El procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas o lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización nacionales o internacionales”.

“La evidencia del cumplimiento de un sistema de gestión, proceso o producto, conforme a normas internacionales, nacionales o especificaciones contractuales. Dicho cumplimiento tiene mayor relevancia y transparencia cuando ha sido evaluado por un organismo de certificación de tercera parte como NORMEX”.

El Consejo de Normalización de Canadá (SCC)⁴² conceptualiza a la Certificación como:

“Un documento de reconocimiento dado por el cuerpo gubernamental de que una persona ha obtenido en su ocupación particular y deben de renovar su certificación, y probar que están al día en su educación y capacitación”.

⁴⁰ CENTRO NACIONAL DE EVALUACIÓN (CENEVAL), Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral. www.ceneval.edu.mx. Fuente consultada el 04 de Abril de 2008.

⁴¹ NORMAS MEXICANAS (NORMEX), Capacitación y Certificación., www.normex.com.mx, Fuente consultada el 14 de Marzo de 2008.

⁴² RENKOWITZ, Melida, Panel de Expertos en Certificación Internacional de Competencias Laborales, www.conalep.edu.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2008.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)⁴³, define a la certificación como:

“El reconocimiento a la competencia adquirida por los individuos en el trabajo, en la escuela y/o por métodos autodidactas”.

Por lo tanto, se puede decir que la certificación es importante para todos, porque es un mecanismo de control y validación de las competencias adquiridas en cualquier profesión, y garantiza a los clientes y usuarios de la autenticidad y la capacidad profesional.

2.2.2 Antecedentes de la Certificación

Los modelos de certificación han seguido la evolución de las prácticas educativas, a su vez surgidas de valores y herencias culturales históricamente acumuladas. Cada sistema expresa las creencias sobre lo que un modelo de formación debe lograr. Trasponer esa expresión de un país a otro, sin una adecuada revisión, puede ser poco exitoso.

Las primeras referencias a sistemas de formación y certificación centrados en las capacidades laborales aparecen en diferentes momentos en Europa. Por ejemplo en Alemania los estándares de formación, en el marco de la modalidad dual, se fijaron hacia 1937; en Francia los referenciales para la formación se establecieron hacia 1950; más tardíamente en España se promulgan leyes estableciendo referentes basados en capacidades laborales hacia los 70 y finalmente, en Inglaterra estándares nacionales vocacionales, en los años 80.

Una reciente investigación en la Unión Europea demostró las diferencias entre varios modelos nacionales de certificación. Aunque todos los países comparten la meta de mantener un modelo formativo capaz de responder con calidad a la

⁴³FRAUSTRO Sánchez, Manuel, CONOCER: Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, www.conocer.org.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2008.

demanda de las empresas y albergar la mayor cantidad posible personas con necesidades de formación; los caminos elegidos son distintos.⁴⁴

En América Latina, por ejemplo, se ha puesto en marcha los sistemas de formación y certificación de competencias de trabajadores. La introducción de estos sistemas representa un cambio en la manera de concebir la educación y la formación, a la vez que introduce nuevos esquemas de gestión de los recursos humanos de la organización educativa y diseño organizacional.

Muchas instituciones educativas y de formación profesional más tradicionales y antiguas, han hecho cambiar su oferta formativa teniendo en cuenta los profundos cambios introducidos en los perfiles profesionales requeridos por las nuevas formas de organización del trabajo, la innovación tecnológica y la globalización de la economía.

De acuerdo a lo citado por el Centro Internacional de Formación de la OIT⁴⁵, la formación y certificación basada en competencias está revolucionando el concepto de educación técnica y formación profesional en los países de América Latina teniendo en cuenta la necesidad de dar una formación inicial a los trabajadores y mantenerlos actualizados a lo largo de su vida laboral. Esto implica una formación continua y permanente.

En México, la certificación llega a través del surgimiento del Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL) el 2 de Agosto de 1995, al establecerse el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), esto, por un acuerdo entre la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Secretaría de Educación Pública (SEP).

El CONOCER apareció en el Diario Oficial de la Federación como la única figura autorizada para promover y coordinar la certificación en toda la República Mexicana. Grosso Modo, el SCCL es operado por una red de Organismos

⁴⁴CINTERFOR, Seminario Interamericano Tripartito Sobre Formación Profesional, Productividad y Trabajo Decente, 2002., www.cinterfor.org.uy, Fuente Consultada el 19 de Marzo de 2008.

⁴⁵Centro Internacional de Formación de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), Gestión de Sistemas de Formación y Certificación de Competencias Laborales, www.cinterfor.org.uy, Fuente consultada el 19 de Marzo de 2008.

Certificadores y Centros de Evaluación. Con ello se pretende crear confianza en los empleadores respecto a las competencias de los trabajadores, ofreciendo a éstos un reconocimiento formal.

El Centro Nacional de Evaluación⁴⁶, establece que el modelo de certificación de competencia laboral en México se basa fundamentalmente en la evaluación de los desempeños de los individuos, teniendo como parámetro a las Normas Técnicas de Competencia Laboral, de manera que no hay certificación que no tenga como sustento un proceso evaluativo documentado.

2.2.3 Principios de la Certificación

Existe en muchos países, y cada vez se refuerza más, la costumbre de la certificación, es decir, del reconocimiento de las competencias laborales. Esto puede significar un timbre de orgullo para los trabajadores.

Los autores L. Fernando Arias Galicia y Víctor Heredia Espinosa⁴⁷, citan que la certificación goza de principios, los cuales se describen a continuación:

- La importancia radica en la competencia para efectuar un trabajo, independientemente de cómo fue adquirida. Es decir; que lo verdaderamente trascendente es el resultado y no el proceso. Puede darse el caso, entonces, que un trabajador con experiencia y conocimientos suficientes (aun cuando no haya asistido a una escuela para adquirirlos formalmente) pase el examen de certificación, mientras que un egresado de una institución educativa no sea aprobado.
- La certificación tendrá una vigencia limitada en el tiempo. En efecto, el desenvolvimiento de la tecnología y el conocimiento es tan apresurado que la caducidad es relativamente rápida. Por tanto, los trabajadores y profesionistas deberán garantizar su actualización permanente, en beneficio

⁴⁶ CENTRO NACIONAL DE EVALUACIÓN (CENEVAL), Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral, www.ceneval.edu.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2008.

⁴⁷Op. Cit., ARIAS Galicia, L. Fernando y HEREDIA Espinosa, Víctor, Pp. 517 – 518.

de los empleados y el público. En algunas empresas, los trabajadores deben certificarse periódicamente (cada seis meses), especialmente si de multi habilidades se trata, a fin de garantizar la posesión de las mismas.

- La certificación se hará por agencias independientes. Tradicionalmente, por ejemplo, las universidades y otras instituciones educativas expedían los documentos probatorios. Bajo esta nueva modalidad, serán terceras partes quienes se encargarán de esta acción. Se dará mayor credibilidad así a las certificaciones.

2.2.4 Mecanismos y Procesos de la Certificación

La certificación de competencia laboral asegura su calidad a través de tres mecanismos:

1. Verificación interna realizada en los Centros de Evaluación (CE) a los procesos de evaluación.
2. Verificación externa realizada por el Organismo Certificador (OC) a los procesos de evaluación y de verificación interna.
3. Supervisión del trabajo de los Centros de Evaluación y de los Organismos Certificadores realizada por el CONOCER.

El Centro Nacional de Evaluación⁴⁸ propone el siguiente proceso de certificación:

1. Cuando un candidato solicita ser evaluado con fines de certificación en un Centro de Evaluación se le aplica, individualmente, un instrumento diagnóstico que es la base para la elaboración del plan de evaluación.
2. Después de realizar el diagnóstico, el candidato es asignado a un evaluador, quien elabora el plan de evaluación y acuerda su ejecución con aquél. Esto significa establecer la hora y el lugar para realizar la evaluación.

⁴⁸ CENTRO NACIONAL DE EVALUACIÓN (CENEVAL), Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral, www.ceneval.edu.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2008.

3. Con base en el plan de evaluación, el evaluador le pide a cada candidato que demuestre que tiene la competencia que marca la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) de interés, utilizando los instrumentos de evaluación que sirven para registrar las evidencias de la competencia laboral de cada candidato. Lo que a final de cuentas, implica la integración del portafolios de evidencias del candidato.
4. Una vez terminado el levantamiento de las evidencias de cada candidato, el evaluador debe realizar una contrastación de éstas con respecto a lo que marca la Unidad de Competencia Laboral (UCL) de interés y emitir el juicio de competencia, mismo que se consigna en una cédula de evaluación.
5. El evaluador, con base en el juicio de competencia, orienta al candidato.
6. Después de la orientación, el evaluador elabora un resumen del proceso de evaluación que abarca cuatro de las cinco etapas de la misma: determinación del plan de evaluación, integración del portafolios de evidencias, emisión del juicio y orientación al candidato.
7. El evaluador integra el portafolios de evidencias de cada candidato que contendrá:
 - Solicitud y ficha de identificación
 - Resumen del proceso de evaluación
 - Plan de evaluación
 - Evidencias de la UCL
 - Hoja de registro y contrastación de evidencias
 - Cédula de evaluación y reporte de orientación.
8. Paralelo a los pasos anteriores, se realizan los procesos de verificación interna por parte del CE y externa por parte del OC.

9. Los portafolios de evidencias son enviados al OC para que sean verificados y revisados y, en caso de no presentar incumplimientos, son turnados a un grupo de dictamen, quien es el que define la procedencia de la certificación.
10. Si el dictamen es favorable a la certificación, el OC solicita al CONOCER la emisión del certificado.
11. Una vez recibido el certificado en el OC, éste lo envía al CE para su entrega al candidato. Esta acción y la del punto anterior tienen en promedio una duración de dos meses.

Por otra parte, el CONALEP⁴⁹, establece que el proceso de certificación se da de la siguiente manera:

1. En función del juicio de competencia se tomarán dos acciones: para un candidato competente su portafolio de evidencias integrado será enviado al Organismo Certificador (OC); para un candidato todavía no competente se le sugiere tomar un curso de capacitación para evaluarse al término del mismo o cuando él así lo desee, esto no excluye el que se pueda ingresar a un nuevo proceso de evaluación sin pasar por el curso de capacitación, sin embargo esta decisión debe ser tomada por el candidato.
2. Revisión y aprobación del portafolio de evidencias. El portafolio de evidencias integrado en el proceso de evaluación es enviado al OC para su revisión, durante la revisión se verifica que no se presente anomalía alguna en su integración y que se hayan cumplido con todas las etapas del proceso de evaluación.

⁴⁹COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA (CONALEP), Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral, www.conalep.edu.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2004.

3. Dictaminación. Un grupo de dictaminadores realiza los trámites de impresión de certificados en competencia laboral ante el CONOCER
4. Trámite y emisión del certificado. En caso de que el dictamen resulte favorable el OC procederá a realizar los trámites correspondientes ante el Consejo de Normalización y Certificación en Competencia Laboral (CONOCER) para la emisión del certificado en la UCL evaluada o en toda la calificación de ser el caso.
5. Recepción del certificado por parte del Centro de Evaluación. El OC entrega al Centro de Evaluación el certificado de competencia laboral, quien a su vez se lo hará llegar al candidato (Cliente).

2.2.5 Beneficios de la Certificación de Competencia Laboral.

La certificación, promueve el reconocimiento de la competencia laboral de cada una de las personas, y a su vez, genera beneficios que redundan en el bienestar de los actores involucrados en dicho proceso.

La Secretaría de Turismo⁵⁰, señala que los beneficios que trae implícito la Certificación de Competencia Laboral recaen de manera conjunta en tres sectores, los cuales son:

1. Empresas:

Contarán con el personal que tenga los conocimientos y la experiencia necesaria para un adecuado desempeño de sus funciones, ello facilitará sus procesos de reclutamiento, selección y capacitación, y a su vez, impulsarán una nueva cultura laboral para mejorar el aprovechamiento de sus recursos.

⁵⁰ Secretaría de Turismo (SECTUR), Programa de Certificación de Competencia Laboral, www.sectur.gob.mx, Fuente consultada el 14 de Marzo de 2008.

2. Trabajadores:

Conocerán con precisión su situación en el mercado de trabajo y definirán sus necesidades y opciones de formación y desarrollo profesional, asimismo contarán con un documento reconocido que pueda ampliar sus oportunidades de superación en la empresa o sector en el que labora y se le facilitará el conseguir empleo.

3. Instituciones Educativas:

Al generar planes y programas de estudio bajo el esquema de Normas Técnicas de Competencia Laboral, facilitarán la incorporación de sus egresados al mercado de trabajo, al formar recursos humanos que respondan a los avances de la tecnología y la transformación productiva.

Por otra parte, Normas Mexicanas (NORMEX)⁵¹, considera que los beneficios de la Certificación son varios y se pueden enfocar de dos maneras: Los de énfasis negativo y los de énfasis positivo.

1. Argumentos Negativos

Estos argumentos "negativos" se refieren a "Si no lo haces bien, algo malo sucederá".

- La certificación permite minimizar riesgos al consumidor. Esto sucede porque motiva a la implantación de sistemas de gestión de la calidad y/o de aseguramiento de la calidad específica para los productos que fabrica o comercializa.
- Paralelamente, permite minimizar las quejas por los consumidores y en el caso de que ocurran, tener elementos para su resolución satisfactoria.
- Permite abatir costos, simplemente observe la siguiente estadística referente a las quejas.

⁵¹ Normas Mexicanas (NORMEX), Capacitación y Certificación, www.normex.com.mx, Fuente consultada el 14 de Marzo de 2008.

- La publicidad adversa puede dañar la imagen de la organización y en consecuencia sus ventas.
- Un problema serio puede ocasionar el cierre de la organización.

2. Énfasis Positivos

Los argumentos "positivos" son mucho más estimulantes y son aquellos que se resumen como "Si lo haces bien, algo bueno sucederá". La certificación da lugar a las siguientes situaciones:

- La empresa se inicia en un proceso de mejora continua
- Los directivos, empleados y operarios mejoran su conocimiento acerca de la labor que desempeñan, lo cual les proporciona un mejor control de sus tareas (proceso de optimización)
- La comprensión y optimización de los procesos de elaboración del producto o servicio, conducen a los empleados de la organización a que se sientan más seguros y satisfechos de que el producto de su operación es de alta calidad.
- Debido a que es un proceso voluntario, la puesta en marcha y mejora continua ocurren naturalmente y "saca" lo mejor de los empleados, de tal suerte que empiezan a contribuir espontánea e inteligentemente a la resolución de los problemas en la organización. Por otro lado, permite que las inspecciones de la autoridad se afronten fácilmente y con seguridad.
- Los muestreos a producto final, que se destruyen durante la realización de los ensayos y que son productos en buenas condiciones, pueden ser reducidos notablemente.

2.3 Competencia Laboral para la certificación de los servicios turísticos.

2.3.1 Significación de Competencia Laboral

Una competencia laboral esta enfocada a la dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a la persona o individuo a desempeñarse eficientemente en sus actividades

La Secretaría de Turismo⁵², concibe a la competencia laboral como:

“El conjunto de habilidades, aptitudes y actitudes, que las personas han adquirido a través de su vida y que aplican en la realización de un trabajo”.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)⁵³ menciona que la competencia laboral es:

“La aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber-hacer”.

La Organización Internacional del Trabajo⁵⁴ dice que la competencia laboral es:

“La construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también y, en gran medida, mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.”

⁵² SECRETARÍA DE TURISMO (SECTUR), Programa de Certificación de Competencia Laboral, www.sectur.gob.mx, Fuente consultada el 14 de Marzo de 2008.

⁵³ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, Programa para la Reproducción del Curso de Formación de Instructores para la Capacitación y Educación Basada en Normas de Competencia (Fase III), Manual de Participante, México, CONALEP, 1998, p. 19.

⁵⁴ CINTERFOR. Conceptos Básicos Sobre Competencia Laboral. www.ilo.org/global/lang-es/index.htm, Fuente consultada el 21 de Marzo de 2008.

CONALEP⁵⁵ en su libro denominado Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC): Fundamentos y contextos, cita a los siguientes autores:

Spencer y Spencer (1993) considera que la competencia laboral es:

“Una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio”.

Boyatzis (1993) señala que las competencias laborales son:

“Conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a cabo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones”.

Marelli (1999), considera a la competencia laboral como:

“La capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos”.

Agustín Ibarra (2000), concibe a la competencia laboral como:

“La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto; es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber-hacer y el saber-ser”.

⁵⁵ CONALEP, Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC), Tomo I, CD ROOM.

2.3.2 Antecedentes de la Competencia Laboral

CONALEP⁵⁶, menciona que el concepto de competencia laboral fue planteado inicialmente por David McClellan en 1973, como una reacción ante la insatisfacción con las medidas tradicionales utilizadas para determinar el rendimiento en el trabajo.

En un principio, las civilizaciones han sido estructuradas en gran parte alrededor del concepto del trabajo, actualmente, puede reconocerse que se está entrando a un momento en el cual el concepto de éste se ha transformado; ahora es concebido como una aplicación integral hacia el logro de resultados.

Los cambios que se han originado en el proceso productivo, los adelantos científicos, tecnológicos, la nueva forma de organización laboral y los requerimientos para competir en mercados nacionales e internacionales han modificado sustancialmente el mercado de trabajo que se ha vuelto más dinámico, ya que los temas ligados a la ciencia, a la tecnología, al trabajo, la capacitación, la gestión de recursos humanos y la informática son tratados como cuestiones centrales de la productividad y competitividad modernas.

A su vez, el nuevo contexto económico y laboral exige el diseño e incorporación de esquemas novedosos en los campos de la organización y la actividad productiva, en donde el elemento humano se constituye en una de las piezas clave para alcanzar los niveles de productividad y competitividad de las empresas y de las economías nacionales.

Es así como ante la presencia de procesos productivos dinámicos, un modelo tradicional de educación y capacitación (caracterizado entre otros porque la vinculación con las necesidades del sector productivo no es sistemática, ni estructurada y los programas y cursos son inflexibles) pierde eficacia. Ello hace necesario proponer alternativas que acorten la brecha entre la oferta de educación y capacitación y las necesidades de los trabajadores y empresas.

⁵⁶ Ibidem

Paralelamente al desarrollo de estrategias productivas y competitivas, diversos países han emprendido, desde el sector público, la revisión y reforma a fondo de sus esquemas de formación de recursos humanos, en busca no sólo de forjar la nueva competencia laboral que requieren de su fuerza de trabajo, sino en mayor medida, de propiciar mejores oportunidades de empleo y desarrollo personal de los trabajadores.

El horizonte inmediato de calificación para el trabajo, perfilado por muchos países, plantea que para afrontar los retos del nuevo siglo, cada trabajador deberá estar dotado de las habilidades básicas y de un dominio técnico productivo, así como de actitudes clave que le permitan adaptarse fácilmente a nuevas condiciones tecnológicas y de organización en el trabajo.

En este contexto, el concepto de competencia laboral cobra un significado relevante como eje de nuevos modelos de educación y de organización del trabajo. Este término ha sido definido e identificado desde una variedad de perspectivas y enfoques: desde aquellas que asocian la competencia laboral de manera directa con las exigencias de una ocupación y que la describen en términos de lo que debe demostrar el individuo, hasta las que enfatizan el análisis en los elementos cognitivos, implícitos en lo que el sujeto físicamente debe hacer. No obstante, las dos se centran en el desempeño y en las condiciones concretas de la situación en que dicho desempeño es relevante.

Asimismo, la aplicación del concepto de competencia laboral en cada país depende directamente de sus formas particulares de desarrollo y del diseño de sus políticas educativas y laborales.

En México se adoptó la Educación Basada en Normas de Competencia (EBNC)⁵⁷ en respuesta a la necesidad de mejorar la educación y capacitación en competencias y como resultado de la reflexión de educadores, científicos, técnicos, economistas y autoridades educativas, quienes desde los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, tomaron conciencia del advenimiento de

⁵⁷ Ibidem

los cambios científicos y tecnológicos, así como de las nuevas funciones y tareas orientadas a ampliar y profundizar la calidad de la educación técnica.

2.3.3 Tipos de Competencia Laboral

CONALEP⁵⁸, establece que las competencias se han definido y clasificado de diversas formas, citando pues a diversos autores que plantearon diversas maneras de tipificar las Competencias Laborales:

Gonzi, clasificó a las competencias laborales en tres grandes tendencias:

- 1 Competencia a través de la lista de tareas desempeñadas: Esta vertiente concibe el desempeño competente como aquél que se ajusta a un trabajo descrito a partir de una lista de tareas claramente especificadas. Usualmente las tareas describen acciones concretas y significativas que son desarrolladas por el trabajador.
- 2 Competencia en términos de atributos personales: Se centra en aspectos más característicos de las personas y de carácter más amplio en cuanto a su aplicación en el trabajo. Los atributos (liderazgo, trabajo en equipo, análisis y toma de decisiones, orientación al cliente, etc.) son definidos usualmente en forma genérica, de modo que permiten su aplicación en diversos contextos.
- 3 Competencia bajo el enfoque integrado y holístico: Considera la complejidad en la mezcla variada de conocimientos, habilidades y actitudes que entran en juego en el desempeño. Este enfoque pone en común tanto las tareas desempeñadas como los atributos del individuo que le permiten un desempeño exitoso. También considera el contexto en el cual se lleva a cabo el trabajo y permite integrar la ética y los valores como parte del concepto de competencia laboral.

⁵⁸ Ibidem.

El planteamiento anterior reconoce que la competencia laboral implica la posibilidad de aplicar los saberes que se obtienen como resultado de la experiencia laboral y de la reconceptualización diaria que la persona lleva a cabo en su trabajo, sumando y mezclando permanentemente nuevas experiencias y aprendizajes.

Por otra parte, Bunk distinguió cuatro tipos de competencia que aplicadas ocasionan el desempeño competente, las cuales son:

- 1 Competencia técnica: Es el dominio experto en las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- 2 Competencia metodológica: Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas recomendadas y a las irregularidades que se presenten; encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- 3 Competencia social: Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva; mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- 4 Competencia participativa: Participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno; capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

Por su parte Mertens hace alusión a los siguientes tres tipos de competencia:

- 1 Competencias básicas: Son las que se adquieren en la formación básica y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.
- 2 Competencias genéricas: Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción como, por

ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.

- 3 Competencias específicas: Se refiere a los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales.

Es importante indicar que la competencia laboral puede ser establecida, identificada, medida y, por tanto, evaluada. Es susceptible de ser incluida como objetivo de desarrollo en los programas de educación y capacitación.

Finalmente, el Sistema Mexicano⁵⁹ ha distinguido también tres tipos de competencias, las cuales son:

- a) Básica. Se refiere a comportamientos elementales que deberán demostrar los trabajadores y están asociados a conocimientos de índole informativo, como son la capacidad de lectura, expresión y comunicación oral y escrita.
- b) Genérica. Describe comportamientos asociados con desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, como son la capacidad de trabajar en equipo, planear, programar, negociar y entrenar, que son comunes a una gran variedad de ocupaciones.
- c) Específica. Identifica comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico, vinculados a un cierto lenguaje tecnológico y a una función productiva determinada.

2.3.4 Enfoques de Competencia Laboral

Según el Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales (CIDEDEC)⁶⁰, Los sistemas

⁵⁹ IBARRA Almada, Agustín E., México: Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, Objetivos, Características, Estrategia de Operación y Beneficios, www.ilo.org/global/lang-es/index.htm, Consultado el 21 de Marzo de 2008.

⁶⁰ CIDEDEC. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales. Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate. www.cinterfor.org.uy. Consultado el 19 de Marzo de 2008.

basados en competencias laborales se articulan en torno a una serie de sistemas instrumentales o componentes clave los cuales se dividen en tres categorías, las cuales son:

a) Sistema de Normalización de las Competencias.

Este sistema es la estructuración ordenada de un conjunto de normas de competencia de modo que cubren las distintas familias profesionales o áreas de actividad, junto con el conjunto de procesos metodológicos, operativos y reglamentarios que les dan sentido.

Es importante considerar la norma en su acepción estándar o patrón de comparación, más que como instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento.

La norma de competencia está en la base de los procesos del ciclo de vida de los recursos humanos bajo el enfoque de competencia: selección, formación, evaluación y certificación, convirtiéndose en un facilitador poderoso en la creación de un lenguaje común entre los diferentes actores implicados. Además, define un desempeño competente contra el cual es factible comparar el desempeño efectivo de una persona y detectar las áreas de competencia en las que necesita mejorar para ser considerada como competente.

Así se producen normas que tienen validez nacional, sectorial, de empresa, e incluso normas de institución educativa. Existen sistemas de generación de normas de competencia que adoptan una perspectiva "oficial" que otorga globalidad y uniformidad a las normas nacionales (Gran Bretaña, Australia, México) o bien sistemas autorregulados por el propio mercado (EE.UU.). Algunos sistemas pretender sentar las bases para una preparación inicial, facilitando la transición de la escuela al trabajo, mientras que otros tratan de facilitar la movilidad de trabajadores calificados.

b) Sistema de Evaluación y Certificación de las Competencias.

Los procesos de evaluación constituyen, en consecuencia, el interface o puente entre la normalización y la certificación y no es casual que se le asigne una

función clave. Su validez y confiabilidad garantizan la equidad del proceso y se constituyen en un factor estratégico del aseguramiento de la calidad de los sistemas basados en Competencias Laborales-Profesionales.

En efecto, es necesario admitir que cualquier proceso de evaluación hace inevitable un cierto grado de simplificación. No sólo por la complejidad de la metodología en sí, sino porque deben tomarse en cuenta los límites que suponen el tiempo, la capacidad y los costos durante el proceso.

La Unión Europea apuesta por la creación de sistemas expertos electrónicos para llevar a cabo la evaluación de competencias. Dentro del proyecto del Sistema Europeo de Acreditación de Competencias, se plantea la opción de dar a todo el mundo la posibilidad de obtener una evaluación y documentación de sus competencias con el formato de una tarjeta personal de competencias (TPC).

El reparto de los roles de certificación y evaluación no es banal, como no lo es el de los costos de uno y otro proceso. Así, frente a modelos en los que las instituciones formadoras asumen las funciones evaluadoras y de certificación, se sitúan otros en los que la certificación constituye un papel de tercera parte, a desempeñar por entidades diferenciadas de los evaluadores y formadores. En este último enfoque (Reino Unido, México) una autoridad nacional de cualificaciones acredita las instituciones certificadoras y éstas a su vez a las de evaluación; generándose un mercado efectivo de evaluación y certificación en el que dichas entidades compiten.

c) Sistema de Formación basado en Competencias.

Las normas constituyen la base para el diseño de la oferta de formación. En general, todos los elementos de la norma aportan información para la estructuración de los currículos pero es necesario instrumentar un proceso sistemático y juicioso de 'traducción formativa'.

Los contenidos formativos identificados se estructuran en módulos profesionales, de modo que a cada unidad de competencia se asocian uno o más módulos.

El proceso de formación toma en consideración no sólo Saber y Saber Hacer sino Saber Estar y Saber Actuar; aspectos vinculados a la Norma o Perfil a través de los criterios de ejecución y las capacidades profesionales. Es decir, se pretende tener en cuenta la conformación de competencias de actitudes tales como la iniciativa, la creatividad, la cooperación y el trabajo en equipo, la creación de un clima favorable de trabajo, abriendo en consecuencia las inquietudes al plano más pedagógico. En efecto, esas actitudes se generan en buena medida tanto por los contenidos formativos como por el acompañamiento de los mismos con ambientes propicios, docentes motivados, utilización de medios didácticos y de apoyo que los favorezcan.

La formación basada en competencias supone, por tanto, un cambio estratégico en la concepción y formalización de la oferta formativa, que conlleva nuevos enfoques en los diseños curriculares y en las orientaciones pedagógicas, desde una nueva conceptualización de los roles del cuerpo docente y del alumnado.

El concepto de Sistema de Formación no debe ser asociado, por tanto, a la creación de nuevas instituciones; ante todo, se trata de un marco normativo orientador y estructurante de las múltiples ofertas que existen.

Finalmente, las funciones del Sistema de Formación superan las exclusivamente “ordenadoras” de la oferta para vincularse a las de la organización de la red de entidades formadoras, la innovación y el desarrollo formativo, la cualificación del colectivo docente y, por supuesto, el aseguramiento de la calidad de la formación, la gestión de la misma y del propio sistema.

Cada uno de estos sistemas constituye un marco específico en el que se diseñan y construyen los elementos de operación.

Por otra parte, el Consejo Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)⁶¹, establece los modelos o enfoques de competencia en dos vertientes:

⁶¹ Op. Cit., SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, Pp.19 – 21.

a) Enfoque Estrecho de la Competencia

Un modelo de competencia que se ha utilizado en la educación y capacitación profesional está basado en la opinión de que todos los alumnos pueden alcanzar resultados de capacitación estandarizados si se emprende un minucioso análisis de los comportamientos demostrados por un individuo competente realizando la tarea en cuestión y posteriormente transportado a un conjunto de secuencias de aprendizaje estandarizadas. Esto hace ver a la capacitación como una actividad de procedimiento/técnica diseñada sólo para enseñar a los aprendices las competencias pre-especificadas.

En este modelo, una competencia tiene las siguientes características:

- Es una pequeña pieza finita de comportamiento.
- Se refiere a un área ocupacional especificada.
- Puede ser medida.
- Los criterios de desempeño son a menudo proporcionados.
- Las condiciones de desempeño pueden ser proporcionados.

Este modelo ha sido criticado por tomar un enfoque de trabajo enfermizo adaptado a las necesidades de las organizaciones modernas. Puesto que:

- Ignora los aspectos interpersonales y humanos del mundo del trabajo.
- Trivializa el trabajo en pequeñas tareas e ignora cambios fundamentales que han ocurrido en la organización del trabajo.
- Pasa por alto atributos importantes requeridos por los trabajadores cuando realizan sus roles en el trabajo.
- Está basado en un enfoque limitado de competencia que ignora las habilidades generales, sociales, intelectuales y emocionales, incluyendo la cooperación, comunicación y tomas de decisiones independiente.

b) Un enfoque extenso de la Competencia.

Hoy en día, la mayoría de los países que han desarrollado programas de educación y capacitación basada en la competencia rechazan el enfoque anterior de la competencia y argumentan que el concepto debería incluir los siguientes cuatro factores.

- La necesidad de realizar tareas individuales (habilidades de tarea).
- La necesidad de administrar un número de tareas diferentes dentro del empleo.
- La necesidad de responder a las irregularidades e interrupciones en la rutina.
- La necesidad de enfrentar las responsabilidades y expectativas del ambiente de trabajo.

2.3.5 Tipos de Normas de Competencia Laboral

De acuerdo a la Secretaría de Educación Pública⁶², en general existen los siguientes tipos de normas de competencia laboral:

- Normas técnicas de competencia laboral de carácter nacional: Son aquellas aprobadas por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER).
- Norma regional: Es aquella adoptada por una organización regional con actividades normativas y de normalización y es accesible al público.
- Norma internacional: Es una norma adoptada por una organización internacional con actividades normativas y/o de normalización; al igual que la anterior es accesible al público.

⁶² Ídem, p. 23

- Norma de competencia laboral de asociación: Es aquella que ha desarrollado un grupo de empresas para su aplicación en el mismo grupo.
- Norma de competencia laboral de empresa: Norma desarrollada por y para una sola empresa.
- Norma de competencia laboral de institución educativa: Es de carácter transitorio, que habiendo sido validada en un proceso de capacitación, se considera aplicable en un programa.

2.3.6 Normas Técnicas de Competencia Laboral

De acuerdo a la Secretaría de Educación Pública⁶³, Las normas de competencia definen los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para un desempeño efectivo en el empleo.

Aún más, un concepto amplio de competencia debería estar:

- Relacionado con prácticas del lugar de trabajo realistas.
- Expresado como un resultado a una consecuencia.
- Comprensible para los instructores, supervisores y empleados potenciales.

Estas normas favorecen objetivos nacionales importantes, particularmente el mantenimiento de normas ocupacionales, eficiencia y equidad en el mercado de trabajo.

a) Mantenimiento de normas ocupacionales.

Las normas basadas en la competencia proporcionan declaraciones explícitas de lo que la gente necesita ser capaz de realizar para practicar exitosamente una ocupación. El tener un conjunto claro de normas ayuda a evitar malas interpretaciones, tanto dentro como fuera de la ocupación. Las normas basadas en

⁶³ Idem Pp. 21 – 22.

competencias ofrecen una profunda base para emitir juicios acerca del ingreso o escalafón dentro del empleo.

b) Eficiencia del mercado de trabajo.

Los procesos de reforma micro económica recientes (reestructuración de la industria, de la educación y la capacitación) en parte promueven la eliminación de barreras innecesarias al libre movimiento en el empleo. Las normas basadas en competencias son de gran ayuda porque abarcan todas las formas de ejecución de la competencia, y no dependen simplemente de indicadores formales contra títulos. Pero debido a que el concepto de competencia puede incorporar varios niveles de competencia, desde el nivel de practicante hasta el de experto, un sistema basado en competencias permite a las personas ingresar a una profesión. Esto permite una aplicación máxima de las habilidades presentes en la comunidad.

Las normas basadas en competencias están muy ligadas al desarrollo de la estructura de una carrera. Un sistema basado en competencias tiene el potencial de facilitar la progresión para cambiar de un status para profesional a uno profesional, en un gran número de áreas ocupacionales.

c) Equidad en el mercado de trabajo.

Al enfocarse en la competencia sin considerar cómo pudo haberse adquirido y desarrollado, las normas basadas en competencias ayudarán a ciertos grupos de personas cuyas habilidades/técnicas pueden no recibir un reconocimiento. Algunos profesionales calificados creen que el acceso actual a muchas profesiones depende mucho de los exámenes de conocimientos. Dar un giro hacia una evaluación basada en competencias permitiría contar con un proceso de evaluación más apropiado.

El dirigir y mantener aspectos de equidad en la educación y capacitación, así como el reconocimiento de las habilidades, es otra manera de promover la eficiencia del mercado de trabajo.

2.3.7 Procesos de Evaluación de Competencia Laboral

CONALEP⁶⁴, La evaluación de competencia laboral permite identificar las habilidades, destrezas y conocimientos de una persona durante el desarrollo de una actividad laboral específica; tomando como referente las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL).

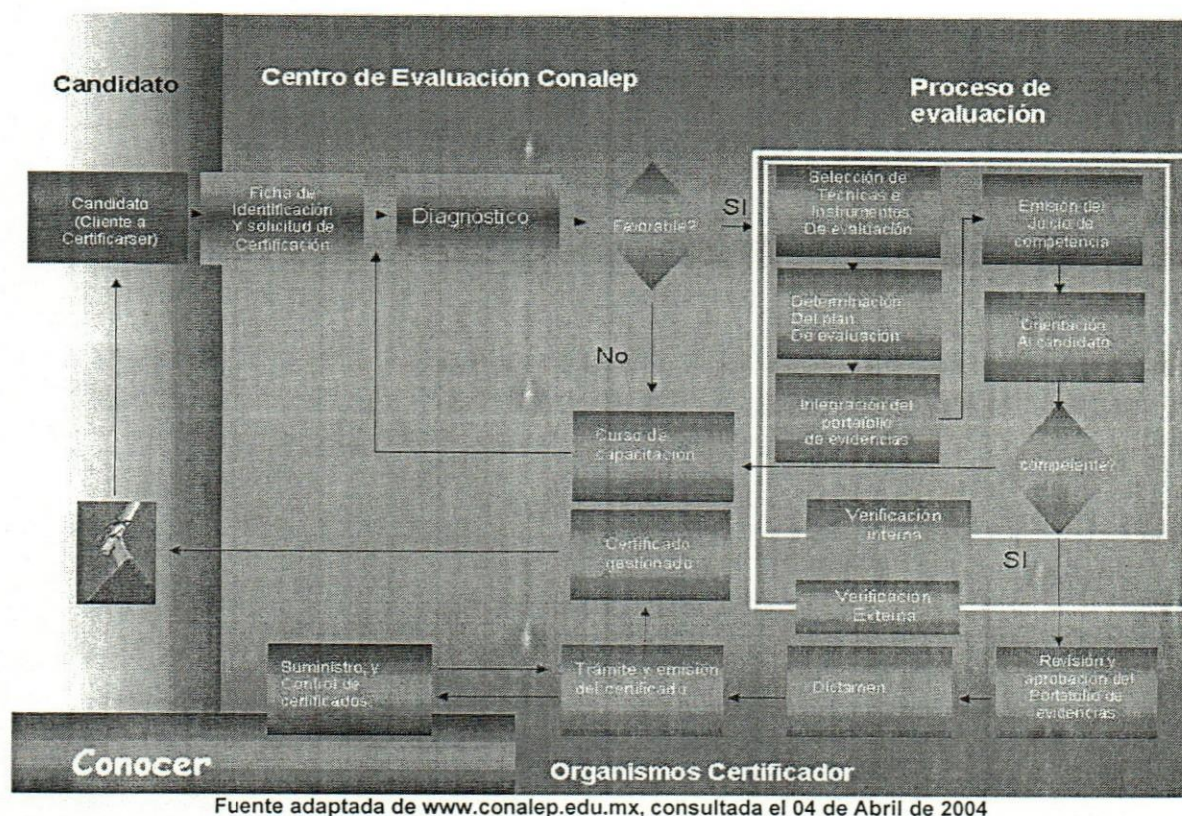
El Proceso de evaluación de la competencia laboral se lleva a cabo de la siguiente manera:

- 1 Selección de técnicas e instrumentos de evaluación. El evaluador definirá la técnica y los instrumentos con los cuales evaluará al candidato; es decir las herramientas con las cuales se recabarán las evidencias del candidato.
- 2 Determinación del plan de evaluación. El evaluador estructurará un plan de evaluación que contendrá las actividades que el candidato debe desarrollar, bajo que condiciones se deben desarrollar tales actividades, la técnica de evaluación a utilizar y los instrumentos con los cuales se realizará la evaluación; acordará con el candidato el lugar, fecha y hora para el desarrollo de cada una de las actividades explicando en que consiste cada una de ellas, en que condiciones se desarrollarán y que tipo de evidencias se deben generar, así como la técnica y el instrumento a utilizar.
- 3 El evaluador aplicará al candidato los instrumentos de evaluación acordados en el plan de evaluación, estos instrumentos de evaluación le permitirán al candidato generar las evidencias solicitadas en la UCL. Algunos de estos instrumentos pedirán por ejemplo la realización de un ejercicio práctico o la simulación de un caso real entre otros.

⁶⁴ COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA (CONALEP), Los Centros de Evaluación en el Sistema CONALEP: Servicios de los Centros de Evaluación, Evaluación de Competencia Laboral, www.conalep.edu.mx, Fuente consultada el 04 de Abril de 2004.

- 4 Integración del portafolio de evidencias. Una vez aplicados los instrumentos de evaluación el evaluador procederá a integrar un portafolio de evidencias que contendrá toda la documentación generada antes y durante el proceso de evaluación, incluyendo las evidencias generadas por el candidato, así como los documentos de la verificación interna practicada al proceso de evaluación.
- 5 Emisión del juicio de competencia. Las evidencias generadas o demostradas por el candidato se contrastarán contra las evidencias solicitadas por la UCL evaluada, en base a esto es que se emite un juicio de competencia el cual puede ser:
 - Competente
 - Todavía no competente
- 6 Orientación al candidato. Se orienta al candidato en base al resultado de la evaluación o juicio de competencia, indicándole como fue su desempeño, que evidencias no se cubrieron para el caso de un candidato con juicio de competencia de todavía no competente y el por que no se generaron, en que otras UCL o NTCL se puede evaluar, que cursos de capacitación se le sugiere tomar considerando el resultado de su evaluación y sus perspectivas de desarrollo profesional y laboral, si se presentaron contingencias y como se resolvieron y en general todos los aspectos ocurridos durante el proceso de evaluación:

Figura .4 Diagrama de Flujo de evaluación de competencia laboral



2.3.8 Capacitación y Educación Basada en Normas de Competencia

El Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica⁶⁵, argumenta que la Educación Basada en Normas de Competencia, EBNC como comúnmente se le conoce, es un nuevo modelo que asegura su desarrollo gracias al proyecto de modernización de la educación y capacitación técnica, éste es un diseño curricular basado en módulos que permite mediante un control sistemático, adquirir y desarrollar en los individuos conocimientos, habilidades y actitudes relevantes y pertinentes al desempeño laboral; son procedimientos de enseñanza y evaluación para la obtención de resultados observables del aprendizaje; el diseño de los programas de educación y capacitación, bajo esta modalidad, se desarrollan con base en estándares (Normas Técnicas de Competencia Laboral –NTCL-).

⁶⁵ CONALEP, Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC), Tomo I, CD ROOM.

La modalidad anterior se centra fundamentalmente en el rendimiento real de los individuos, en lo que deben hacer y no sólo en lo que saben o conocen; por consecuencia, el propósito de la misma es contar con las suficientes evidencias para demostrar que los individuos pueden actuar según los estándares requeridos dentro de una función productiva determinada.

Los objetivos que persigue la EBNC son:

- Mejorar la calidad de la educación técnica acorde con las necesidades del sector productivo.
- Vincular más explícita y estrechamente la educación con el desempeño laboral, analizando cada función productiva.
- Proporcionar los instrumentos necesarios a través de los programas de educación y capacitación para aumentar así el nivel de calidad en el desempeño laboral de los individuos, para el mejoramiento de la productividad y la competitividad en las empresas.
- Mejorar la calidad de los programas de educación y capacitación con un enfoque integral de conocimientos, habilidades y actitudes.
- Fomentar una mayor participación de los sectores productivo y educativo en la conformación y promoción de los programas de educación y capacitación.

Asimismo, la Educación Basada en Normas de Competencia, tiene las siguientes características:

- El diseño y contenido de los programas de educación y capacitación responden a las especificaciones propias de cada una de las competencias laborales, previamente definidas por el sector productivo.
- Brinda la posibilidad de reconocer de manera formal –a través de organismos de tercera parte- los conocimientos, habilidades y actitudes de los individuos, independientemente de cómo fueron aprendidos éstos.

- Es integral, ya que une lo cognoscitivo (saber), lo psicomotor (saber-hacer) y lo afectivo (saber-ser).
- Orienta el proceso de enseñanza-aprendizaje para obtener resultados alcanzables, observables y medibles, de acuerdo con lo requerido en los estándares de competencia.
- Los programas de educación y capacitación que se desarrollan bajo la EBNC son modulares y ofrecen al interesado la oportunidad de escoger entre aquellas áreas, programas o cursos que requiera para desarrollar una o varias competencias, sin la necesidad de cubrir un determinado plan de estudios.
- Es flexible porque permite que los individuos aprendan y avancen de acuerdo a sus propios ritmos y necesidades.

2.4 Servicios turísticos

2.4.1 Caracterización y Clasificación de los servicios turísticos

Entre los aspectos que presenta el turismo moderno, destaca muy especialmente el referente a los servicios turísticos, esta afirmación tiene su fundamento en los estudios comparativos que se han realizado entre los diversos factores o elementos que constituyen el complejo socioeconómico al que tenemos denominado turismo.

Manuel Ramírez⁶⁶ define:

*“El conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre si,
Pero íntimamente relacionadas, que funciona en forma armónica y
Coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios
Planteadas por la composición socioeconómica de una determinada
Corriente turística”.*

⁶⁶ Ramírez, Blanco Manuel, *Teoría General de Turismo*, México, Diana, 2da.edicion, p.66.

La **Secretaría de Turismo**⁶⁷ considera dentro de la **Ley Federal del Turismo** como servicios turísticos, los prestados a través de:

- Hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas.
- Agencias, subagencias y operadoras.
- Guías de turistas, de acuerdo con la clasificación prevista en las disposiciones reglamentarias.
- Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas.
- Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

Los prestadores de servicios a que se refiere la fracción IV que no se encuentren ubicados en los lugares señalados, podrán solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, siempre que cumplan con los requisitos que la Secretaría fije por medio de disposiciones generales.

Para el autor **Oscar de la Torre Padilla**⁶⁸ los servicios turísticos:

“Son los que se prestan a través de una organización adecuada y de personal especializado, destinados a satisfacer las necesidades y los deseos de los turistas”.

Por todo ello, consideramos que los servicios turísticos son aquellos que se crean por la tendencia de satisfacer las necesidades de los turistas que se desplazan a ciertos destinos turísticos.

⁶⁷SECTUR .<http://www.sectur.gob.mx>. Fecha consultada 28 de junio 08.

⁶⁸De la Torre Padilla, Oscar. *El turismo fenómeno social*. México. Fondo de cultura económica.1980. P.38.

2.4.2 Clasificación de los servicios turísticos

La clasificación de estos servicios puede hacerse con arreglo a distintos criterios, que comprendan a los servicios básicos (alojamiento, alimentación, transportación y recreación). Así como los servicios de apoyo.

Estos se clasificaran en dos grandes grupos:

1. Servicios Turísticos Generales.
2. Servicios Turísticos Específicos.

Para el autor **Manuel Ramírez Blanco**⁶⁹ los servicios turísticos generales:

“Son todos aquellos servicios que se ofrecen en forma gratuita al turista por el simple hecho de serlo y los proporcionan tanto el sector publico como el sector privado y en algunos casos en forma conjunta”.

De manera enumerativa y no limitativa, se pueden señalar como servicios turísticos generales a los siguientes:

- Las oficinas de información turística pública y privada, localizadas en el propio país o extranjero.
- Las oficinas o centros de convenciones privados, oficiales o mixtos. Estos proporcionan las reuniones masivas de viajeros que desarrollan negocios y las facilitan los lugares y medios apropiados.

⁶⁹Op. Cit. Ramírez Blanco, Manuel. p.53

- El servicio exterior, diplomático o consular, cuya actuación es muy importante, sobre todo cuando existe una política turística orientada hacia el fenómeno de las corrientes turísticas potenciales.
- El servicio de tramitación aduanal y migratoria que en razón de su mayor simplificación, facilitan la interacción del turista en general, y de los objetos o enseres necesarios para un mejor disfrute de su estancia.
- Los servicios en los aeropuertos, puertos marítimos y en las terminales de autobuses y ferrocarril, que hacen más placentera la estancia temporal del turista; salas de estar, bares, restaurantes, bancos, tiendas duty free, etc.
- La radio patrulla de auxilio turístico, las señales en las carreteras y los mapas-guías en las mismas que facilitan el desplazamiento del turista en automóvil.
- Los policías políglotas que son de gran auxilio para el turista, pues facilitan y guían el movimiento en una ciudad, especialmente cuando son diversas las nacionalidades de la corriente turística.
- Los guías oficiales que se desempeñan en recintos culturales y sociales de acceso público, transmiten valiosas informaciones al turista.
- Los espectáculos y eventos artísticos y deportivos que las autoridades gubernamentales o empresas privadas ofrecen gratuitamente en forma eventual o periódica, en los centros públicos de reunión; parques, ferias y exposiciones.
- La publicidad impresa y documental que recibe gratuitamente el turista sobre atractivos y servicios turísticos de una localidad.

2.4.2.1. SERVICIO DE HOSPEDAJE

Es bien sabido dentro del sector turístico que los establecimientos de hospedaje juegan un papel de suma importancia en el constante desarrollo turístico, cuya relevancia recae en el servicio de hospedaje que prestan a todas aquellas personas, que por una o u otra razón se desplazan de un lugar a otro, pernoctando de esta manera en determinado lugar, y detonando de esta forma, un desarrollo económico, de todos aquellos que se dedican al giro hotelero, así como de los demás sectores y la población en general.

Por lo anterior y de acuerdo con William S. Gray y Salvatore C. Liguori⁷⁰ es importante destacar que la industria hotelera no debe ser considerada como una entidad independiente y desvinculada de las demás industrias, sino como parte integral de una categoría mayor, que es la industria de la hospitalidad.

Francisco de la Torre⁷¹ define al hotel:

“Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.”

Para Miguel Ángel Arenza⁷², el hotel es:

“Una empresa de alojamiento destinada a recibir huéspedes que se proponen allí una permanencia temporaria. Y a la cual se le agrega generalmente una empresa de restaurante, bajo una forma más o menos elaborada”.

⁷⁰ Cfr. GRAY, William S. y Liguori Salvatore C., *“Hoteles Y Moteles, administración y funcionamiento”*, México, Trillas 2006 p.11

⁷¹ DE LA TORRE, Francisco, *Administración Hotelera*, México, Trillas, 1995, p. 28.

⁷² ARENZA, Miguel Ángel. *Conceptualización y organización*. México. Trillas. 2003. p. 193.

2.4.2.1.1. Clasificación de los establecimientos de hospedaje

Son diversas las clasificaciones que se les ha dado a las empresas de hospedaje, todas ellas de acuerdo al criterio de cada autor. A continuación se presenta la siguiente clasificación, la cual se considero la mas completa y detallada, la que a nuestro punto de vista nos da un panorama mas claro de las diversas manifestaciones de los establecimientos de hospedaje.

Para ello se toma la clasificación que Francisco de la Torre⁷³ establece, en la cual afirma que existen varios sistemas para clasificar a los hoteles; para tal efecto se han considerado los siguientes criterios:

- a) Dimensión.
- b) Tipo de clientela.
- c) Calidad de servicios.
- d) Ubicación o relación con otros servicios.
- e) Operación.
- f) Organización.
- g) Proximidad a terminales de compañías transportadoras.

Atendiendo a su dimensión los hoteles se clasifican en:

- Pequeños
- Medianos
- Grandes

Con base a su tipo de clientela los hoteles se clasifican en:

1. **Comerciales.** Para viajeros en transito, generalmente en viaje de negocios.
2. **Vacacionales.** Localizados en áreas de recreo.
3. **Para residentes.** Es decir, para personas que no desean quedarse en casa, prefiriendo permanecer en el hotel temporal o permanente.

⁷³Op. Cit. DE LA TORRE, Francisco, pp.29-34

4. **Para convenciones.** Los cuales reciben grandes grupos de comerciantes o profesionistas que asisten a convenciones anuales. Estos hoteles se localizan en centros urbanos, o en centros vacacionales.

Atendiendo a la calidad en el servicio que los hoteles ofrecen al público, la clasificación se hace mediante tres sistemas diferentes los cuales son:

- a) **Sistemas de vocablos descriptivos.** Considerando al hotel de lujo al de óptima categoría, le siguen en orden descendente superior de primera, ordinario de primera, superior de turista, y ordinario de turista.
- b) **Sistema de clave de letras.** La categoría más óptima es AA, siguiéndole en orden descendente, A, B, C y D.
- c) **Sistema de estrellas.** La categoría óptima es de cinco estrellas, descendiendo hasta una estrella.

Con la finalidad de tener una mejor visión de los sistemas antes mencionados, se presenta a continuación la siguiente tabla con las equivalencias muy aproximadas de las categorías de hoteles.

Figura num. 5 Clasificación de los hoteles según tres sistemas.

Núm.	S. de vocablos Descriptivos	S. de clave de letras	S. de estrellas
1	De lujo	AA	*****
2	Superior de primera	A	****
3	Ordinario de Primera	B	***
4	Superior de turista	C	**
5	Ordinario de turista	D	*

Fuente: Adaptado de: De la torre Francisco, *Administración Hotelera*, Trillas, México, p.30

Con base a su ubicación o relación con otros servicios, los hoteles se clasifican en:

- a) **Hotel metropolitano.** Edificado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatro, cines, museos, sitios históricos, etc.
- b) **Hotel-Casino.** Algunos hoteles presentan características especiales, tal es el caso del hotel-casino, donde el ingreso por concepto de alojamiento es prácticamente secundario, puesto que no obstante que ofrecen al público alojamiento y servicios de alimentos y bebidas, los ingresos considerables provienen de los juegos de azar dentro del casino.
- c) **Hoteles de centros vacacionales.** Esta es otra modalidad de la industria del alojamiento, se encuentra ubicado fuera del área metropolitana, e incluye todo un complejo de instalaciones recreativas, las cuales constituyen propiamente el atractivo de esa área vacacional y obviamente la razón de existencia del hotel.

Atendiendo a su operación, los hoteles se clasifican en:

1. **Permanentes.** Los que permanecen abiertos durante todo el año.
2. **De estación.** Los cuales operan exclusivamente durante determinadas épocas del año.

De acuerdo a su operación, los hoteles tienen la siguiente clasificación:

1. **Funcionamiento independiente.**
2. **Funcionamiento en cadena.**

Atendiendo a su proximidad a terminales de compañías transportadoras y vías de comunicación, los hoteles pueden estar ubicados próximos a:

1. **Terminales terrestres.** Son estaciones de autobuses o ferrocarriles.
2. **En carreteras.** Es decir, hoteles localizados a lo largo de éstas.

3. **Terminales aéreas.** Es decir, aeropuertos.
4. **Terminales marítimas, fluviales o lacustres.** O sea en los muelles cuando se trate de terminales marítimas y en los embarcaderos cuando se trate de terminales fluviales o lacustres.

Además de los clásicos hoteles, existen muchos otros tipos de alojamiento los cuales se dan a conocer a continuación:

Motel. Los servicios que proporciona hacen alusión a su nombre. Este establecimiento ofrece acomodo tanto para personas como para sus automóviles. Estas estructuras se construyen horizontalmente, permitiendo a los huéspedes estacionar sus automóviles cerca de sus habitaciones. Se encuentran ubicados generalmente en las carreteras, y pueden o no tener servicio de restaurante. Ahora bien una característica distintiva de los moteles modernos es la alberca.

Motor-hotel. Es otra modalidad del motel; es decir, alojamiento con estacionamiento integrado, solo que estas estructuras están construidas verticalmente. Lo cual permite una mayor capacidad en un terreno mas reducido.

Condominios. Son edificios o grupo de edificios en los que los condóminos compran unidades por separado, convirtiéndose así en copropietarios.

Pensiones o casas de huéspedes. Constan por lo general de diez habitaciones aproximadamente. Algunas ofrecen pensión completa, aunque la mayoría proporciona exclusivamente alojamiento con desayuno continental.

Albergues. Son refugios ubicados particularmente en zonas montañosas, en los cuales suelen pernoctar los alpinistas.

Departamentos. Son unidades amuebladas con cocineta integrada a un edificio, las cuales prestan servicio de alojamiento, se rentan generalmente pro semana, quincena o mes.

Bungalows. Unidades semejantes a los departamentos ya que se rentan amueblados y con cocineta, sólo que tienen independencia entre si. Se localizan en carreteras o playas.

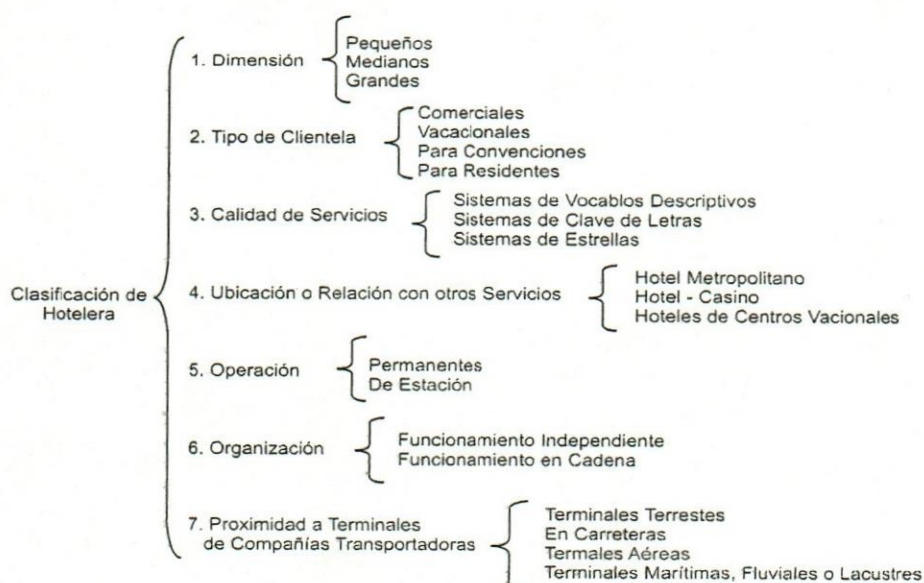
Cabañas. Estas unidades suelen localizarse cerca de los lagos playas o bosques y son unidades semejantes a los departamentos por rentarse amueblados y con cocineta.

Coche-habitación. Es un pequeño hogar móvil, también conocido como carricoche o acampador. Están provistas de espacios para dormir, así como de estufa y refrigerador

Marinas. Están ubicadas en el mar, las cuales proveen de servicios semejantes a los que obtienen los propietarios de coches-habitación. Para los propietarios de yates y embarcaciones en general que hacen uso de ellos como alojamiento durante las travesías marítimas.

Club crucero. También conocido como sistema de tiempo compartido. Este es un sistemas de camarotes en condominio, en el que los miembros del club pueden disponer se sus respectivos camarotes en el barco durante 20 años en épocas preestablecidas.

Figura No. 6 Clasificación del servicio de Hospedaje.



2.4.2.2 Servicio de Alimentos y Bebidas

El ser vicio de alimentos y bebidas es una de las actividades mas importantes para el país, ya que ha demostrado ser una de las actividades mas productivas.

Esteban Sánchez Anaya menciona en su libro que:

“Desde el punto de vista moral, es un acatamiento implícito a los deseos del Creador que al comer para vivir, nos invita a Él con el apetito, nos anima con el sabor y nos recompensa con el gusto”⁷⁴.

El Diccionario Ilustrado de Cultura Esencial, establece:

Alimento: es la sustancia (sólida o líquida) normalmente ingerida por los seres vivos para satisfacer el apetito, también las funciones fisiológicas, regular el metabolismo y mantener la temperatura corporal, “Los alimentos son el objeto de estudio de diversas ciencias, desde enfoques distintos: ...”⁷⁵

Bebida: es cualquier líquido que se ingiere y aunque la bebida por excelencia es el agua, el término se refiere por antonomasia a las bebidas alcohólicas. “Siendo su principal objeto calmar la sed, el consumo de ciertas bebidas, especialmente espirituosas, ha estado con no poca frecuencia vinculado a la celebración de rituales de carácter religioso (tómese por ejemplo la eucaristía del rito católico), siendo su consumo hoy día, quizá a modo de reminiscencia de aquellos ritos, muy frecuente en encuentros sociales y celebraciones...”

⁷⁴ SANCHEZ ANAYA, Esteban. “Manual de administración y gastronomía”. Ed Trillas, 1999, p 11

⁷⁵ Identificación de las necesidades de capacitación en establecimientos de alimentos y bebidas en Chiapa de corzo; Chiapas”, Morales Torres Blanca, Moreno Constancio Xenia, Romero de León Beatriz, Universidad Autónoma de Chiapas facultad de contaduría y administración campus I, noviembre del 2007

2.4.2.2.3. Clasificación de Alimentos y Bebidas

Reynoso Ron⁷⁶ clasifica los establecimientos en cuatro ramas principales:

1. Hoteles y moteles
2. Restaurantes
3. Bares, cantinas y similares
4. Explotaciones parahoteleras (clubes, clínicas, barcos, entre otros)”

De igual forma establece la siguiente definición y clasificación de restaurante:

Los restaurantes son establecimientos públicos en donde se sirve comida y bebida, las cuales son consumidas en el mismo lugar.

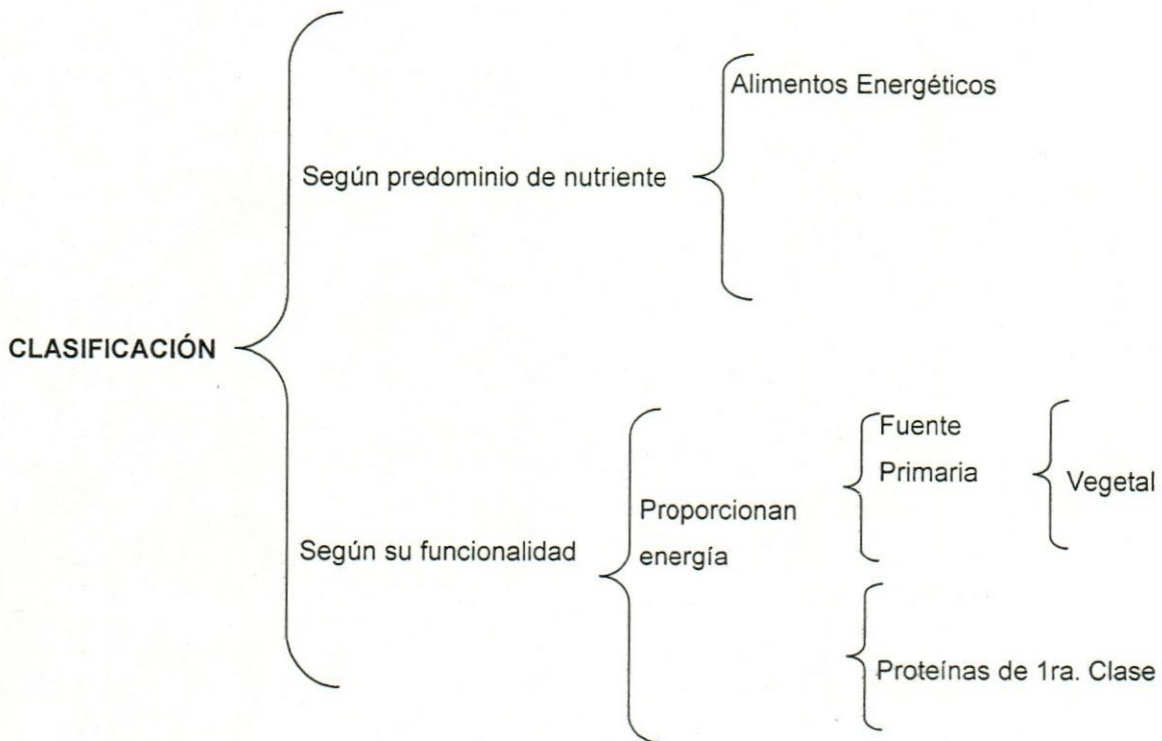
- Restaurante tradicional
- Parrilla o Grill- rom
- Cervecería
- Ostionería
- “Relais” gastronómico
- Restaurante típico
- Pizzería
- Snack bar
- “Sírvasse usted mismo”
- Cafetería
- Drive-in
- Taquerías
- Fondas
- Rosticerías
- Carnotzet
- Cabaret
- Bares, Cantinas y Similares (clasificación):
- Cantina
- Bar

⁷⁶ Cfr. Tratado de Alimentos y Bebidas, Reynoso Ron, Ed. Limusa, 1994. p19

- Salón de Té
- Night Club o Boîte de Nuit
- Dancing saloon
- Discotheque
- Pulquería
- Pub
- Teatro-bar
- Tasca

Es importante mencionar que los alimentos pueden clasificarse de muy diversas maneras. A continuación esquematizamos dicha clasificación

Figura No. 7 Clasificación de los Alimentos.



Fuente: Adaptado de www.alimentacionynutricion.org

2.4.2.3. Servicio de Agencias de viajes

El servicio de la agencia de viajes nació como resultado de la falta de información, orientación y organización que existía para realizar el desplazamiento turístico, referidas tanto al traslado como a la estancia en los espacios temporales de destino. Es de mencionarse a la persona que inicio esta actividad encaminada a resolver dicha falta. Thomas Cook en el año de 1841, efectuó un viaje organizado entre Leicester y Longborough, Inglaterra, que le valió, por su labor continuada, el ser considerado por muchos teóricos del turismo como el padre del moderno turismo organizado.

El desencadenamiento posterior de corrientes turísticas interesadas en los beneficios de la naciente actividad dio origen a la empresa denominada "Agencia de viajes, la cual se define:

Manuel Ramírez⁷⁷

"la empresa turística que a título gratuito actúa como agente intermediario activo entre los sujetos del desplazamiento turístico y sus prestadores de servicios específicos.

Para los efectos de la Ley Federal del Turismo en su artículo 2º se entiende"

"A la empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquiera otro relacionado con el turismo;

⁷⁷ Op. Cit. Ramírez, Blanco Manuel, p.66.

2.4.2.3.3. Clasificación de las agencias de viajes.

Por su magnitud de operación:

- a) Minorista: empresa pequeña localizada preferentemente en las grandes ciudades y que opera con un mínimo de empleados, generalmente no mayor de tres (encargado, ayudante y secretaria), dedicada exclusivamente a proporcionar, al menudeo y con ayuda de guías choferes-interpretes, información general sobre un centro turístico, a organizar y vender recorridos y visitas de ciudad, reservar y vender boletos para todo tipo de eventos y espectáculos.
- b) Mayorista: empresa que opera con una organización mas especializada y suficiente en distintos grados, para obtener al menudeo y mayoreo a la corriente turística. Para ello proporciona a demás de los servicios de la minorista; información general o especifica sobre cualquier punto de interés turístico; reserva y vende valores emitidos por los transportistas y establecimientos de alojamiento y organiza y vende diversos tipos de recorridos turísticos, trabaja con operadores de viajes y cuenta según su volumen de operación, con sucursales para atender mayor numero de publico.
- c) Operadora de viajes (Tour Operator). Empresa que en su combinación con los transportistas y servidores turísticos o por disponer de equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propias; organiza, opera y vende viajes a través de las agencias mayoristas o minoristas.

Por su tipo de mercado:

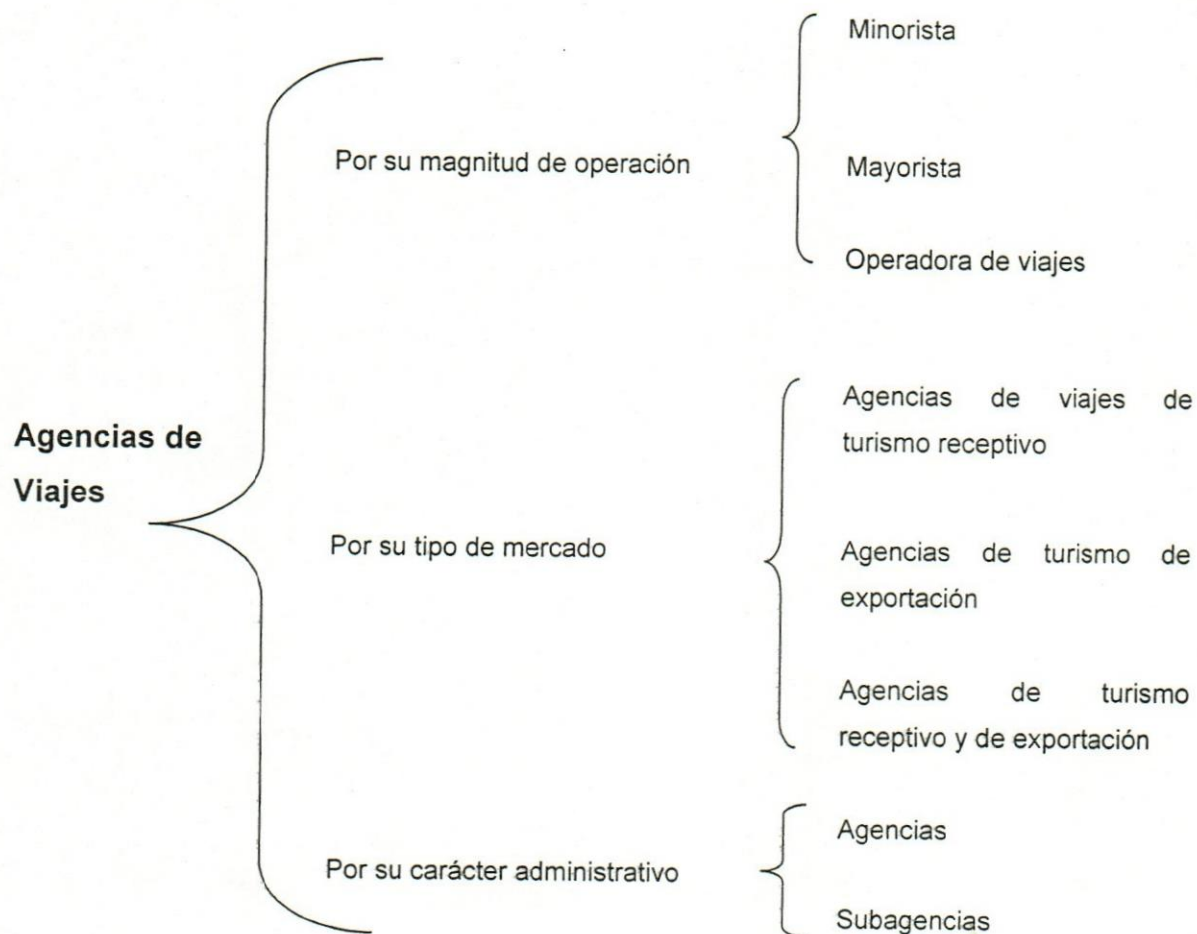
- a) Agencia de turismo receptivo. Organizan y manejan viajes y/o proporcionan ciertos servicios aislados al turista que proviene de un lugar distinto al de la localización de la agencia.

- b) Agencia de turismo de exportación. Venden tanto servicios aislados como viajes organizados, generalmente mediante vehículos con otra agencia del exterior, a turistas nacionales que visitan el extranjero.
- c) Agencias de turismo receptivo y de exportación. Manejan simultáneamente viajes por turistas dentro y fuera de su país.

Por su carácter Administrativo.

- a) Agencias. Que son las empresas matrices.
- b) Subagencias. Que son las sucursales establecidas en el país o en el extranjero.

Figura No. 8 Clasificación de las Agencias de viajes.



2.4.2.4. Guías de turistas.

Dentro de los servicios turísticos que hoy en día se ofrecen y que proporcionan al turista información relevante de los destinos con mayor importancia son los guías de turistas el cual Manuel Ramírez⁷⁸ puntualiza y define:

"El guía de turistas proporciona a los turistas información diversa y actualizada sobre aspectos pasados y presentes de los lugares visitados, incluida sus costumbres y características."

Esta actividad convierte al guía en portavoz de la imagen del centro receptor de una corriente turística y por lo tanto le exige poseer convenientes niveles de conocimiento del mismo, además del dominio idiomático necesario para poder transmitir dichos conocimientos. Los guías, con o sin automóvil propio, constituyen un servicio cuyas relaciones con la agencia u hotel son equiparables a los demás servicios.

El Guía es junto al Operador el gran protagonista del Turismo Receptivo. Combina el "calor humano" con la transición de información en el campo del turismo organizado. En la Cadena Humana Receptora desempeña un papel de crucial importancia por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía. En muchos países los guías son profesionales bilingües o políglotas que egresan de escuelas de turismo. Ahí se les capacita, previa selección psicotécnica, en el arte de las relaciones humanas, la dinámica de grupo, las técnicas para la transmisión amena de información turística, cartografía, geografía, historia, arqueología, artes, la dinámica de los servicios y el turismo receptivo, costumbrismo, folklore y prácticas de campo. También es importante que el guía conozca en la práctica las características de los servicios que prestan sus colegas en la cadena receptora. Por ejemplo, la labor del recepcionista del hotel puede complementarse con la del guía si el uno conoce y respeta el trabajo del otro. El dominio de varios idiomas es

⁷⁸ Idem p.99 y 100.

una herramienta de trabajo sin la cual no sería posible entretener y atender debidamente a un turista durante su estadía. Mientras más idiomas hable correctamente un guía más trabajo tendrá y más disfrutará del mismo.

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" maestro del Programa de Visitas. Todo lo que se menciona como "incluido" en el programa debe cumplirse cabalmente para evitar quejas. Así pues, ajustará sus certeras explicaciones a los inclementes horarios de apertura y cierre de atracciones como museos, catedrales y parques nacionales, tomando en cuenta el tiempo para las comidas en ruta y el aseo personal de los turistas.

Hay guías que se especializan en turismo urbano y contemplativo, otros en ecoturismo, otros son guías-instructores en montañismo, naturismo, buceo, pesca, esquí acuático o sobre nieve y observación de aves. Los hay que trabajan para una compañía en especial y los hay "freelance" que trabajan por su cuenta a destajo. En muchos países están organizados en sindicatos que protegen sus intereses. Estos sindicatos presionan a las empresas operadoras de turismo para que contraten guías profesionales con un calificado entrenamiento y le paguen un salario justo por sus servicios. Un ejemplo de la intervención de estos sindicatos lo tenemos en el turismo en lugares santos para el Cristianismo donde la Iglesia trata de utilizar sacerdotes guías prescindiendo de los servicios de los guías locales.

Existe en la industria del turismo receptivo otra modalidad de guía de grupos conocida como "guía-correo", "tour-leader" o "tour escort". Son contratados por las Agencias de Viajes emisoras para supervisar que los programas de visitas se cumplan y para velar por la calidad de los servicios contratados en el país receptor. No suministran información ilustrativa, esa es la función de los guías locales, pero sí se puede recurrir ellos para obtener información de referencia sobre el país receptor y para resolverle a los turistas problemas técnicos relacionados con los servicios que incluye el Paquete. El "courier" desempeña también un papel de vital importancia como intérprete cultural como mediador entre la cultura emisora y la receptora. Esta labor mediadora es particularmente

útil a la hora de evitar o aclarar malentendidos o roces que puedan suscitarse con la aprobación nativa. El trabajo del guía-correo también requiere del dominio de idiomas y de la habilidad para tratar a los clientes con sensibilidad y tacto a la hora de atender una queja. Además, son un factor importante en la tarea de persuadir a los turistas para que adquieran servicios suplementarios tales como excursiones opcionales.

2.4.2.4.1. Clasificación de Guías de turistas

Las modalidades que presenta en la práctica el servicio de guías se aprecian enseguida:

- a) Guías fijos (públicos, privados u oficiales) son los que se limitan a servir en determinados sitios como museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc. En muchos países, estos guías están siendo sustituidos por sistemas electrónicos con grabación, que funcionan a voluntad del visitante.
- b) Guías informadores, cuya tarea se limita a visitas locales e informar en el idioma nativo; por lo que pueden o no conocer otro idioma.
- c) Guías interpretes (políglotas), son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales.
- d) Guías chofer, son los que además de conducir el ómnibus o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.
- e) Guías conductores, cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales. La información turística que proporcionan es de orden general.

2.4.2.5 Servicio de Transporte Turístico.

La transportación turística proporciona el servicio que facilita el desplazamiento turístico, al hacer posible el viaje de ida y vuelta, al espacio vital, a la vez que los traslados subsidiarios durante ese lapso.

Sin transporte no hay turismo. Un destino turístico debe ser accesible mediante uno o varios medios de transporte desde el lugar donde se origina el desplazamiento. La importancia de un destino turístico se puede medir por los medios de transporte que lleguen a ese lugar.

Los desplazamientos de personas tienen necesariamente que contar con un tiempo dedicado a la transportación; cuando se tiene que viajar a un determinado destino, muchas veces el traslado puede ser penoso molesto y arriesgado. En el caso del viaje turístico, el traslado se debe disfrutar.

La transportación por cualquier medio es parte de la vacación, debido a que ocupa una parte importante del tiempo libre. El viaje, la alimentación y la compañía son de gran importancia.

Así, el transporte debe satisfacer completamente las necesidades de recreación y hospedaje, y no debe ser un suplicio. En la vida actual, el turista quiere llegar a un destino de manera rápida y confortable, ya que considera al traslado un mal necesario. Esto no debe ser así. El turismo se inicia al salir de la residencia y desde ese momento debe disfrutarse.

De cualquier manera los destinos turísticos más populares serán aquellos que cuenten con los atractivos suficientes; los que sean accesibles a los medios de transporte más cercanos a los mercados emisores y los que ofrezcan algo más que el simple traslado. El acceso al destino debe ser fácil y confortable, aunque no sea el más rápido. En la planeación y desarrollo de cualquier destino turístico, la transportación es muy importante, y será indispensable contar con el control y apoyo de las autoridades.

Esto tiene particular importancia en el caso de destinos lejanos que tengan acceso por vía aérea, pues se debe lograr que la línea aérea nacional ofrezca los elementos necesarios para servir a estos destinos, ya que la transportación aérea es el transporte turístico por excelencia, este tipo de transporte ha dejado en segundo término a otros medios de transporte, cuando menos en los viajes turísticos internacionales.

Por otra parte, el automóvil transformó el concepto del turismo, incluso en los sistemas de hospedaje, éste sigue siendo el transporte turístico más popular por su carácter económico, así como su versatilidad, ya que no cuenta con rutas y horarios fijos.

2.4.2.4.2. Clasificación del servicio de transporte turístico.

2.4.2.4.2.1. Transporte terrestre

Es proporcionado básicamente por el automóvil y el ómnibus o autobús. El automóvil a utilizarse por el turista puede ser privado o alquilado. Ambos demandan según el radio de acción adecuados y suficientes servicios refaccionarios en las carreteras, gasolineras, talleres de reparación y servicios varios, como los de alimentación.

El servicio turístico de automóvil se proporciona por medio del alquiler del mismo con o sin conductor.

El alquiler del automóvil con conductor, es uno de los mas viejos y clásicos servicios turísticos de transporte terrestre, aunque cada vez es menos utilizado, no obstante el relativo auge que experimento entre las dos guerras mundiales. En ciertos países, es todavía proporcionado para paseos, recorridos y excursiones locales, o bien para un mas prolongado servicio permanente a ejecutivos.

El servicio de automóvil sin conductor es el de mayor auge en la actualidad. La preferencia que muchos turistas le tienen es por su comodidad y ventaja de acceso. Destacan en el mundo agencias arrendadoras como: Herts, avis, Rent a Car, Budget, etc.

El servicio de Ómnibus o autobús, constituye un medio que por efecto de su capacidad y grado de penetración, y ante la creciente calidad de las carreteras, ha favorecido el desplazamiento turístico entre localidades, regiones y países de cada continente.

El autobús opera en líneas regulares y servicios discrecionales. Las líneas de servicio regular pueden ser nacionales o internacionales y cumplen diversos requisitos para su autorización oficial. De ahí que las líneas sean comercializadas por grandes compañías que pueden proporcionar un mayor y mejor servicio.

Dentro de las líneas regulares, las interrelacionales tienen un carácter preferentemente turístico.

2.4.2.4.2.2. Transporte aéreo.

Este servicio que se incorporo a la actividad turística casi desde su aparición, constituye hoy día por su rapidez, alcance, frecuencia, confort y seguridad, el medio de mas creciente utilización por el turista internacional, sin menoscabo de los transportes tradicionales.

Ningún otro vehículo se ha contribuido tanto a romper la vigencia de la ley de la distancia. Su constante desarrollo, significado en la velocidad, capacidad, mejora de los servicios a bordo y posibilidad de despegue y aterrizaje corto de los reactores comerciales, permitirán seguir movilizand o en numero creciente, corriente masivas de turistas hacia lugares anteriormente de difícil e incomo acceso.

El servicio de la aviación civil comercial puede ser presentado en forma regular e irregular, dentro de las fronteras de un país.

El servicio aéreo regular para el transporte retribuido de pasajeros, correspondencia o carga, es el que presta de continuo sus itinerarios fijos. Es decir, es aquel que de continuo esta sujeto a tarifas, frecuencias, rutas y medidas de operación previa y oficialmente autorizadas, tanto por los gobiernos como por las asociaciones internacionales de transporte y seguridad aéreas, IATA y OACI.

El servicio aéreo irregular se caracteriza por su falta de periodicidad, frecuencia, ruta e itinerario fijo. Corresponde a vuelos sobre demanda, comúnmente llamados fletamiento o charters aéreos. Su operación se realiza en unidades y personal de vuelos propios o alquilados a compañías de servicio regular, con independencia o complementación respecto a ellas. Su régimen tarifario es diferente y considerablemente mas barato que el de las empresa regulares, por cuanto evitan los costos de mantenimiento, operación regular y servicios de tierra, y solo incurren en el riesgo de la comercialización del viaje o viajes específicos.

2.4.2.4.2.3. Transporte marítimo

La combinación de los requerimientos del desplazamiento turístico con la transformación técnica registrada en la cantidad y calidad de las embarcaciones que recorren océanos, mares, lagos y ríos, ha permitido mejorar las condiciones de explotación económica del transporte marítimo, que se encontraba en crisis desde finales de la segunda guerra mundial. De ahí la tendencia de las compañías navieras a construir embarcaciones mas veloces y lujosas.

Bajo un enfoque genérico, la variedad de este transporte se aprecia por su utilización, en dos tipos de embarcaciones;

- a) Deportivas de uso individual: canoas, lanchas de motor y de remos y veleros, etc., para la practica generalmente individual, de diferentes deportes acuáticos. Entre ellos destacan la pesca, yateo, buceo y regatas.
- b) Recreativas de uso colectivo: barcos de pequeño, mediano y gran calado, para la realización de recorridos fijos o eventuales en forma de circuito, a nivel local, regional e internacional, su servicio se realiza a partir de líneas regulares o cruceros turísticos.

2.4.2.6 SERVICIOS DE REACREACION

Dentro del conjunto de recursos manejados por el ser humano con el propósito de provocar, prolongar y retirar el desplazamiento turístico, se encuentran los atractivos turísticos que denominamos socio-culturales.

Estos suelen ser objeto de similar al de los atractivos turísticos naturales, lo son también de una exigencia de servicio por el pago que demanda su utilización, definiéndose de la siguiente manera⁷⁹:

“Todos aquellos atractivos socio-culturales que requieren para su disfrute, de una contraprestación económica, constituyen servicios específicos para la recreación del turista”.

El número y calidad de los servicios de recreación es variable en el tiempo para cada centro turístico, por cuanto se prestan en forma eventual o permanente, a manera de apreciar los diferentes tipos de hechos, eventos y espectáculos considerados como servicio de recreación al turista, se reseñan los siguientes:

- Variedades en cabaret y centros nocturnos.
- Piezas teatrales.
- Conciertos, recitales y ballet.
- Films.
- Espectáculos de luz y sonido.
- Festivales musicales y de la canción.
- Corridas de toros, rodeos, charreadas, palenques y similares.
- Espectáculos y torneos deportivos de profesionales, tenis, frontón, foot ball soccer y americano, hookey, basket ball, box lucha, atletismo, ciclismo, etc.
- Ferias y exposiciones: agropecuarias, artesanales, comerciales e industriales, así como acuarios y zoológicos.
- Museos de arqueología, arquitectura, arte popular, moderno y general, de historia, etc.

⁷⁹ Op. Cit. Gurria Di Bella, Manuel. p.96.

2.4.2.7 SERVICIOS DE APOYO

Se debe tener en cuenta que todo poblado que cuente con un atractivo turístico de cualquier índole, es en sí un destino turístico, el cual requiere servicios de apoyo para lograr el funcionamiento adecuado, tanto para la sociedad ahí asentada como para la sociedad que lo visite transitoriamente.

Definiendo así, a los servicios de apoyo como⁸⁰:

“Es todo aquello que la sociedad urbana requiere para funcionar adecuadamente, como son: el transporte público, comunicaciones, policías, bomberos, hospitales, entre otros”.

La mayoría de estos servicios satisfacen necesidades de carácter físico, sin embargo, algunos pueden constituir satisfactores con una profunda implicación psicológica para el viajero.

Desde luego la jerarquía de cada persona le de a estos servicios dependerá de su temperamento y carácter. Sin embargo, en términos generales podemos mencionar los siguientes aspectos:

- Seguridad pública. Además de la seguridad que particularmente le debe otorgar el establecimiento en el que se hospeda el turista.
- Sanidad general. Que le dé confianza en el agua, en los alimentos que consume y en los servicios sanitarios que utilice.
- Teléfono, telégrafo y correo para utilizarlos en una comunicación real y posible.
- Hospitales, farmacias y servicio médico que le garantice atención en cualquier emergencia.
- Bancos y casas de cambio de moneda que lo protejan en lo relacionado con sus operaciones.
- Transportación local, taxis y autobuses que complementen su desplazamiento con seguridad y economía.

⁸⁰ Ídem, P.60.

- Estaciones de combustible y servicio mecánico como ayuda a quienes se movilizan en sus vehículos, sean terrestres o acuáticos.
- Pólizas de seguro de vida, daños y accidentes que lo protejan durante su traslado.

2.5 Código de ética en el turismo según la OMT.

La Secretaría de Turismo Federal,⁸¹ emitió el Código de Ética en el Turismo, según lo establecido por la Organización Mundial del Turismo, aunque no es obligatorio, dentro de su contenido se abordan artículos referentes a la capacitación y adiestramiento, los cuales son:

Capacitación en la actividad turística

Artículo XXVI.- La capacitación de calidad a los empresarios y empleados en la empresa se refleja en una buena administración, por lo cual a falta permanente de la misma, se dan ineficiencias en la operación, que repercuten en los altos costos y mal servicio que recaen directamente sobre el consumidor beneficiado a la competencia.

Artículo XXVII.- EL desarrollo de una empresa se da en función del desarrollo de sus miembros o los que en ella participan, así como de aquellos que tienen una relación directa en los servicios o productos que se ofrecen. Por tal motivo es importante mejorar permanentemente las condiciones de vida de los empleados y trabajadores de la empresa o institución turística, lo cual sólo puede ser posible bajo esquemas de capacitación y adiestramiento, los cuales tienen efectos multiplicadores positivos para la actividad en su conjunto.

Artículo XXVIII.- Los recursos destinados a la capacitación deberán entenderse siempre como inversiones, no como gastos de la empresa e institución turística. Capacitar al trabajador es desarrollar a la empresa, al propio trabajador, a su familia, al destino y por ende a la actividad y al mercado laboral.

⁸¹OMT, Código de Ética en el Turismo, SECTUR, 2007.fuente consultada octubre 2008

Artículo XXIX.- Apoyar la creación de instituciones de capacitación y la formación de capacitadores es materia fundamental para el desarrollo de los servicios y de los productos turísticos.

Capitulo III

Contextualización

Objeto de Estudio.

3.1 Marco legal sobre la capacitación y certificación

3.1.1 Constitución Política de Estados Unidos Mexicanos.

El Art. 123 constitucional⁸², en el apartado A, establece las siguientes fracciones referentes a la capacitación:

Fracción XIII.- Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberían cumplir con dicha obligación.

Fracción XXI.- Es de competencia exclusiva de la Autoridades Federales la aplicación de las disposiciones del trabajo; entre otras, la relativa a la obligación de los patrones a impartir capacitación y adiestramiento y que para ello contarán con el auxilio de las estatales cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local.

3.1.2 Ley Federal de Turismo

La Secretaría de Turismo Federal⁸³, emitió la Ley Federal de Turismo, donde a su vez, se hace mención del Capítulo IV referente a la capacitación, mismos que incluye los siguientes artículos:

Artículo 30. La Secretaría participará en la elaboración de programas de capacitación turística y promoverá en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal, gobiernos de las entidades federativas, municipios y organismos públicos, sociales y privados, nacionales e internacionales, el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística. En los citados programas se deberá contemplar la capacitación respecto a la atención de las personas con discapacidad.

⁸² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, www.info4.juridicas.unam.mx, fuente consultada el 21 de Abril de 2008.

⁸³ NAVARRO Ochoa, Bertha Leticia, Facilitación, Normalización y Verificación del Sector Turístico, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, SECTUR, 2006, CD ROOM.

Artículo 31.- La Secretaría, a través de su órgano desconcentrado denominado Centro de Estudios Superiores en Turismo, realizará acciones para mejorar y complementar la enseñanza turística a nivel superior y de posgrado, dirigida al personal directivo de instituciones públicas, privadas y sociales.

3.1.2.1 Reglamentos

La Secretaría de Turismo Federal⁸⁴, emitió los reglamentos que contiene la Ley Federal de Turismo, mencionando los capítulos y artículos referentes a las obligaciones de los establecimientos que proporcionan servicios turísticos:

Capítulo XI.- De los Establecimientos de Alimentos y Bebidas

Artículo 61. Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán exhibir ostensiblemente la siguiente información:

- I. La lista de precios de alimentos y bebidas que son ofrecidos, la que podrá estar en otro idioma además del español;
- II. Si por la naturaleza o las características de sus servicios, se requiere de determinado atuendo;
- III. El horario de servicio al público;
- IV. Manifestar de forma expresa los casos en los que el establecimiento se reserva el derecho de admisión, sin contravenir lo establecido por el artículo 32 de la Ley, y,
- V. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la Secretaría.

La información a que se refieren las fracciones II y III deberá incluirse en la promoción y publicidad que elaboren.

⁸⁴ Ibidem.

Capítulo VII.- De los Establecimientos de Hospedaje, Campamentos y Paradores de Casas Rodantes.

Artículo 25. Los establecimientos de hospedaje, deberán:

- I. Exhibir en un lugar visible, en el acceso principal del establecimiento, el monto de la tarifa y los servicios incluidos en la misma;
- II. Exhibir en un lugar visible en cada habitación, el reglamento interno del mismo, así como los precios por los servicios adicionales que se presten en el establecimiento;
- III. Todos los documentos, facturas, cartas de precios y anuncios dentro del establecimiento deberán estar en letra legible y en español, sin perjuicio de utilizarse otros idiomas;
- IV. En caso de ofrecerse servicios de cambio de moneda extranjera y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes sobre la materia, deberá informarse al turista el tipo de cambio al que se toma su moneda. Lo mismo se observará cuando se liquiden las cuentas en el establecimiento con moneda extranjera, y
- V. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la Secretaría.

Artículo 26. Los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el presente capítulo estarán obligados a respetar las reservaciones hechas con antelación, siempre que hayan sido garantizadas directamente por el turista o por una agencia de viajes.

Artículo 27.- Cuando una persona llegue al establecimiento de hospedaje con papeleta, clave o cupón de reservación confirmada y garantizada por una agencia de viajes, aquél estará obligado a su aceptación inmediata o cuando esto fuere imposible, a la obtención de alojamiento en condiciones y tarifas similares.

La papeleta o cupón de reservación deberá contener como mínimo:

- I. En su caso, la tarifa a aplicar;
- II. El tipo de habitación;

- III. Los servicios incluidos;
- IV. El número de noches;
- V. Las condiciones y cargos por cancelación, y
- VI. La clave de confirmación del establecimiento de hospedaje y el nombre de la persona que confirmó.

En caso de reservaciones realizadas por el turista directamente en el establecimiento de hospedaje, bastará con la clave de confirmación y el nombre de la persona que confirmó

3.1.3 Ley Federal del Trabajo

A lo largo de la historia de México, a pesar de que el tema laboral ha recibido una atención permanente, éste se orientó más bien hacia aspectos técnicos, relacionándolo con los procesos productivos. La principal preocupación giraba preferentemente en torno a "cómo producir". Los recursos humanos se encontraban en un segundo plano y no existían condiciones adecuadas para el trabajo, ni mucho menos, una legislación que marcara los lineamientos a seguir. Por su parte, los trabajadores no gozaban de garantías ni derechos. Ante esta situación, surgió en las autoridades una inquietud en cuanto a legislar entorno al derecho laboral.⁸⁵

La Ley Federal del Trabajo⁸⁶, establece los siguientes artículos referentes a la capacitación:

Capítulo III BIS

De la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores

Artículo 153 – A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permite elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común

⁸⁵ Op. Cit., ROCHA Sosa, María Cristina, p. 10.

⁸⁶ Ley Federal del Trabajo, 2ª Edición, México D.F., EDySIS, 2005, Pp. 55-62.

acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153 – B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme el artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducta personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registran en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Artículo 153 – C. Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153 – D. Los cursos y programas de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153 – E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convenga que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153 – F. La capacitación y el adiestramiento deberán de tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como, proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador

Artículo 153 – H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que forman parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que imparten la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Artículo 153 – I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 153 – M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la relación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laboral en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión..

Artículo 153 – N. Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberá presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Artículo 153 – O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría de Trabajo y Previsión social, en los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo, con los trabajadores hayan decidido implantar. Igualmente deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Artículo 153 – S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153 – N y 153 – O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado con forme en lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación que se trata.

Artículo 153 – T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión

Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría la registren y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Artículo 153 – U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir esta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacitación y a presentar y aprobar ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

3.1.4. La normalización en México

3.1.4.1 Normas Oficiales Mexicanas

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Ley Federal de Protección al Consumidor⁸⁷, mencionan que La norma oficial mexicana, tiene por objeto establecer las características y especificaciones que deben cumplirse de forma obligatoria en la prestación de los servicios de naturaleza turística. Por lo tanto se mencionan algunas normas que deberán tomarse en cuenta en los establecimientos de hospedaje y alimentos y bebidas:

NOM-01-tur-1999, de los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje.

Objetivos:

- a) Establecer las características y elementos de información que deben cumplir los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas, de los establecimientos de hospedaje.

⁸⁷ Ibidem.

b) Dar a conocer los elementos normativos y operativos a que deben sujetarse los prestadores de establecimientos de hospedaje y turistas en la utilización del formato foliado y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas.

c) Establecer un mecanismo alternativo al Sistema de Información Turística Estatal que permita contar con la información necesaria a través de la aplicación de un cuestionario de evaluación.

Vigilancia de la norma

7.1 La Secretaría tendrá a su cargo la vigilancia y verificación de las disposiciones establecidas en esta Norma.

7.2 Tratándose de inconformidad en el servicio prestado por el establecimiento de hospedaje, la Secretaría analizará, tramitará y despachará la queja, en caso de que proceda, a la Procuraduría para su atención, con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley, su Reglamento y la presente Norma.

7.3 En caso de incumplimiento de esta Norma, el establecimiento de hospedaje se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley y su Reglamento.

NOM-07-tur-1996, de los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

Objetivo

a) Establecer los lineamientos mínimos que en materia del seguro de responsabilidad civil deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para garantizar la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

Vigilancia de la Norma

7.1 La Secretaría tendrá a su cargo la vigilancia y verificación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los acuerdos de coordinación que se suscriban.

7.2 En caso de incumplimiento de la presente Norma, el prestador de servicios turísticos se hará acreedor a las sanciones previstas en la ley, y su reglamento, así como a las demás disposiciones aplicables.

3.1.4.2 Normas Mexicanas

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (IMNC) ⁸⁸, establece que una Norma Mexicana:

“Es la disposición de observancia voluntaria que tiene por objeto establecer las bases para la calidad y clasificación de los servicios turísticos”.

Por lo anterior, se mencionan las siguientes normas que inciden en el sector turístico y que deben de cumplir los establecimientos de hospedaje, y cualquier otro prestador de servicios.

NMX-TT-002-1997-IMNC.- “Requisitos mínimos de calidad para instituciones que ofrecen planes y programas de capacitación para, y en el trabajo relacionados con el turismo”.

NMX-TT-005-1996-IMNC.- “Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística comercial-dos estrellas” o el “Certificado de calidad turística comercial-una estrella”.

NMX-TT-006-1996-IMNC.- “Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo

⁸⁸ Ibidem.

compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística de primera clase-cuatro estrellas” o el certificado de calidad turística de primera clase-tres estrellas”.

NMX-TT-007-1997-IMNC.-“Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística de lujo-gran turismo” o el “Certificado de calidad turística de lujo-cinco estrellas”.

Normas mexicanas elaboradas por Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación S.C. (NORMEX):

NMX-F-605-NORMEX-2004, Alimentos – Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la obtención del distintivo “H”.

3.2. Organismos Capacitadores y certificadores

3.2.1 Secretaría de Turismo Federal

Según el artículo 1 de su Reglamento Interior⁸⁹, La Secretaría de Turismo es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal que tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Turismo y otras leyes, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos.

Por otra parte, el artículo 3 del mismo reglamento interior, establece que Sector se auxiliará de sus unidades administrativas y de su órgano administrativo desconcentrado para conducir sus actividades en forma programada y con base en las políticas que, para el logro de sus objetivos y prioridades de la planeación

⁸⁹ SECTUR, Marco Jurídico y Normativo, Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, www.sectur.gob.mx, fuente consultada el 14 de Abril de 2008.

nacional del desarrollo y de los programas a cargo de la Secretaría, establezca el Presidente de la República.

Tiene como objetivo primordial el de "Conducir y consolidar el desarrollo turístico nacional, mediante las actividades de planeación, desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y la promoción para cumplir con las prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, articulando las acciones concurrentes de diferentes instancias y niveles de gobierno".

3.2.1.1 Programas de Capacitación

La Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística⁹⁰ a través de la Dirección de Capacitación Turística, tiene entre sus funciones la impartición de cursos que se encuentran divididos en diversas áreas del sector y que son ofrecidos principalmente a través de las Oficinas Estatales de Turismo de los Estados. Uno de los objetivos del Programa Nacional de Capacitación Turística 2008, es el de promover mayores niveles de autosuficiencia a nivel estatal, para ello se impulsa la formación integral y eficiente de instructores y el desarrollo e implantación de programas de capacitación de calidad.

Tabla N° 2.- Cursos disponibles a partir de enero de 2008.

Nombre:	<u>Cultura Turística para Personal de Contacto</u>
Duración:	4 Horas
Objetivo:	Sensibilizar sobre la importancia de su rol como vehículo de proyección de la imagen de México ante los turistas, destacando los beneficios personales y organizacionales que representan prestar un servicio de calidad
Contenido Temático	Introducción, personal de contacto (Concepto, características) , calidad en el servicio (concepto de

⁹⁰ Secretaría de Turismo, preguntas frecuentes, www.sectur.gob.mx, Fuente consultada el 22 de Marzo de 2008.

Dirigido A:	calidad, concepto de servicio factores que determinan la calidad de los servicios) , servicios de excelencia, características que distinguen a un profesional, momentos de verdad, valor agregado, frases prohibidas en la atención de los cliente. Prestadores de servicios
Nombre: Duración: Objetivo: Contenido Temático Dirigido A:	<u>Calidad en el servicio</u> 4 horas. Sensibilizar a los participantes para impulsar calidad y calidez en el servicio que ofrecen, fortaleciendo sus conductas y actitudes positivas. Calidad en el servicio, momentos de verdad, la calidad como actitud personal, cultura de servicio, pirámide de autoestima, la autoestima como base del servicio personal. Prestadores de servicios turísticos
Nombre: Duración: Objetivo: Contenido Temático Dirigido A:	<u>Operación de sistemas de seguridad en hoteles</u> Duración: 15 horas. Desarrollar habilidades técnicas que les permitan modernizar los sistemas de seguridad que son utilizados en sus áreas de trabajo. Cultura turística, valoración de la misión. marco general de la prevención del delito, análisis de las estrategias para la seguridad interna, estudio de casos, valoración de las formas de comunicación, victimología y cartografía del delito, círculos de la seguridad, escenarios de riesgos, afrontamiento de la crisis. Jefes de Seguridad y personal de custodia en los establecimientos turísticos.

Nombre: Duración: Objetivo: Contenido Temático Dirigido A: Nota: Esta conferencia deberá solicitarse simultánea a la impartición del curso: "Operación de Sistemas de Seguridad en Hoteles".	<u>Conferencia "Retos Avances en la Protección y Seguridad del Turista en el siglo XXI"</u> 2horas Sensibilizar y concientizar a los participantes, sobre la importancia de la seguridad en los establecimientos turísticos. • Conocer una propuesta de la Seguridad Turística en México • Presentar un análisis comparativo, de la actividad turística Internacional y los factores, que se combaten en el Territorio Nacional, presentando una propuesta académica para mejorar los servicios de turismo en materia de seguridad. • Síntesis, Conclusiones. Estudiantes de carreras de turismo
CURSO PARA OBTENER EL CERTIFICADO DEL DISTINTIVO H.	
Nombre: Duración: Objetivo: Contenido Temático Dirigido A:	<u>Manejo Higiénico de los Alimentos para Empresas Comunitarias.</u> 8 Horas Al finalizar el Curso, el participante conocerá las causas de las enfermedades transmitidas por los alimentos y describirá las buenas prácticas de higiene en el servicio de alimentos. Introducción al Cambio, Enfermedades transmitidas por los alimentos y bebidas, principales causas de contaminación, higiene personal, técnica lavado de manos, recepción de alimentos, almacenamiento, refrigeración y congelación, agua y hielo, limpieza y desinfección de superficies, desinfección frutas y verduras, basura, plagas, síntesis y conclusiones. Personal involucrado en la manipulación de alimentos de la micro y pequeñas empresas comunitarias

Fuente: www.sectur.gob.mx, cultura turística – capacitación turística – cursos.

3.2.1.2. Programas de certificación

La Secretaría de Turismo Federal⁹¹, establece que el implantar un sistema de aseguramiento de la calidad implica un proceso, sin embargo ésta dependencia Federal está en constante coordinación con los Gobiernos Estatales, Municipales, Cámaras y Asociaciones, realizando importantes esfuerzos para promover y difundir diversos programas, con el fin de lograr una cultura de higiene y seguridad, porque al multiplicarse la disposición de las empresas comprometidas con la calidad al obtenerlo, y que las personas que visitan los establecimientos, al conocer sus beneficios, exijan que los mismos cuenten con este reconocimiento.

3.2.1.2.1. Distintivo H

La Secretaría de Turismo Federal⁹², establece este distintivo o certificado con el propósito fundamental de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros y mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria, desde 1990, se implementó en nuestro país, un programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo "H", para todos los establecimientos fijos de alimentos y bebidas.

El Distintivo "H" es un reconocimiento que otorgan la SECTUR Federal y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

El programa "H" es 100% preventivo, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla un programa de capacitación al 80% del personal operativo y al 100% del personal de mandos medios y altos, esta capacitación es

⁹¹ Secretaría de Turismo, preguntas frecuentes, www.sectur.gob.mx, Fuente consultada el 22 de Marzo de 2008.

⁹² Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos, datos proporcionados por el Departamento de Capacitación (Folletería).

orientada por un consultor registrado con perfil en el área químico – médico-biológica, y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

En que consiste la capacitación:

La asesoría del consultor consiste en ofrecer al personal que labora en los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que así lo soliciten, una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación, higiene personal, etc.

Esta información está regida por una lista de verificación que se deberá cumplir en un 90% de satisfacción y que contempla los siguientes puntos:

- Recepción de alimentos
- Almacenamiento
- Manejo de sustancias químicas
- Refrigeración y congelación
- Área de cocina
- Preparación de alimentos
- Área de servicio
- Agua y Hielo
- Servicios sanitarios para empleados
- Manejo de Basura
- Control de plagas
- Personal
- Bar

Cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, la Secretaría de Turismo entrega el reconocimiento Distintivo "H", mismo que tiene vigencia de un año.

3.2.1.2.2. Distintivo M

Conforme a lo establecido por la Secretaría de turismo Federal⁹³, el Distintivo M es un sistema de gestión para el mejoramiento de la calidad, a través del cual, las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

MODERNIZA se orienta principalmente a mejorar y resolver cuatro aspectos básicos de la operación de las empresas:

- El Sistema de Gestión: Implantando sistemas que permitan a las empresas un direccionamiento claro y un conocimiento amplio de qué esperan sus clientes; promoviendo una adecuada planeación y la definición de objetivos claros para todos los que laboran en la empresa.
- Procesos: Aplicando una metodología adecuada para resolver los problemas de operación, se tiene una conciencia clara de los procesos de la empresa, favoreciendo la integración y evitando el desperdicio.
- Desarrollo Humano: Creando las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas, impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad.
- Sistema de Información y Diagnóstico: Desarrollando un sistema que permita conocer la situación de su entorno y de su condición interna, mediante la construcción de indicadores que sirvan de guía y permitan alinear los diferentes tipos de mediciones que cada área tiene para integrarlos en un sistema de información, con el cual el empresario pueda tomar oportunamente las decisiones adecuadas y establecer las políticas o directrices del negocio.

⁹³ Secretaría de Turismo, Cultura Turística, Programa de Calidad Moderniza, www.sectur.gob.mx, fuente consultada el 21 de Abril de 2008.

MODERNIZA esta conformado como sistema estructurado con 4 elementos:

1. Calidad Humana.
2. Mercado.
3. Gerenciamiento de la Rutina. Procesos
4. Gerenciamiento de Mejoras. Proyectos

Con el Programa Moderniza las empresas alcanzan beneficios cuantificables en tres líneas fundamentales:

- Elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención, para la satisfacción de los clientes.
- Elevar las ventas y reducir los costos, para la satisfacción de los propietarios.
- Humanizar el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

El Programa Moderniza, tiene una duración de tres a cuatro meses, período en el cual las empresas logran resolver gran parte de la problemática que enfrenta la micro, pequeña y mediana empresa turística.

A través del Programa MODERNIZA se ofrecen los siguientes servicios:

- sesiones plenarias de 8 horas en que participan el director/dueño y el responsable de calidad en un grupo que reúne a todas las empresas del destino.
- Manuales, guías y programa de implantación, familia de formatos prediseñados, etc., del sistema de gestión.
- Visitas de asesoría por un consultor especializado en el sistema en cada una de las empresas.
- Evaluación para entrega de Distintivos.
- Entrega de distintivos a las empresas que acrediten el Programa.
- Promoción de las empresas que hayan obtenido el Distintivo "M".

MODERNIZA establece en su metodología que las empresas que implementen exitosamente el programa y que alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, recibirán el Distintivo "M" de "Empresa Moderna", que es entregado por la Secretaría de Turismo. Este reconocimiento avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo.

Con objeto de asegurar que el Sistema de Calidad MODERNIZA se implemente exitosamente en las organizaciones turísticas, la Secretaría de Turismo lleva a cabo la formación de expertos en MODERNIZA.

Los Consultores "M" son los únicos facultados para la implementación de MODERNIZA en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas en nuestro país, y cuentan con un registro ante la SECTUR.

Al contratar un Consultor "M" registrado ante la Secretaría de Turismo, garantiza su formación profesional, habilidades, conocimientos y amplia experiencia en materia de Calidad, debido a que para obtener su registro, los consultores deben cumplir con requisitos específicos que avalan su formación profesional en áreas Económico-Administrativas, Turismo, Ingeniería y Químico-Médico biológicas, así como contar con experiencia laboral principalmente en Sistemas de Gestión, ISO 9000, Calidad Total, Mejora Continua etc.

Actualmente se cuenta con un registro de 172 Consultores "M" ubicados en 31 estados de nuestro país

3.2.3 Secretaría del Trabajo y Previsión Social

3.2.3.1 Generalidades

En el artículo 1 del reglamento interior de la STPS, establece que es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal, tiene su cargo el desempeño de sus facultades que le atribuyen la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal,

la Ley Federal del Trabajo, otras leyes y tratados, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República.⁹⁴

El Manual General de Organización de la STyPS⁹⁵, menciona que los antecedentes de esta dependencia se remontan al porfiriato (de 1876 a 1911), donde la tierra era casi la única fuente de riqueza en México y estaba concentrada en las manos de un pequeño sector de la sociedad, lo que provocaba la explotación desmedida de los trabajadores del campo. Las jornadas laborales eran de por lo menos 14 horas diarias y los salarios muy bajos; hombres, mujeres y niños eran sometidos a condiciones infrahumanas.

Tras asumir la Presidencia de la República, a consecuencia del movimiento armado revolucionario de 1910, Francisco I. Madero decretó el 18 de diciembre de 1911 la creación del Departamento del Trabajo, dentro de la entonces Secretaría de Fomento, Colonización e Industria, para solucionar los conflictos laborales bajo un esquema fundamentalmente conciliatorio.

En 1915, durante el mandato de Venustiano Carranza, el Departamento del Trabajo se incorporó a la Secretaría de Gobernación, y al mismo tiempo se elaboró un proyecto de ley sobre el contrato de trabajo. Dos años después fue promulgada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su artículo 123 decretó los siguientes derechos de los trabajadores:

- La fijación de la jornada máxima de ocho horas.
- La indemnización por despido injustificado.
- El derecho de asociación y de huelga.
- El establecimiento de normas en materia de Previsión y Seguridad Social.

La naturaleza misma del régimen federal ocasionó problemas para interpretar las disposiciones constitucionales en los casos que trascendían el ámbito geográfico de las entidades federativas.

⁹⁴ Secretaría de Trabajo y Previsión Social, Reglamento Interior, www.stps.gob.mx, Fuente consultada el 18 de Abril de 2008.

⁹⁵ Secretaría de Trabajo y Previsión Social, Manual General de Organización, www.stps.gob.mx, fuente consultada el 22 de Abril de 2008.

Ante esa situación, en 1927 se creó la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA) con el propósito de reglamentar la competencia en la resolución de conflictos laborales en el ámbito federal. Se integró por un mismo número de representantes de los empleadores, de los trabajadores y del gobierno, por conducto de la entonces Secretaría de la Industria, Comercio y Trabajo.

La primera Ley Federal del Trabajo se decretó el 27 de agosto de 1931; en consecuencia, el Presidente Abelardo Rodríguez otorgó plena autonomía al Departamento del Trabajo, hecho que le confirió una serie de atribuciones bien definidas, entre las que destacan las siguientes:

1. Vigilar el cumplimiento de la Ley de Trabajo
2. Buscar soluciones a los conflictos laborales mediante la conciliación
3. Desarrollar una política de previsión social y de inspección.
4. Crear comisiones mixtas y otros órganos preventivos y conciliadores.

No obstante su autonomía, con el paso de los años la estructura del Departamento del Trabajo ya no respondía a las características y a la complejidad del sector laboral. Así, el Presidente Manuel Ávila Camacho promulgó en 1940 una nueva Ley de Secretarías de Estado, en la que se estableció que el Departamento del Trabajo se convertía en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), cuya estructura y organización permitirían responder a las demandas sociales, producto de la evolución del sector y del desarrollo del movimiento obrero nacional.

La citada evolución propició una serie de cambios laborales en muchos niveles: el establecimiento de nuevos derechos de la mujer trabajadora; la modificación al régimen de fijación de salarios y de participación de utilidades, y la federalización de diversas ramas industriales, entre otros. Todo ello motivó que el 2 de junio de 1975 se decretara la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo como un órgano desconcentrado de la STPS, con suficiente

rango y autonomía para velar por el cumplimiento de la legislación laboral vigente, y para dar garantía de la defensa de los trabajadores.

Posteriormente, el Congreso de la Unión abrogó la Ley de Secretarías de Estado y decretó, durante la administración de José López Portillo, una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976. Dicha legislación redefinió las atribuciones de la STPS, según se describe más adelante.

En cuanto al agrupamiento de entidades de la Administración Pública Paraestatal por sectores definidos, establecido en el Acuerdo Presidencial del 17 de enero de 1977, quedaron bajo la coordinación del Secretario del Trabajo y Previsión Social (según la estructura vigente) los siguientes organismos:

- La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (Conasami), creada el 21 de noviembre de 1962.
- El Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (Conampros), creado el 3 de abril de 1974.
- El fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores (Fonacot), creado el 2 de mayo de 1974

A lo largo de los años, el Reglamento Interior de la STPS se ha modificado para responder a la evolución de las necesidades jurídico administrativas del sector laboral, y para reorientar la estructura funcional de la dependencia a las prioridades del Titular de Ejecutivo Federal. El 18 de agosto de 2004, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la STPS que está vigente hasta la Fecha.

- IX.-Llevar el registro de las asociaciones obreras, patronales y profesionales de jurisdicción federal que se ajusten a las leyes;
- X.-Promover la organización de toda clase de sociedades cooperativas y demás formas de organización social para el trabajo, en coordinación con las dependencias competentes, así como resolver, tramitar y registrar su constitución, disolución y liquidación;
- XI.-Estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales para la protección de los trabajadores, y vigilar su cumplimiento;
- XII.-Dirigir y coordinar la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo;
- XIII.-Organizar y patrocinar exposiciones y museos de trabajo y previsión social;
- XIV.-Participar en los congresos y reuniones internacionales de trabajo, de acuerdo con la Secretaría de Relaciones Exteriores;
- XV.-Llevar las estadísticas generales correspondientes a la materia del trabajo, de acuerdo con las disposiciones que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XVI.-Establecer la política y coordinar los servicios de seguridad social de la Administración Pública Federal, así como intervenir en los asuntos relacionados con el seguro social en los términos de la Ley;
- XVII.-Estudiar y proyectar planes para impulsar la ocupación en el país;
- XVIII.-Promover la cultura y la recreación entre los trabajadores y sus familias, y
- XIX.-Los demás que le fijen expresamente las leyes y los reglamentos.

3.2.4 Dirección General de Capacitación

Conforme a la Ley Federal del Trabajo⁹⁷, la Dirección General de Capacitación promueve, difunde y verifica el cumplimiento de las obligaciones legales que tienen las empresas y los agentes capacitadores en materia de capacitación, en apego a lo establecido en el "Acuerdo por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores", publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 2004, mismo que entró en vigor el 30 de marzo de 2005; así como el "Acuerdo que modifica el diverso por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores", publicado en el Diario Oficial de la Federación del 9 de marzo de 2006.

Asimismo, el registro de las obligaciones legales que tienen las empresas y los agentes capacitadores se ha beneficiado con las acciones de simplificación administrativa y la publicación de compromisos específicos con la ciudadanía. Estas acciones han contribuido a la formación de los recursos humanos en los centros de trabajo, al facilitar el registro de los trámites mediante procesos ágiles y sencillos, y la mejora del servicio de atención a nuestros usuarios, a través de la reducción en los tiempos de respuesta, confiabilidad en el manejo de la información, amabilidad en el trato y honestidad en el servicio.

3.2.5 Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)⁹⁸

El 2 de agosto de 1995, la SEP y la STyPS suscribieron el Acuerdo intersecretarial donde establece que se pondrán en operación los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (SNCCCL).

⁹⁷ Ibidem.

⁹⁸ CONALEP, Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC), Tomo I, CD ROOM

Dicho Acuerdo intersecretarial refiere que para la integración, desarrollo, organización y promoción de ambos Sistemas se crearía el Consejo de Normalización de Competencia Laboral (CONOCER).

El CONOCER es un fideicomiso público no paraestatal, con participación tripartita del sector social, empresarial y público conformado por:

- Seis consejeros del sector público, que serán los titulares de las Secretarías de Hacienda y Crédito Público (SHCP); Economía (SE), Educación Pública (SEP); Trabajo y Previsión Social (STyPS); Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y Turismo (SECTUR).
- Seis consejeros del sector privado (empresarios).
- Seis consejeros del sector social.

Además, el CONOCER, para su funcionamiento, cuenta con:

- Un presidente, un Secretario de actas y un Secretario Ejecutivo.

3.2.5.1 Objetivos

De acuerdo a lo citado por el CONALEP⁹⁹, en el libro de Educación Basada en Normas de Competencia (EBNC), el organismo CONOCER sigue los siguientes objetivos:

- a) Desarrollar, organizar y promover las acciones encaminadas a generar las NTCL, así como los lineamientos para realizar la evaluación y certificación de los individuos bajo éstas.
- b) Supervisar la integración, desarrollo, organización y promoción de los SNCCL
- c) Proponer a la SEP y a la STyPS las Reglas Generales para la integración desarrollo, organización y promoción de los SNCCL.

⁹⁹ Ibidem.

d) Vigilar que se cumpla con las disposiciones de las Reglas Generales de los SNCCL, una vez aprobadas por la SEP y la STyPS.

e) Proponer y ejecutar los lineamientos y políticas para la integración y desarrollo, organización y promoción de los SNCCL.

f) Aplicar los procedimientos de acreditación para la integración, desarrollo, organización y promoción de las organizaciones e instituciones, así como de personas físicas que llevarán a cabo la evaluación y certificación, según corresponda, de competencia laboral de los individuos.

g) Establecer un sistema que permita el registro, obtención y difusión de información pertinente a ambos Sistemas.

3.2.5.2 Sistema de Normalización de Competencia Laboral (SNCL)

De acuerdo con los objetivos ya citados¹⁰⁰, el CONOCER será el encargado de supervisar la integración, desarrollo, organización y promoción del SNCL, el cual tiene como finalidad:

- Establecer los referentes para el reconocimiento de la competencia laboral de las personas.
- Fortalecer, efficientar y flexibilizar el modelo de operación de los Comités de Normalización, con una mayor participación y liderazgo de los sectores productivos, así como la integración de la experiencia de los ámbitos educativo y laboral.
- Generar NTCL que faciliten la toma de decisiones en el mercado laboral y que vinculen de manera eficiente a los trabajadores, empleadores y prestadores de servicios de formación y capacitación para el trabajo.

¹⁰⁰ Ibidem.

- Propiciar la correspondencia de las Normas Técnicas de Competencia Laboral con las necesidades del sector productivo.
- Facilitar el diagnóstico de las necesidades de recursos humanos de las empresas y servir como guía para la planeación de actividades de formación y capacitación para el trabajo en instituciones educativas, públicas y privadas que la impartan, así como en las empresas.
- Facilitar la movilidad del individuo dentro del sector productivo, así como el avance acumulativo de su formación laboral a lo largo de su vida productiva.
- Para la operación del SNCL se crearon los Comités de Normalización, los cuales son organismos representativos de los trabajadores, empresarios y educadores (acreditados por el CONOCER) para definir y presentar propuestas de NTCL de carácter nacional. Los Comités de Normalización están integrados por: Presidencia del Comité, Junta Directiva, Grupos Técnicos y Secretariado Técnico.

3.2.5.3 Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL)

El CONOCER¹⁰¹, será el responsable de supervisar la integración, desarrollo, organización y promoción del SCCL, el cual tiene como finalidad:

- Establecer los mecanismos de evaluación y certificación de competencia laboral, de conformidad con las NTCL publicadas en el Diario Oficial de la Federación y de carácter nacional, con el propósito de otorgar reconocimiento formal de las competencias desarrolladas por los individuos a lo largo de su vida, independientemente del modo en que hayan sido adquiridas.

¹⁰¹ Ibidem.

- Definir los mecanismos para acreditar a las personas físicas y morales como Evaluadores Independientes (EI), Centros de Evaluación (CE) y Organismos Certificadores (OC).

Por lo que, para dar cumplimiento a los principios de equidad, libre acceso y tercera y para optimizar las actividades de los participantes, el SCCL se ha organizado en tres niveles:

Primer nivel.- CONOCER

Segundo nivel.- Organismos Certificadores (OC):

Son organismos de tercera parte autónomos e imparciales, puesto que no se encuentran ligados directamente a los procesos de capacitación y evaluación de los individuos; están acreditados por el CONOCER y su principal objetivo es certificar la competencia laboral de éstos.

Sus funciones son las siguientes:

- Garantizar que en la certificación se observe el cumplimiento estricto del conjunto de NTCL o Calificaciones Laborales establecidas, para las cuales han sido acreditados; de tal manera que los individuos (candidatos) puedan ser certificados ya sea por UC o NTCL o Calificación Laboral.
- Garantizar que las evidencias recogidas en el proceso de evaluación correspondan al candidato a certificación y sean de conformidad con las NTCL o Calificaciones Laborales establecidas.
- Certificar la competencia laboral, garantizando que el candidato evaluado es competente en una o varias funciones productivas determinadas y cuya certificación está de acuerdo con las NTCL o Calificaciones Laborales que fueron evaluadas.
- Acreditar Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos y garanticen la calidad en los procesos

de evaluación, mediante la supervisión permanente de sus actividades (verificación externa).

- Asegurar que el personal que realice la función de verificación externa del OC demuestre su competencia en esas funciones y cuente con la certificación correspondiente.
- Mantener registros y la correspondiente documentación de los procesos de evaluación y certificación que sustenten la emisión de certificados, así como el envío de esa información al CONOCER.
- Establecer un sistema de aseguramiento de calidad del proceso de evaluación y certificación.
- Desarrollar acciones de promoción y publicidad de los servicios que presta con relación a las NTCL o Calificaciones Laborales en las que está acreditado.
- Proveer a los candidatos a certificarse de la documentación que los oriente sobre el proceso de evaluación.

Tercer nivel.- Centros de Evaluación (CE)

Son una red de instituciones o personas físicas acreditadas por un Organismo Certificador como CE o EI.

Participan en el SCCL realizando actividades de evaluación y verificación interna y pueden ser: centros de trabajo, instituciones de capacitación pública o privada, así como las personas físicas que cuenten con capacidad técnica y las condiciones adecuadas para evaluar de conformidad con determinadas NTCL o Calificaciones Laborales, mismas que son publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Sus funciones son:

- Realizar evaluaciones con métodos apropiados para recoger evidencias por desempeño, producto, conocimiento y/o de actitud de los individuos en una

función productiva determinada, en el sitio de trabajo o en condiciones similares a éste, asegurando la calidad de la evaluación.

- Garantizar a través de la verificación interna que las evidencias recogidas en el proceso de evaluación correspondan al candidato a la certificación y que se apeguen a las NTCL o Calificaciones Laborales establecidas.
- Remitir al OC las evidencias obtenidas de la evaluación de los candidatos e informar con detalle de los resultados y de sus juicios para apoyar el dictamen final y la certificación.
- Realizar procesos de verificación interna que aseguren a los candidatos a la certificación de la competencia laboral el cumplimiento de los criterios establecidos en los procesos de evaluación.
- Colaborar en la verificación externa que realice el OC a los procesos de evaluación y verificación interna.
- Cumplir con las recomendaciones que el OC realice a los procesos de verificación interna y de evaluación, a través de la verificación externa, que permita asegurar su transparencia, objetividad y calidad dentro del marco del SCCL.
- Informar a los OC sobre la activación de sus procesos de evaluación a fin de que éstos puedan verificar el cumplimiento de los criterios establecidos por el SCCL.
- Asegurar que los verificadores internos y evaluadores demuestren su competencia en dichas funciones y obtengan la certificación correspondiente.

3.2.6 STAR'S & DIAMOND'S (International Award lodging and Hospitality)

Es un programa de carácter voluntario que cuenta con bases y criterios técnicos consensados a nivel nacional e internacional para la certificación de Estrellas y Diamantes, lo que permite brindar la oportunidad de promoverse a través de una clasificación homologable, comparable y equivalente a las utilizadas en otros destinos turísticos competidores en el mundo, desarrollando para su beneficio elementos de credibilidad que le permiten distinguirse ante la oferta y entre sus clientes reales y potenciales nacionales o extranjeros.

3.2.6.1 Objetivos de la Certificación de Clasificación

- Consolidar la adopción de la certificación de clasificación de calidades de hospedaje, homologable, comparable y equivalente con los principales modelos de clasificación en el mundo.
- Promover un orden mínimo en el contexto de las actividades de hospedaje a nivel nacional, que permita la planeación estratégica y la presupuestación financiera.
- Impulsar un orden mínimo de la actividad en su conjunto, que promueva elementos reales de CONFIANZA, CREDIBILIDAD, Y RECONOCIMIENTO en México como destino turístico internacional.
- Determinar los requisitos mínimos para clasificar la oferta, permitiendo la diferenciación de manera general entre las diferentes opciones de servicios y categorías (diferentes estrellas, diferentes diamantes).

3.2.6.2 Beneficios para la Certificación de Clasificación de STAR'S & DIAMOND'S

Para el sector turístico de México:

- ❖ Identificar la oferta real de hospedaje del país, así como su tamaño y localización.
- ❖ Promover y consolidar una imagen real de orden y por lo tanto, de confianza, credibilidad y reconocimiento de México como destino turístico.
- ❖ Desarrollar una alternativa, a través de elementos reales, para la toma de decisiones del comprador extranjero mayorista.
- ❖ Definir la fortaleza de un mercado ordenado, que permita una competencia honesta, ética y real.
- ❖ Impulsar elementos confiables para la determinación de planes y programas estratégicos de inversión, promoción, comercialización y financiamiento.
- ❖ Consolidar la productividad, competitividad y rentabilidad de las empresas a través del fomento a la cultura en conformidad con criterios nacionales e internacionales.

Para el sector turístico de Alojamiento:

- ❖ Credibilidad y reconocimiento nacional e internacional.
- ❖ Confianza en el cliente por los servicios que se le proporcionan
- ❖ Ventajas competitivas en la capacidad de respuesta y cumplimiento
- ❖ Promoción, aseguramiento, mantenimiento y mejora de la calidad
- ❖ Mayor eficiencia en la prestación de los servicios
- ❖ Mayor satisfacción del cliente (interno y externos), al definir y asegurar uniformidad y consistencia en el servicio
- ❖ Disminución de las quejas de los clientes
- ❖ Control en todas las etapas del servicio

- ❖ Seguridad en el cumplimiento de los requisitos solicitados por el modelo de clasificación de calidades para establecimientos de hospedaje.
- ❖ Mayor integración administrativa y operativa en relación a la calidad, procesos de mejora continúa.
- ❖ Mayor rentabilidad y utilidades
- ❖ Mayor confiabilidad en el sector y en el propio establecimiento
- ❖ Mayor oportunidad de destacar los recursos nacionales, naturales y socioculturales.
- ❖ Mayor satisfacción del cliente, al poder identificar la gama de productos y servicios, planeando de mejor manera sus viajes y optimizando sus presupuestos.
- ❖ Uso nacional e internacional de los derechos de marcas Star's & Diamond's y del certificado.
- ❖ Integración en el directorio internacional de Establecimientos Certificados
- ❖ Vinculación directa con mayoristas, agencias de viajes y clientes, a través de una base de datos mundial.

Para los clientes:

- ❖ Mayor identificación oportuna y veraz de la gama de productos y servicios, ofrecidos.
- ❖ Conocimiento de la oferta turística nacional actualizada, promocionando el máximo nivel de calidad en información turística.
- ❖ Conocimiento de la planta hotelera de todo tipo: sol y playa, circuitos, negocios, cultura, aventura, acción, etc.
- ❖ Seguridad en las instalaciones y prestación del servicio ofrecido, logrando así que cada visitante cubra plenamente las expectativas y regrese a su lugar de origen convertido en un excelente promotor de México.
- ❖ Credibilidad de cada uno de los servicios ofrecidos durante su estancia en cualquier establecimiento de hospedaje.

3.3. Chiapas Turístico

3.3.1. Antecedentes Históricos.

A lo largo del tiempo han acontecido diversos sucesos que han marcado el legado histórico de Chiapas.

El nombre de Chiapas¹⁰² proviene de la palabra Chiapan o Tepechiapan, forma en que se designaba a la antigua población indígena de los chiapanecas, y cuyo significado es " Cerro de la Chia" o "Agua debajo del Cerro". Los conquistadores, al fundar dos ciudades en la región, Chiapa de los Indios y Chiapa de los Españoles, adoptaron para ambas el nombre de Provincia de las Chiapas. Pero su historia es aún más antigua.

Los primeros pobladores sedentarios dentro del territorio, dedicados a la recolección y la caza, se fueron asentando entre los años 30 mil y 14 mil a.C. en lo que hoy es el centro del estado chiapaneco. Existen pinturas rupestres en la cueva de Santa Martha con más de 9 siglos de antigüedad. Se considera que hacia 7500 a .C. se inicia la agricultura.

Digna de mención es la epopeya portentosa de los valientes e indomables chiapanecas. En 1527, acosados por un batallón de españoles y guerreros mexicas y tlaxcaltecas, aliados a estos, deciden perder la vida antes que la libertad arrojándose al Cañón del Sumidero con sus familias y sus pertenencias. No a la esclavitud, no a la sumisión.

Luego de la conquista militar y la posterior conquista espiritual, los españoles decidieron fundar una ciudad en las inmediaciones de Socton-Nandalumi. Como era su costumbre, levantaron la Casa de Cabildos y el Ayuntamiento; cuadrícularon el terreno y fundaron, el 3 de marzo de 1528, Chiapa de los Indios (hoy Chiapa de Corzo), primera ciudad del estado. Pero las

¹⁰² Gobierno del Estado de Chiapas. www.asieschiapas.gob.mx, consultado el 06 de julio del 2008.

condiciones ambientales adversas al gusto español pronto los obligaron a buscar un nuevo sitio en el hermoso valle de Hueyacatlan, y el 31 de marzo de 1528 fundaron la Villa Real o Chiapa de los Españoles (hoy San Cristóbal de las Casas). En 1556 se fundo San Pablo Comitán, y hacia fines del siglo XVI el pequeño caserío de Tuchtlan se convirtió en el pueblo de San Marcos de Tuxtla (hoy Tuxtla Gutiérrez).

Por su lejanía con la capital del virreinato, Chiapas estuvo casi ajena a las batallas que origino la guerra de la Independencia contra la corona española. Pero una vez consumada esta, los chiapanecos debieron decidir su adhesión al nuevo país. El 28 de agosto de 1821, Fray Matías de Córdova proclamo la independencia de la Ciudad de Comitán respecto a la corona española y adopto el sistema imperial de Agustín de Iturbide. A ella se adhirieron todas las comunidades importantes de la región, incluso, la misma Guatemala. Un año después, la Regencia del Imperio Mexicano anexo a Chiapas como su Territorio.

Tras la caída del Imperio, con la muerte de Iturbide, la adhesión chiapaneca se vio a la deriva y tuvo que ser mediante un plebiscito para que los habitantes de toda la región decidieran su situación política. El cómputo fue el siguiente: 96,829 habitantes se pronunciaron por integrarse a México; 60,400 por la unión con Guatemala; y 15,724 se manifestaron neutrales. Así, el 14 de Septiembre de 1824 se hizo la declaración solemne de la incorporación de Chiapas a México.

Tras este hecho sin precedente, Chiapas demostró ser un cuna de la democracia mas pura, distinguiéndose por siempre como el único Estado Mexicano por decisión propia.

3.3.2. Situación Geográfica.

Desde la costa del pacifico hasta sus agrestes y escarpadas sierras, pasando imponentes cañones, insondables selvas, volcanes, planicies y sembradíos; toda la fisiográfica de Chiapas refleja una imagen de grandeza, de virtuosismo, una

multiplicidad de paisajes y destinos, que lo distinguen como un Estado maravilloso, único y sobresaliente en el mosaico multicolor de la tierra mexicana.

Según datos proporcionado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática¹⁰³, el estado se localiza al sureste de nuestra República, limitando al norte con el estado de Tabasco, al este con la República de Guatemala, al sur con el océano Pacífico y al oeste con los estados de Oaxaca y Veracruz.

Cuenta con una extensión territorial De 75,634 kilómetros cuadrados, siendo el octavo estado mas grande de la república mexicana.

Su territorio presenta un relieve sumamente variado y prolífico, clasificado en tres provincias fisiográficas;

- La llanura costera del Golfo, al norte del Estado, donde predominan lomeríos con llanuras de reciente formación.
- La sierra de Chiapas y Guatemala, que incluye la Sierra del Norte, la Sierra Lacandona, las Sierras Bajas del Petén, los Altos de Chiapas y la Depresión Central. Estas zonas están caracterizadas por sierras con vistosas mesetas, cañadas, llanuras y valles.
- La Cordillera Centroamericana, al sur del Estado, que comprende las Sierras del Sur, la Llanura Costera y las zonas Frailesca, Sierra, Soconusco e Istmo, costeña, con sierras altas y laderas escarpadas. Aquí se ubica el volcán Tacaná.

La gran abundancia de agua es notoria por la vertiente de algunos de los ríos mas caudalosos y largos del país, como el poderoso Grijalva, en donde se han construido maravillosas presas que general hasta el 13% de toda la energía eléctrica nacional y aportan el 52% de la energía generada por este medio. Otros ríos importantes son el Usumacinta, navegable y utilizado como medio de

¹⁰³ Cfr. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática(INEGI).www.inwegi.gob.mx,Marco Estadístico, 2000, consultado el 5 de julio de 2008.

comunicación, y el Suchiate, que sirve de frontera entre México y Guatemala. El sistema se completa con lagunas interiores de proverbial belleza y exuberantes cascadas.

Debido a su ubicación y la heterogeneidad de su relieve, Chiapas presenta una gran riqueza de Climas. Varía desde un cálido húmedo al norte del Estado, con lluvias todo el año y una temperatura media de 20° C, hasta los Altos de Chiapas- la zona mas fría- con un clima templado subhúmedo, lluvias en verano y una media de 14° C. En la vertiente del Pacífico el clima es deliciosamente cálido, con temperaturas de hasta 28° C y abundantes lluvias en verano.

Figura No. 9 Mapa del estado de Chiapas



Fuente adaptada de www.explorandomexico.com.mx

3.3.3 Oferta turística

3.3.3.1 Conceptualización

Para poder comprender de mejor manera el desarrollo de la oferta turística y como esta integrada en nuestro estado, podemos entender a la oferta turística como:

“Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas”.¹⁰⁴

La oferta turística esta integrada por diversos componentes los cuales mencionamos de la siguiente manera:

La oferta básica se compone de:

Recursos turísticos:

Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folklórico, y son la motivación principal de la visita.

El estado de Chiapas cuenta con una gran diversidad de recursos turísticos como muy pocas entidades en cualquier orden establecido, tan rico es en ello que en la actualidad 2 de estos recursos están denominados como Maravillas de México.

Así hoy Chiapas presenta las mejores condiciones para disfrutar de todos sus atractivos turísticos.

A continuación se presenta una tabla con la clasificación de los recursos turísticos con los que cuenta nuestro estado.

Tabla No. 3 Recursos turísticos en Chiapas

¹⁰⁴ Boullon, C.Roberto “Planificación del espacio turístico” Edit. trillas. México p.34

Concepto	Recursos turísticos
Ciudades coloniales	San Cristóbal de las Casas, Chiapa de corzo, Comitán de Domínguez
Playas	Arriaga: Santa Brígida Tonalá; Paredón, Boca del cielo, Puerto Arista Acapetahua: Barra Zacapulco Pijijiapan: Playa azul y el Palmarcito Huixtla: Brisas del Hueyete Mazatan: Barra de San José Tapachula: San Benito, Pampa el Cabildo y Playa linda Suchiate: Gancho el murillo
Ecoturismo	Marques de comillas: las Guacamayas Ocosingo: Escudo jaguar, las golondrinas y Lacanja Chansayab. Tumbalá: Agua Azul, y Agua Clara Salto de Agua Cascada de Misol-ha y Colen-ha Osumacinta: Parque ecoturístico el Cañón del Sumidero Maravilla Tenejapa: Las Nubes Ocosocoautla: Cascada el Aguacero, Sima de las Cotorras Coapilla: Laguna Verde Tzimol: Cascada el Chiflón San Cristóbal de las Casas: Grutas de rancho nuevo Cintalapa: Rosendo Salazar
Turismo de negocios	Ciudades importantes como Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas y Tapachula de Córdova y Ordoñez
Zonas y sitios Arqueológicos	Palenque: Palenque

	Ocosingo: Bonampak, Yaxchilán, Tonina, Lacanjá, Naha, Lacantun. Comitán de Domínguez: Tenam puente La trinitaria. Chincultik y lagartero. Tuxtla Chico: Izapa Tonalá: Iglesia vieja
Folklore	Chamula: Carnaval Chamula Chiapa de Corzo: Feria grande de Chiapa de Corzo Tuxtla Gutiérrez: Feria de san Marcos, feria Chiapas Tapachula: feria internacional de Tapachula San Cristóbal de las casas. Festival cervantino, barroco; semana santa, feria de la primavera y de la paz Comitán de Domínguez: feria de san caralámpio, feria de santo domingo Cintalapa: feria de la candelaria Ocozocuautila de Espinoza: Carnaval Coiteco
Artesanías	Laca, curtiduría, tralla en madera, lapidaria, ámbar, textiles, juguetería popular, papelografía, cestería, jarciería, forja de hierro, hojalatería, cerería, instrumentos musicales, plumería, pirograbados y orfebrería
Pueblos pintorescos	San Juan Chamula, Zinacantán, Chenalho, Tenejapa, Unión Juárez, Cacahoatan
Maravillas naturales	Cañón del sumidero, lagunas de Montebello, lagos de colon, cañón rio la venta, lagunas de Catazaja, agua azul, volcán tacana, volcán Chinchonal.

Infraestructura:

En la entidad existen:¹⁰⁵

- 2 aeropuertos Internacionales
- 1 208 unidades médicas públicas con 4 209 médicos; 73 unidades médicas particulares con 200 médicos.
- La entidad cuenta con 614 establecimientos de diversas categorías para hospedaje con 14 507 habitaciones.
- 547 kilómetros. De vías ferreas
- 1 puerto marítimo de altura y cabotaje.
- Medios de comunicación masivos: Operan en el estado 52 radiodifusoras (36 de amplitud modulada y 15 de frecuencia modulada y 1 de onda corta) así como 139 estaciones televisoras.

Empresas turísticas:

En la entidad contamos con:

- 648 establecimientos de servicio de hospedaje, la mayoría en clasificación de 3, 4 y 5 estrellas hasta casas de huéspedes.
- 1142 establecimientos de Alimentos y bebidas, entre ellos Restaurantes de especialidad, regionales, etc.
- 126 agencias de viajes, la mayoría establecidas en la capital del estado.
- 4 líneas aéreas, como son.

Click Mexicana

MEXICANA 

Aviacsa

AVIACSA 

¹⁰⁵ INEGI. Anuario Estadístico. Chiapas. México consultado julio 2008

Aeromexico



Interjet



- 81 Guías de turistas
- Arrendadoras de Autos
- 26 Asociaciones y Cámaras
- 33 transportadoras turísticas especializadas

3.3.4 Demanda turística

3.3.4.1 Conceptualización

La *demanda turística*¹⁰⁶ "Es la necesidad de satisfacer un deseo de adquisición de un producto turístico a un precio, en un momento determinado. Esta demanda abarca tanto el desplazamiento necesario como todos los bienes y servicios requeridos por el consumidor durante dicho desplazamiento. Esta demanda relaciona la cantidad del producto y el precio. De modo que cuanto mayor sea el precio, menor será la cantidad demandada por lo que la curva de demanda tiene pendiente negativa. Esto es debido a dos efectos:

- 1) Efecto sustitución: disminución de la cantidad demandada cuando aumenta el precio, dado que los consumidores trataran de sustituir su consumo por el de otros semejantes.
- 2) Efecto renta: el aumento del precio disminuye el poder adquisitivo del consumidor, dado su nivel de renta y viceversa.

¹⁰⁶ Op cit., Bouillon. C. Roberto p.36

Factores que influyen en la demanda de turismo.

Cuando un turista decide visitar un lugar, toma la decisión a partir de distintos factores, personales y externos, con los cuales define los espacios probables a los cuales viajar, para finalmente, tomar la decisión.

Entre dichos factores encontramos:

- Características demográficas; nivel educativo, lugar de residencia, ingresos, edad, etc.
- Motivos del viaje; esparcimiento, negocios, cultural, deportivo, contacto con la naturaleza, entre otros.
- Capital destinado para el viaje. Cuánto está dispuesto a gastar el turista en el viaje
- El precio de otros destinos.
- Cambios en los hábitos de consumo y modas. Estos cambios afectan a la demanda del producto turístico, obviamente.
- La influencia de las comunicaciones y de la publicidad.
- El tiempo disponible.
- La relación calidad-precio. El aumento de la calidad del producto turístico puede ser un factor decisivo a la hora de demandarlo.
- Seguridad y conflictos mundiales.

En lo que se refiere a la demanda turística en nuestro estado¹⁰⁷, se incrementó en un 23 por ciento el número de pasajeros que viajaron en avión. Durante el 2007 se atendieron 514 mil 313 personas en 9 mil 758 operaciones aéreas, 19 por ciento más respecto al 2006.

Por otro lado, Chiapas recibió 8 cruceros en puerto Chiapas, con una derrama económica aproximada de más de 2 millones de dólares. Asimismo, llegó el primer buque porta-contenedores, marcando el inicio del movimiento de este tipo de carga.

¹⁰⁷ Sabines Guerrero Juan. Gobernador del estado de Chiapas. 1er Informe de Gobierno. fuente consultada julio 2008

Se incremento el número de habitaciones de hoteles con la llegada de cadenas hoteleras importantes como Crown Plaza, Fiesta Inn, City Express y Quality Inn, en Tuxtla Gutiérrez y Villa Mercedes en San Cristóbal de Las Casas y próximamente Holliday Inn en Tapachula y otras en Comitán y Palenque.

Se dio un importante impulso a la promoción turística, como ejemplo, se realizó en Chiapas del certamen de belleza internacional "Miss Universo 2007" que, como sede alterna, nos dio la oportunidad de proyectar a nivel mundial nuestros atractivos turísticos. Este evento fue trasmitido en televisión mundial hacia 160 países del mundo.

En el año 2007, la afluencia turística se incrementó, al pasar de 2, millones ciento veinte mil, trescientos treinta tres turistas, a 2 millones, ciento ochenta y dos mil cuatrocientos sesenta y un turistas, de los cuales 731 mil 612 corresponden a procedencia extranjera.

Tabla Num.4 Incremento de la afluencia turística anual (Afluencia turística varios años)

Fuente adaptada Secretaria de Turismo y Proyectos Estratégicos "Chiapas Turístico" compendio de información estadística del sector

AÑO							2006	2007
	2000	2001	2002	2003	2004	2005		
Nacionales	1,361,173	1,502,139	1,648,953	1,814,539	1,857,537	1,923,633	2,120,333	2,182,461
Extranjeros	615,579	481,225	455,597	567,495	679,759	728,984	668,349	731,612
Total	1,976,752	1,983,364	2,104,550	2,382,034	2,537,296	2,652,617	2,788,682	2,914,073

Tabla Num. 5 Comparativo 2007-2008(Fuente adaptada Secretaria de Turismo y Proyectos Estratégicos "Chiapas Turístico" comprendido de información estadística del sector

Concepto	Ene-Jun 07	Ene-Jun 08	Diferencia	%
Llegada de turistas	1,443,875	1,378,786	-65,089	-4.51
Llegada de nacionales	1,074,342	996,405	-77,937	-7.25
Llegada de extranjeros	369,533	382,381	12,848	3.48
Derrama económica (millones de pesos)	1,828,263,734	1,847,032,663	18,768,929	1.03
Cuartos	15,135	15,354	219	1.45

3.4 Organismos de capacitación y certificación de servicios turísticos en Chiapas

3.4.1 Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI).

Los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial¹⁰⁸., forman parte de la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, y que a su vez se derivan de la Secretaría de Educación Pública.

El objetivo general de los CECATI, se sustenta en:

“La formación de recursos humanos que satisfaga las necesidades de los sectores productivos y de servicios”.

El proceso de capacitación que se desarrolla en estos Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI), busca dotar al capacitando de una serie de

¹⁰⁸ Datos obtenidos en el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI 112) en el Departamento de Capacitación (Folletería).

conocimientos y habilidades técnicas para que en un futuro se integre al mercado laboral con mayores expectativas salariales. Estas habilidades son reconocidas oficialmente por medio de un diploma que avala el conocimiento teórico práctico del oficio aprendido.

De acuerdo con la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo¹⁰⁹, para tener acceso a los cursos que se imparten dentro de estos centros, es necesario cumplir con diversos requisitos, por lo que éstos se dividen en dos aspectos: Requisitos para Personas Físicas y otros para Empresas.

Personas Físicas

Para obtener el servicio de capacitación que brinda cada CECATI, los aspirantes deberán cumplir con los siguientes requisitos y presentar la documentación que a continuación se menciona:

- Saber leer y escribir.
- No haber estado inscrito más de dos veces en el mismo curso.
- Comprobante del último grado de estudios, en original y copia.
- Dos fotografías recientes tamaño infantil (de frente).
- Comprobante de domicilio, en original y copia.
- Acta de nacimiento o cualquier documento oficial como la credencial de elector, la cartilla del servicio militar nacional, la licencia de conducir, la credencial del IMSS o el ISSSTE, en original y copia.
- Los aspirantes extranjeros deberán presentar, además de los requisitos y documentos anteriores, el comprobante de estancia legal en el país expedido por la Secretaría de Gobernación, en original y copia.

¹⁰⁹ Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, Requisitos para el Servicio de Capacitación, www.dgcf.semex.mx, Fuente consultada el 22 de Abril de 2008.

Empresas

Entro otros servicios, los CECATI ofrecen a las empresas un programa denominado Capacitación Acelerada Específica (CAE) cuya finalidad es formar y actualizar a los trabajadores en distintos puestos de trabajo de acuerdo con necesidades específicas del Sector Productivo. Cada curso se imparte previo convenio con empresas, asociaciones, organismos, organismos u otras instancias y se pueden impartir dentro de las instalaciones de los CECATI o bien en las instituciones que los soliciten.

Para obtener el servicio de capacitación que brinda cada CECATI, las empresas solicitantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Establecer convenio Empresa-CECATI.
- Pago del costo del servicio.

El Contador Público Ceín Pérez Pérez, director del Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial N° 112, a través de una entrevista, proporcionó la siguiente información:¹¹⁰

1.- ¿Qué tiempo tiene que se creó este CECATI? En Tuxtla Gutiérrez, nace el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial N° 112 en Septiembre del año 1986, y que actualmente lleva 21 años de operación, y es uno de los 198 centros dedicados a la formación para el trabajo.

2.- ¿En el CECATI 112, que tipos de cursos de capacitación se ofrecen? Se ofrecen diversas modalidades de capacitación, las cuales van acorde a las necesidades de las personas físicas y de las empresas, puesto que se da capacitación formal, a través de cursos escolarizados, encaminados a proporcionar los conocimientos, habilidades o destrezas y actitudes para el adecuado desempeño de puestos de la estructura laboral del sector productivo de bienes y servicios.

¹¹⁰ identificación de las necesidades de capacitación en establecimientos de alimentos y bebidas en Chiapa de corzo; Chiapas", Morales Torres Blanca, Moreno Constancio Xeniaz, Romero de León Beatriz, Universidad Autónoma de Chiapas facultad de contaduría y administración campus I, noviembre del 2007.

3.- ¿Cómo se les certifica a los que tomaron los cursos de capacitación? Al término de estos cursos, a los capacitandos se les certifica con un diploma; en cuanto a la modalidad de cursos de extensión es mediante una constancia.

4.- ¿En qué consisten los cursos de extensión? Estos cursos están encaminados a satisfacer, tanto a egresados de CECATI como a cualquier otro grupo de personas organizadas de alguna comunidad, sus demandas de capacitación, actualización o especialización, relativas a actividades propias de su región o localidad. Al término de éste, se les certifica mediante una constancia.

Por otra parte, existe la modalidad de Capacitación Acelerada Específica, los cuales se estructuran a la medida de las necesidades de las empresas, instituciones, asociaciones u organismos, dirigidos a sus trabajadores, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos, habilidades o destrezas en una actividad concreta relacionada con una determinada área laboral, en el menor tiempo posible, que permita elevar la productividad de las mismas.

Como en párrafos anteriores se hizo mención, y ahora con la aportación del director del CECATI 112, este servicio se presta mediante el establecimiento de un convenio o contrato que el CECATI suscribe con la parte interesada, en el que se establecen los contenidos del curso y las condiciones para su impartición, la cual pueden realizarse en instalaciones que establezca la parte contratante o dentro del plantel.

5.- ¿Es accesible el pago por tomar el curso de CAE? Así es, ya que el costo de este curso es de 450 pesos con una duración de 40 a 80 horas (solamente los sábados 4 horas). La certificación se realiza mediante una constancia, que es reconocida con comprobante de lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo.

Actualmente se está trabajando en la modalidad ROCO, que es el Reconocimiento Oficial de la Competencia Ocupacional, aunque está de manera incipiente.

6.- ¿En qué consiste el ROCO? Pues esta modalidad tiene como propósito el certificar, previa evaluación, los conocimientos, habilidades o destrezas de las personas, independientemente de que los hayan adquirido dentro o fuera de las aulas.

7.- ¿Cómo se evalúa la modalidad ROCO? La evaluación se realiza mediante un examen teórico-práctico que considera los contenidos de un determinado programa de estudios de un curso o una especialidad, que a su vez, corresponda a una ocupación dentro del campo laboral. El CECATI 112, otorga un diploma a los que hayan aprobado el examen, el cual puede ser por curso o por especialidad.

Los cursos que proporciona CECATI 112-Tuxtla Gutiérrez son¹¹¹:

- Operación de Microcomputadoras (Duración de 3 meses y costo de 370 pesos). Se otorga diploma.
- Inglés (cursos regulares más prácticas complementarias, duración de 240 horas). Se otorga diploma especializado.
- Operaciones Contables de una Empresa Comercial.
- Secretariado Asistido por Computadora.
- Confección Industrial de Ropa
- Electricidad
- Dibujo
- Electrónica
- Alimentos y Bebidas
- Carpintería

¹¹¹ Datos obtenidos en el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI 112) en el Departamento de Control Escolar (Folletería).

3.4.2 Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

El Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) es una institución educativa del nivel Medio Superior que forma parte del Sistema Nacional de Educación Tecnológica. Fue creado por decreto presidencial en 1978 como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su objetivo principal se orientó a la formación de profesionales técnicos, egresados de secundaria. En 1993 el decreto se reforma para abrir las expectativas en materia de capacitación laboral, vinculación intersectorial, apoyo comunitario y asesoría y asistencia tecnológicas a las empresas.

En 1994 de acuerdo a las necesidades del país, el Colegio adopta el esquema de Educación Basada en Normas de Competencia (EBNC), iniciando la reforma de su modelo educativo en congruencia con dicho enfoque.

En 1998, como producto de su experiencia en el desarrollo de programas de capacitación bajo el esquema de EBNC, emprende un proyecto para la acreditación de planteles como Centros de Evaluación de Competencias Laborales con propósito de impulsar la evaluación de competencias adquiridas a lo largo de la vida, con el referente en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL).

En el 2003, se llevó a cabo una nueva Reforma Académica, con la cual se innova y consolida la metodología de la Educación y Capacitación Basada en Competencias Contextualizadas (ECBCC). Para ello, incorpora de manera generalizada en los programas de estudio el concepto de competencias contextualizadas, como metodología que refuerza el aprendizaje, lo integra y lo hace significativo. Se construye así un nuevo modelo curricular flexible y multimodal, en el que las competencias laborales y profesionales se complementan con competencias básicas y competencias clave que refuerzan la

formación tecnológica y fortalecen la formación científica y humanística de los educandos.

Actualmente es una Institución federalizada, constituida por una unidad central que norma y coordina al sistema; 30 Colegios Estatales; una Unidad de Operación Desconcentrada en el DF y la Representación del Estado de Oaxaca. Esta estructura hace posible la operación de los servicios en 273 planteles distribuidos en las principales ciudades y zonas industriales del país y ocho Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST).

El sistema se caracteriza por formar Profesionales Técnicos Bachiller, que cuentan con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que garantizan su incorporación exitosa al mundo laboral, su acceso competitivo a la educación superior y el fortalecimiento de sus bases para un desempeño integral en su vida personal, social y profesional.

La oferta educativa se compone de 42 carreras, agrupadas en nueve áreas de formación ocupacional.

En 1994 las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social concluyeron una investigación sobre la educación técnica y la capacitación en México. En este análisis se destacan cuatro puntos:

- a) los trabajadores cuentan con una escasa preparación para la educación técnica y la capacitación;
- b) la oferta educativa se caracteriza por una poca flexibilidad y relevancia para las necesidades cambiantes del mercado laboral;
- c) los programas de capacitación tienen una calidad deficiente, sin objetivos sustantivos que midan la calidad de los productos; y
- d) la falta de estructuras institucionales adecuadas para que participe el sector productivo en el diseño y desarrollo de la capacitación. Proyecto para la

Modernización de la Capacitación y la Educación Técnica. SEP-STPS y Banco Mundial 1994.

Quienes conforman el Sistema Nacional de Colegios de Educación Profesional Técnica, tienen como compromiso realizar un trabajo profesional en la prestación de sus servicios educativos; sustentado en valores institucionales y orientado a la búsqueda permanente de un mayor impacto social de los mismos, cumpliendo los requisitos de sus clientes, así como los legales aplicables, mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad con apego a la norma ISO 9001:2000.

Formación Profesional Técnica-Bachiller

Un Profesional Técnico Bachiller es aquel que posee los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que garantizan: su incorporación exitosa al mundo laboral, su acceso competitivo a la educación superior y el fortalecimiento de sus bases para un desempeño integral en su vida personal, social y profesional. Para ello, el profesional Técnico-Bachiller recibe una formación integral en sus vertientes vocacional u ocupacional, propedéutica y para la vida, en un periodo de 3 años divididos en 6 semestres.

Una de las características particulares del nuevo modelo académico del Sistema Conalep es que la formación de sus educandos se realiza bajo el enfoque de educación basada en competencias contextualizadas, como la metodología que refuerza el aprendizaje, en donde las competencias laborales o profesionales se complementan con competencias básicas y clave que refuerzan la formación tecnológica y fortalecen la formación científica y humanística, ésta los habilita para la incorporación al mundo productivo, confiriéndoles flexibilidad laboral y adaptabilidad tecnológica, y les facilita el proceso de certificación en competencias laborales.

Modelo Académico Actual

El modelo Académico Actual tiene la flexibilidad necesaria para atender a una población diferenciada en intereses y posibilidades, adicionalmente al ingreso previsto para el inicio del proceso de formación de los profesionales Técnicos-Bachiller y la conclusión de los estudios para la obtención del título correspondiente, se consideran entradas en todos los semestres y salidas laterales al término del 2° semestre como Técnico Auxiliar, a la conclusión del 4° semestre como Técnico Básico y salidas intermedias. Por otro lado, se considera la posibilidad de establecer rutas de formación alternativas en los casos en que la conjunción de algunos módulos permita caracterizar su agrupamiento en términos de una actividad productiva o funcional que amerite reconocimiento.¹¹²

Servicios de Capacitación

En el CONALEP¹¹³ la capacitación es un factor clave para mejorar las oportunidades de empleo de los trabajadores y su calidad de vida. Orientada a satisfacer las demandas del sistema productivo con el fin de potenciar la capacidad del capital humano.

Es una instancia de capacitación, reconocida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que atiende a los trabajadores en activo que necesitan actualizar sus conocimientos y destrezas, de acuerdo con la modernización de los procesos productivos.

Capacita a la población que requiere desarrollar competencias laborales para incorporarse a un puesto de trabajo y enriquecer su desempeño laboral.

Los programas que maneja el Conalep, están basados en competencias laborales y vinculadas con las necesidades de diferentes regiones del territorio nacional, con un enfoque de calidad y desarrollo humano integral.

¹¹² Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, www.conalep.edu.mx. Fuente consultada el 17 de Abril de 2008.

¹¹³ CONALEP, Dirección General, datos proporcionados por el área de Capacitación (folletos)

Los servicios de capacitación toman en consideración:

- Detección de necesidades de capacitación
- Diseño curricular a partir de necesidades específicas
- Capacitación basada en normas de competencia.
- Elaboración del material instruccional.
- Impartición y acreditación de los programas de capacitación.
- Constancias de habilidades laborales.
- Registro de los cursos e instructores ante la STPS.
- Utilización de la infraestructura y del equipamiento institucional.

Las ventajas competitivas que mantienen los servicios de capacitación en el CONALEP, son:

- Servicios integrales y flexibles.
- Institución pionera en el enfoque de competencias laborales en México.
- Desarrolla programas a la medida de requerimientos del sector productivo.
- Incorporamos en nuestros cursos elementos de desarrollo humano, que fomentan el cambio de actitudes.
- Cuentan con procedimientos estandarizados, para servicios de cobertura nacional, regional o local.
- Establecen alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales afines.
- El proceso de capacitación está certificado en ISO 9001:2000.

El CONALEP es una institución sin fines de lucro; para los servicios de capacitación se establece una cuota de recuperación que posibilita su financiamiento.

3.4.3 Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos de Chiapas

De acuerdo a lo estipulado en el Diario Oficial de la Federación¹¹⁴, la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos de Chiapas, asume las funciones de la extinta Secretaría de Turismo con base en el artículo 27 fracción IX de la Ley Orgánica de Administración Pública Estatal, y con ello asume los compromisos que se le estipulan, dentro de los cuales, sus diversos objetivos se rigen con base a las políticas de fomento y promoción turística, inversión estratégica, así como los relativos a los proyectos estratégicos.

Roberto Armando Albores Gleason, en su carácter de Secretario de Turismo y Proyectos Estratégicos del Estado de Chiapas, está facultado para ejecutar todas las actividades que se le asignan.

3.4.3.1 Antecedentes¹¹⁵

Los principales acontecimientos que dieron origen a la actual Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos en el Estado de Chiapas se presentan de acuerdo a la siguiente cronología:

- El 10 de agosto de 1977, se crea la Comisión de Fomento Turístico.
- El 25 de mayo de 1983 se crea la Coordinación General de Promoción Turística y Artesanal.
- El 8 de diciembre de 1988 se publica la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas y se crea el Departamento de Turismo en la Secretaría de Desarrollo Rural y Fomento Económico.
- El 24 de enero de 1990 se crea la Dirección de Turismo en la Secretaría de Fomento Económico.

¹¹⁴ SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, Diario Oficial de la Federación, www.dof.gob.mx, fuente consultada el 17 de Abril de 2008.

¹¹⁵ SECRETARÍA DE TURISMO Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS, Manual de Inducción, www.turismochiapas.gob.mx, fuente consultada el 18 de Abril de 2008.

- El 24 de enero de 1994 se cancela la Dirección de Turismo de la Secretaría de Fomento Económico, y se autoriza la estructura orgánica y plantilla de personal de la Secretaría de Desarrollo Turístico.
- El 9 de Febrero de 1994, se crea la Secretaría de Desarrollo Turístico.
- El 8 de diciembre del 2000 mediante la Ley Orgánica de Administración Pública del Estado de Chiapas cambia de denominación a Secretaría de Turismo
- A partir del primero de Enero de 2007, cambia de nombre de Secretaría de Turismo Chiapas, por Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos.

3.4.3.2 Misión, Visión y Objetivo General

A continuación se detallan la misión, la visión y los objetivos generales de la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos¹¹⁶, los cuales son:

Misión

Somos un Organismo Público encargado de desarrollar, promover y difundir el turismo en mercados nacionales e internacionales, para incrementar la afluencia de visitantes y la derrama económica mediante la participación en foros, bolsas y eventos de comercialización turística y de cruceros, campañas publicitarias, elaboración y distribución de material promocional, capacitación y servicios, mejoramiento de la infraestructura y desarrollo de productos turísticos.

Visión

Organismo fortalecido con eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de servicios turísticos, garantizando las condiciones de seguridad para la inversión en el sector, consolidándonos con infraestructura y servicios altamente competitivos y promotores de una de las principales actividades generadoras de empleo;

¹¹⁶ Ibidem.

logrando posicionar a Chiapas como un destino turístico reconocido mundialmente.

Objetivos

- Lograr el desarrollo socioeconómico estatal, mediante el aprovechamiento e impulso de los atractivos turísticos potenciales y recursos naturales existentes en la entidad, así como también de la ampliación y mejoramiento de los servicios turísticos, canalizando los recursos e inversiones de manera planeada para la promoción, capacitación e instalación de infraestructura.
- Atender y fomentar el turismo, la micro, pequeña y mediana empresa, los proyectos estratégicos, corredores económicos y la competitividad.

3.4.3.3 Programas de capacitación

La Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos de Chiapas¹¹⁷, mejor conocido como la SETPE, ha diseñado programas de capacitación acorde a las necesidades identificadas en cada uno de los municipios turísticos del estado, por lo que de manera general se tienen los siguientes:

- Atención a cuartos y áreas públicas
- Rutas turísticas de Chiapas
- Personal de Contacto
- Cultura turística
- Buenas prácticas en el manejo higiénico de Alimentos
- Calidad en el Servicio
- Hotelería Básica
- Geografía Turística.

¹¹⁷ SECRETARÍA DE TURISMO Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS, datos proporcionados en el Departamento de Capacitación (Folletería).

Cabe señalar que, los cursos anteriores no se aplican en todos los municipios turísticos, aunque en algunos si son los mismos.

Es importante señalar que cada uno de los cursos impartidos tiene una duración de dos días (5 horas cada día), y no tienen ningún costo que incida en la economía de los solicitantes.

3.4.3.4 Programas de certificación

La Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos¹¹⁸, está realizando importantes esfuerzos para promover y difundir diversos programas, con el fin de lograr una cultura de higiene y seguridad, y la disposición de las empresas que se comprometan con la calidad por lo que los dos programas de certificación que se otorgan en Chiapas se dan a través de la Secretaría de Turismo Federal.

3.4.3.4.1. Distintivo H

El programa "H" ¹¹⁹ es un elemento estratégico de la Secretaría de Turismo Federal y de cada uno de los Estados, que incide directamente de la promoción turística en este caso de Chiapas y México ante el mundo.

El procedimiento que deben de seguir los establecimientos de alimentos y bebidas, para obtener el distintivo H, se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. La empresa determina que desea obtener el Distintivo "H"
2. Desarrolla el programa para su implantación con un instructor registrado por la SECTUR.
3. La empresa determina que está en condiciones de obtenerlo.
4. Selecciona y contrata a la Unidad de Verificación.
5. Solicita a la SETPE la visita de verificación por medio de una carta, misma que se remite a la SECTUR Federal.

¹¹⁸ Ibidem.

¹¹⁹ Ibidem.

6. Se realiza la visita de la Unidad de Verificación y envío de reporte a la SECTUR.
7. Si no se cumple con los requerimientos mínimos, se hace una corrección de las desviaciones encontradas para posteriormente volver a contratar la visita de la Unidad de Verificación. Por otra parte, si se cumple con los requerimientos la SECTUR Federal otorga el Distintivo a la SETPE, que a su vez le otorga dicho distintivo a la empresa.

3.4.3.4.2. Distintivo M

El programa Moderniza en el Estado de Chiapas¹²⁰, se da a través de la Dirección de Capacitación de la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos, el cual está dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas dedicadas a la actividad turística.

Al implementar un sistema para el mejoramiento de la calidad del servicio en las micros, pequeñas y medianas empresas turísticas, tiene como objetivo "permitir la gestión del negocio de la calidad, que faciliten la adaptación permanente de la empresa a las necesidades del cliente, mediar la satisfacción y gestionar los servicios de forma estandarizada, así como preparar a las empresas, para que puedan incorporarse de manera paulatina a esquemas de certificación de la calidad".

Por lo tanto, en el Estado de Chiapas, se lleva a cabo el mismo contenido temático del programa Distintivo M (Moderniza), cuya estructura se basa en la calidad humana, mercado-producto, gerenciamiento de rutina y de mejora. La duración de este programa es de 6 sesiones distribuidas en 8 horas y visitas de seguimiento, y al finalizar el mismo, la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos, gestiona el certificado o distintivo M ante la Secretaría de Turismo Federal. Logrando con ello que en el estado y en el país en general existan empresas turísticas modelos. La medición de este distintivo se hará con base en la lista de verificación del mismo.

¹²⁰ Ibidem.

3.4.4 Secretaría de Educación Chiapas

3.4.4.1 Antecedentes

El Manual General de Organización de la Secretaría de Educación Chiapas¹²¹, hace referencia a los antecedentes de dicha dependencia de gobierno estatal, suscitándose hechos históricos que a continuación se detallan:

La educación es un factor clave en el desarrollo regional y nacional para lograr una sociedad más justa, equitativa y competitiva. La educación, como política pública, busca que los individuos, sus comunidades y la sociedad en general se beneficien de sus resultados. Los retos que enfrenta el país, y en concreto, el Estado de Chiapas, han obligado a reorganizar el sistema educativo para dar una mejor respuesta a las necesidades de desarrollo social y económico.

En México, la educación se reconoce como un derecho social con la promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en 1917. Desde entonces, todo individuo tiene derecho a recibir educación.

El Artículo Tercero Constitucional y la Ley General de Educación sustentan los principios de una educación básica obligatoria, laica y gratuita. La función social de la educación se distribuye entre la Federación, los Estados y los Municipios.

Chiapas tiene una rica tradición cultural y educativa. El legado de los pueblos mayenses ha estado presente en su historia. Sin embargo, puede considerarse que la educación en el Estado tuvo sus inicios en el año de 1896, con la creación del órgano administrativo denominado "Ramo de Instrucción Pública", posteriormente "Sección de Justicia e Instrucción Pública".

En 1921 se crea en el país la Secretaría de Educación Pública. Dentro de la construcción del Sistema Educativo Nacional, reviste especial importancia el proceso de descentralización de los servicios educativos para el acceso de toda la

¹²¹ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, Manual General de Organización, 1ª Emisión, Gobierno Constitucional del Estado de Chiapas, 2007, Tuxtla Gutiérrez, pp. 4-6.

población a los servicios educativos y el mejoramiento de la calidad de la educación.

En 1923, se crea la Delegación de Educación Federal, la cual tenía como objetivo principal vigilar y hacer cumplir las disposiciones de la política educativa que emitiera la recién formada Secretaría de Educación Pública.

En 1958, la Secretaría de Educación Pública presenta un proyecto de desconcentración ante el X Consejo Nacional del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. Este proyecto fue redactado por miembros de la Academia Mexicana de Educación y por un grupo de distinguidos maestros funcionarios de la Secretaría de Educación Pública. En 1968, el Presidente Gustavo Díaz Ordaz planteó la urgente necesidad de hacer una reforma educativa para resolver a fondo los problemas del sector en el país. A principios de la década de los setentas, se diseñó un nuevo proyecto de desconcentración en la SEP.

En abril de 1973, se publicó el Decreto Presidencial por medio del cual se establece la puesta en marcha del Programa de Descentralización de Funciones. En consecuencia, la Secretaría de Educación Pública instaló nueve Unidades de Servicios Descentralizados (USEDES) y treinta Subunidades de Servicios Descentralizados (SUBSEDES) en el interior del país. El propósito fue dar mayor fluidez a los trámites administrativos.

La convicción de fortalecer a las entidades federativas inspiró la descentralización de la educación básica y normal para asegurar en todas las regiones del país el acceso a la cultura y a la educación.

El proceso de descentralización fue una acción consensuada entre los diversos protagonistas de la educación.

Cuatro años más tarde, se publica el Decreto Presidencial el 20 de marzo de 1978 en el Diario Oficial de la Federación, mediante el cual acuerda el establecimiento

de las delegaciones generales de la SEP en cada una de las entidades federativas.

Las delegaciones generales tenían la función de representar a la Secretaría ante las demás autoridades federales, estatales municipales; así como entidades y organismos públicos y privados, dentro de cada entidad federativa.

En 1977, por Decreto de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, se crea la Secretaría de Educación Pública en el Estado de Chiapas (SEPECH).

En el año de 1981, se publica en el Periódico Oficial del 2 de septiembre, la Ley de Educación para el Estado de Chiapas. Un año más tarde, se crean los Comités Municipales de Educación. Mediante la promulgación de una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, decretada el 25 de mayo de 1983, se crea la Secretaría de Educación, Cultura y Salud, que sustituye a la anterior SEPECH.

El 8 de agosto de 1983, el Ejecutivo Federal publica un Decreto por medio del cual propuso a los gobiernos estatales, la celebración de acuerdos de coordinación, en el marco de los convenios únicos de desarrollo, a fin de establecer el Comité Consultivo para la Descentralización Educativa. Como consecuencia de la aceptación de las entidades federativas a esta iniciativa, el 20 de marzo del año siguiente, se publica el Decreto que establece los Lineamientos a que se sujetarían las Acciones de Desconcentración de los Servicios Federales de Educación Básica y Normal. Con base en lo anterior, el Gobierno del Estado de Chiapas conviene con la Secretaría de Educación Pública del Ejecutivo Federal los criterios, normas, modalidades y mecanismos para la prestación, en forma coordinada, de los servicios federalizados y estatales de educación básica y normal existentes en el Estado. Cabe señalar que la Secretaría de Educación Pública posee las facultades en lo referente a la formulación de planes y programas de estudio nacionales para la educación básica y normal, así como las relativas al control, supervisión y evaluación del Sistema Educativo Nacional.

El 26 febrero de 1986, se publica en el Periódico Oficial el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las instituciones del nivel medio y superior del Sistema Educativo Estatal.

En ese mismo año, se publica también el Reglamento de las Escuelas Primarias del Sistema Estatal, en el Periódico Oficial del 2 de septiembre.

En 1989 se crea el Consejo Estatal de Fomento a la Investigación y Difusión de la Cultura, publicado en Periódico Oficial No. 27 de fecha 21 de junio de 1989.

En 1992, el proceso nacional de modernización educativa y la descentralización de la educación básica y normal se formaliza con el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica y Normal (ANMEB) publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo. El ANMEB recoge el compromiso del Gobierno Federal, los Gobiernos Estatales y el Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Educación (SNTE), de unirse en un gran esfuerzo para ampliar la cobertura, equidad y calidad de los servicios educativos. Con el ANMEB se amplía las facultades de las entidades federativas para la prestación de los servicios de educación básica y normal, la administración de los recursos financieros y las relaciones laborales con los maestros.

En congruencia con lo anterior, el 20 de mayo de 1992 el Gobierno de Chiapas suscribió el Convenio de Conformidad con el ANMEB. El Ejecutivo Federal traspasó al Gobierno del Estado los establecimientos escolares con todos los elementos de carácter técnico y administrativo, derechos y obligaciones, bienes muebles e inmuebles, y recursos financieros con los que la Secretaría de Educación Pública venía operando los servicios de educación inicial, preescolar, primaria, secundaria y para la formación de maestros en el Estado.

Para atender los compromisos derivados del convenio suscrito entre el Gobierno Federal y Estatal en la fecha antes citada, se publica en el Periódico Oficial N° 199 el Decreto por el que se crea un órgano descentralizado de la Administración Pública del Estado denominado: Servicios Educativos para Chiapas. Esta instancia asumió la operación de los establecimientos escolares y recursos con los

que la Secretaría de Educación Pública había venido prestado en el Estado los servicios mencionados en el párrafo anterior. Con este hecho, estos servicios pasaron a ser de jurisdicción estatal pero mantuvieron el financiamiento federal.

Si bien, lo anterior apoyó la descentralización de la educación a la entidad, también trajo como resultado que en el Estado coexistieran dos sistemas educativos encargados de la prestación de la educación básica y normal, el órgano descentralizado antes citado y la Secretaría de Educación, Cultura y Salud del Estado de Chiapas.

El proceso de modernización de la educación en la entidad hizo necesario transformar la estructura de la Secretaria de Educación, Cultura y Salud del Estado. En 1994 se autoriza la creación de la Secretaría de Educación en sustitución de la Secretaria de Educación, Cultura y Salud del Estado.

Con la finalidad de mejorar el servicio que prestan las dependencias y entidades del Gobierno Estatal y brindar una atención de calidad a los ciudadanos se establece el Sistema Estatal de Modernización Administrativa. En octubre de 1998, la Secretaría de Educación instala la Comisión Interna de Modernización Administrativa.

Con fecha 10 de mayo del 2000, se publica el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación en el Periódico Oficial No. 021 Púb. No. 143-a-2000.

En 2004, se emprende una profunda reestructuración del Sistema Educativo Estatal con la finalidad de garantizar la cobertura, equidad y calidad en la entidad. El 16 de junio de 2004, el H. Congreso de Chiapas emite la Ley de Educación para el Estado, publicada en el Periódico Oficial No. 241. Como resultado de la entrada en vigencia de la Ley antes citada, la planeación, organización, regulación, coordinación, dirección y evaluación de la educación en el Estado se realiza mediante un solo sistema educativo integrado.

Derivado de lo anterior, se publica en el Periódico Oficial No. 280, con fecha 29 de diciembre del año 2004, el Decreto por medio del cual se ordenó la disolución del

organismo público descentralizado denominado Servicios Educativos para Chiapas y su incorporación a la Secretaría de Educación del Estado. El Ejecutivo Estatal expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, publicado en el Periódico Oficial No. 281 con fecha 5 de enero de 2005.

Con fundamento a las normas reglamentarias contenidas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, compete al Titular de la misma las facultades de establecer y organizar, técnica y administrativamente, el servicio público de educación, así como asumir el control y vigilancia de la educación que se imparta en todos los planteles educativos del Sistema Estatal.

3.4.4.2 Misión, Visión y Objetivo

El Manual de Organización de la Secretaría de Educación en Chiapas¹²², establece que esta dependencia estatal tiene que cumplir cabalmente con su:

Misión

La Secretaría de Educación tiene como misión primordial planear y organizar de manera sistemática el servicio educativo para que sea pertinente a las condiciones de diversidad e impulse la formación en valores; vigile que se cumplan los contenidos de los planes y programas de estudios de los diferentes tipos, niveles y modalidades; que impulse innovaciones y tecnologías educativas que propicien la calidad y la evaluación permanente del impacto educativo.

Visión

Esta Secretaría aspira a ser una institución promotora de políticas educativas de calidad congruentes con las necesidades de nuestro Estado, para impulsar el desarrollo sustentable basado en el respeto a la diversidad étnica, cultural y equidad de género que cumpla con las expectativas de una sociedad chiapaneca cada vez más demandante.

¹²²[dem, p. 2-3

Objetivo

Desarrollar amplios programas educativos, tendientes a abatir los indicadores de rezago en materia educativa, que han impedido el desarrollo social y económico de la población chiapaneca así como el de mejorar los servicios, tecnificar y elevar la calidad de la educación, a través del diseño y rediseño de programas dinámicos, activos y de alta participación social, a fin de orientar las acciones de alfabetización.

3.4.4.3 Aplicación del CENEVAL en Chiapas

La Secretaría de Educación del Estado de Chiapas¹²³, menciona que una de las justificaciones para la implantación de la evaluación nacional se funda en que las Instituciones de Educación Superior atraviesan por una descalificación de la sociedad, y cuestionan la baja calidad de las mismas; por lo tanto se le considera como un mecanismo para tratar de reorientar y mejorar tanto la eficiencia como la pertinencia y calidad de las IES. En donde el concepto de calidad denota una acepción de cualificación dentro de una escala valorativa, pero también implica opciones, preferencias e intereses en un espectro de posibilidades.

La preocupación por la calidad de la educación superior no parece reñida con la idea de ampliación de la cobertura, al considerar que la educación y la capacitación profesional son condiciones de soberanía y posibilidad de superación que no ha de restringirse a los individuos. En tal sentido, la idea de un examen nacional, de acuerdo con el CENEVAL, es propiciar condiciones para el mejor empleo de la capacidad instalada y la sustancial mejoría en la calidad de los productos educativos, a partir de la corresponsabilidad por parte de instituciones y ciudadanos en acciones planeadas y concertadas.

El proceso del examen tiene como propósitos concretos:

- Obtener una calificación individual estandarizada del estado que guarda cada estudiante respecto de los temas y según los instrumentos que se

¹²³ Secretaría de Educación, datos proporcionados en la Dirección de Educación Superior de la Unidad Administrativa (Folletería).

diseñen; información que le será proporcionada para su retroalimentación, desglosando la calificación global en sus componentes.

- Obtener mediante el tratamiento estadístico adecuado, la información generalizada de interés para las Instituciones y para el sistema de educación superior en general, para el establecimiento, ratificación o rectificación de políticas, acciones, conductas, programas alternos, medidas correctivas, etc. Esta información será utilizado en la aplicación de las políticas y mecanismos de selección; sin que pretenda ser ni exclusiva ni excluyente.

Se estableció en términos generales que el contenido del examen comprenderá la evaluación sobre las siguientes secciones

- Sección I: habilidades de razonamiento verbal y matemático, con un peso de aproximadamente el 40% del total del examen. Esta sección mide habilidades básicas, tanto de relaciones cuantitativas como en las cualitativas, la habilidad de discernir, aplicar, transferir, extrapolar, ordenar, jerarquizar, deducir, o inducir y fundar decisiones u opciones.
- Sección II. Explora nociones básicas del nivel de bachillerato (60% aproximadamente del total), con una distribución interna de:
 1. Español 20 %
 2. Matemáticas 20%
 3. Ciencias Naturales 30%
 4. Ciencias Sociales y Humanidades 30%

El instrumento cuenta entre 180 y 200 preguntas, con opciones a cinco respuestas, con un tiempo máximo para su resolución no mayor de 4 horas.

De esta manera es como se aplica la evaluación que emite el Centro Nacional de Evaluación, en el estado de Chiapas, ya que a través de una convocatoria, se dan a conocer los requisitos para presentar dicha evaluación, sea para el ingreso a las

IES del Estado o bien como instrumento de titulación de los egresados de las mismas con el formato EGEL.

Para que los candidatos puedan presentar el examen de CENEVAL, deben de reunir los siguientes requisitos para lograr su registro:

1. 2 fotografías tamaño infantil (no instantáneas)
2. Ficha de depósito: (original y copia)
 - En el banco Santander serfín (No.de cta. 65501245087)
 - A nombre de Secretaría de Educación-Ceneval.
3. Copia del certificado de estudios profesionales.
4. Copia de constancia de servicio social.
5. Copia del acta de nacimiento.
6. Copia de identificación oficial.
7. No. De autorización para presentar examen Ceneval (expedido por la Escuela particular de procedencia de Chiapas).

Capitulo IV

Metodología de la Investigación

4.1 Definición de tipos y enfoques de investigación

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación planteadas y someter a prueba la hipótesis formulada en esta investigación, se selecciono un diseño específico de investigación la cual se puede decir que es de tipo No Experimental, Exploratoria, Descriptiva y Explicativa, así como un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo).

No experimental, porque el tema de capacitación, competencia laboral y certificación ya existe y el objeto de este estudio es resaltar la importancia para el sector turístico y su impacto en las competencias laborales, ya que no se manipularon las variables, y se observó un fenómeno tal y como se da en su contexto natural que posteriormente fue analizado.

Exploratoria, porque es un tema de investigación que no ha sido tratado profundamente con anterioridad y carece de antecedentes para poder obtener información sobre la capacitación que necesitan los empleados dentro de los Hoteles, Cafeterías, Restaurantes, Agencias de viajes, Líneas Aéreas, Guías de turistas, entre otros, en los municipios mas importantes del estado de Chiapas, para poder ofrecer una mejor atención al cliente. Además de conocer las opiniones de los empresarios de servicios turísticos y cada uno de los Presidentes de Asociaciones que corresponda al servicios turístico con relación a la certificación y las expectativas que tienen los empresarios para llevarla a cabo y ser mediante ella un establecimiento reconocido por su calidad, y sobresaliente dentro del sector; a su vez de que permitirá reconocer las competencias que los empleados tienen dentro de su ambiente laboral.

Descriptiva, porque consistió en medir el impacto de las variables de capacitación, evaluación y certificación para la competencia laboral a través de la recolección y análisis de datos de tres grupos determinados, que fueron tanto los empresarios, como los empleados de los Hoteles, Cafeterías, Restaurantes, Agencias de viajes, Líneas Aéreas, Guías de turistas, entre otros, en las ciudades de Palenque,

Tapachula, Comitán y San Cristóbal de las Casas, Chiapa de corzo y Tuxtla Gutiérrez y finalmente de los Presidentes de las Asociaciones de dichas ciudades.

Explicativa, porque está dirigida a resolver el problema de capacitación y gestionar la certificación de competencias laborales de los prestadores de servicios dentro del sector turístico en Chiapas.

Tiene enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), porque se pretende medir numérica y estadísticamente los datos arrojados por los empleados que laboran en los Hoteles, Cafeterías, Restaurantes, Agencias de viajes, Líneas Aéreas, Guías de turistas, entre otros, en Chiapas, además, permite a través de las experiencias y la observación a reflexionar, clarificar y describir los datos proporcionados por los propietarios y empleados de los establecimientos de servicios turísticos y de cada uno de los presidentes de las Asociaciones de las ciudades donde se realiza la investigación.

4.2 Formulación de la hipótesis

Realizando un diagnóstico de las circunstancias y condiciones en las que se desarrolla actualmente la prestación del servicio al turismo en el estado, y analizando que tipo de capacitación han recibido y de que organismos, en sus diferentes ramas, tales como: hoteles, agencias de viajes, restaurantes, cafeterías, guías de turistas, entre otros.

Con la identificación de las variables que de manera directa e indirecta pueden contribuir a mejorar la calidad en la prestación de servicios turísticos así como a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de estos.

“El estudio permitirá establecer el diagnostico para la creación de un centro de evaluación y capacitación, para la certificación de los servicios turísticos en Chiapas, lo que permitirá contribuir e incrementar la calidad en la prestación de los servicios turísticos.”

4.3 Determinación de la población y muestra de la investigación

La población objetivo a estudiar de esta investigación se encuentra conformada por diferentes establecimientos que se encargan de brindar de servicios turísticos en los diversos lugares donde se llevo a cabo la investigación en el estado y que además cuentan con el registro ante la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos los cuales están conformados de la siguiente forma:

Tabla No. 6 Relación de servicios turísticos ofertados en el estado

Servicios turísticos	Cantidad
▪ Establecimientos de Hospedaje	648
▪ Establecimientos de Alimentos y bebidas	1142
▪ Ag6encias de viajes	126
▪ Líneas aéreas	5
▪ Guías de turismo	81

Es importante mencionar que para esta investigación se determino una muestra por conveniencia, y queda conformada de la siguiente manera.

Tabla No. 7 Relación de servicios turísticos de los cuales se tomo la muestra para la investigación.

Servicios turísticos	Cantidad
▪ Establecimientos de Hospedaje	106
▪ Establecimientos de Alimentos y bebidas	82
▪ Agencias de viajes	41
▪ Líneas aéreas	5
▪ Guías de turismo	18

4.4 Selección, diseño y aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación de información

Esta fase de la metodología del diseño de instrumentos radica en la necesidad de obtener la información necesaria y significativa para tomar el análisis con base en ella, de tal manera que los resultados obtenidos contribuyan al logro de los objetivos que se pretende lograr y comprobar la hipótesis y obtener un conocimiento objetivo y completo del fenómeno a investigar.

Los instrumentos a considerar en esta tesis serán: El cuestionario y la entrevista.

El cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.¹²⁴

El cuestionario en esta investigación comprende 19 reactivos con preguntas abiertas y cerradas y serán aplicados a los empleados de los diferentes servicios turísticos tales como: Hoteles, Agencias de viajes, Líneas Aéreas y Guías de turistas.

Para el cuestionario se diseñó un solo instrumento y se cambiara únicamente el giro de las preguntas enfocadas a cada servicio, los temas que se abordan son Competencia laboral, Capacitación y Certificación

El caso de los establecimientos de alimentos y bebidas se agregó 4 preguntas mas enfocados al conocimiento de su puesto.

A continuación se presenta el formato de cuestionario que se utilizó como instrumento para obtener la información requerida en esta investigación.

¹²⁴ Cfr. ZORRILLA Arena, Santiago, "Guía para elaborar la tesis". P. 310



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



CAMPUS I

Cuestionario aplicado a los empleados de los establecimientos de Hospedaje con categoría de 3 a 5 estrellas en el estado de Chiapas.

Objetivo: Obtener información acerca de las necesidades de capacitación, certificación y las competencias laborales dentro del sector hotelero.

Escolaridad: _____

Puesto: _____

CAPACITACIÓN

1.- ¿Recibió capacitación para realizar las funciones de su puesto al iniciar su trabajo en este establecimiento?

Si _____ No _____

2.- ¿Qué tipo de cursos ha recibido durante su desempeño laboral en este hotel?

3.- ¿Qué tipo de cursos le gustaría recibir?

4.- ¿con qué frecuencia enfrenta problemas en su trabajo?

Siempre: _____ Casi siempre: _____ Casi nunca: _____ Nunca: _____

5.- ¿Qué tipo de problemas? _____

6.- ¿Qué tan interesado está en recibir capacitación para el mejor desempeño de su trabajo?

Mucho _____

Poco _____

7.- Si tuviera la posibilidad de asistir a un curso de capacitación. ¿Dónde preferiría que éste fuera?

En el lugar de trabajo _____

En un lugar diferente _____

8.- ¿En qué días considera usted que podría asistir al curso de capacitación?

Lunes, Miércoles y Viernes ()

Martes y Jueves ()

Fines de semana ()

Otros (especifique): _____

9.- ¿Qué turno considera idóneo para tomar los cursos de capacitación?

Matutino ()

Vespertino ()

Mixto ()

10.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a invertir en un curso?

De 1 a 2 horas ()

De 2 a 3 horas ()

De 3 horas en adelante ()

Otro (Especifique): _____

11.- ¿Qué beneficios considera que obtendrá después de recibir la capacitación?

Para ser competente ()

Para ganar más dinero ()

Para tener un mejor puesto ()

Para tener más conocimientos ()

COMPETENCIA LABORAL

12.- ¿De qué manera obtuvo su contrato para ocupar un puesto dentro de esta empresa?

Reclutamiento ()

Recomendación ()

Familiar ()

Bolsa de trabajo ()

Periódico ()

13.- ¿Qué tanto conocimiento tiene sobre el significado de Competencia Laboral?

Mucho _____

Poco _____

Nada _____

14.- ¿considera que la competencia laboral sea un factor decisivo para ascender a otros puestos?

Si____ No____ ¿Porqué?_____

15.- ¿Considera que tiene habilidades para desempeñar funciones de otros puestos dentro del Hotel?

Si____ No____ ¿Cuáles puestos?_____

CERTIFICACIÓN

16.- ¿Qué tan importante es para usted que el hotel donde trabaja esté certificado?

Muy importante ()

Más o menos importante ()

Poco importante ()

No importa ()

¿Por qué? _____

17.- ¿Qué beneficios considera que recibirá el hotel al estar certificado?

Eleva su categoría ()

Mayor número de huéspedes ()

Mayor reconocimiento ()

Más ingresos económicos ()

En nada ()

18.- ¿Cuenta con algún documento que certifique que usted tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones?

Si____ ¿Cuál?

No____ ¿Por qué?

19.- ¿Considera que es una buena opción que la Universidad Autónoma de Chiapas promueva los mecanismos para la creación de un centro que proporcione los servicios de Capacitación y Certificación?

Si____

No____

La entrevista: como técnica requiere de un contexto metodológico con el que puede hacerse comparaciones entre hechos, actitudes y opiniones; ello permitirá al entrevistador, dentro de ciertos límites, variar la naturaleza del medio al tiempo en que éste pregunta.¹²⁵

Las entrevistas se realizarán a los propietarios y/o Gerentes de cada establecimiento, así como también a diferentes autoridades encargadas de las áreas de capacitación, certificación y competencia laboral de diferentes instituciones.

La entrevista fue diseñada con 18 reactivos con preguntas abiertas y considerando alguna observación por parte del entrevistador.

A continuación se presenta el formato de entrevista que se utilizó como instrumento para obtener la información requerida en esta investigación.

¹²⁵ TORRES Xammar, Miguel y Zorrilla Arena, Santiago, "Guía para elaborar la tesis", México, Mc Graw Hill, 1992 P, 70



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



Guía de Entrevista a aplicar a los Propietarios y/o Gerentes de los Establecimientos de Hospedaje de calidad de 3-5 Estrellas en el Estado de Chiapas.

Objetivo: conocer su opinión acerca de la capacitación, certificación y competencia laboral, la cual será útil para la Tesis titulada "Estudio para la creación de un centro de capacitación y certificación de los servicios turísticos en Chiapas".

Nombre: _____ Puesto: _____ Antigüedad en el Puesto: _____
Hotel: _____ Lugar: _____

COMPETENCIA LABORAL

- 1.- ¿Considera que los empleados que colaboran dentro de este Hotel, son competentes en la realización de sus labores?
- 2.- ¿Qué problemas ha detectado en su personal a la hora de realizar las actividades?

CAPACITACIÓN

- 3.- ¿Qué importancia tiene para usted la capacitación?
- 4.- ¿Considera que su personal necesita capacitación?
- 5.- ¿Si sus empleados necesitaran capacitación, está dispuesto a invertir en los cursos?
- 6.- ¿En qué áreas del hotel se requiere de mayor capacitación?
- 7.- ¿Qué cursos de capacitación necesita que tome su personal?
- 8.- ¿Qué instituciones le han ofrecido cursos de capacitación y de que tipo, a su personal?

CERTIFICACIÓN

- 9.- ¿Conoce usted las distintas certificaciones existentes para empresas Hoteleras?
- 10.- ¿Sabe cuáles son los organismos que se encargan de certificar a los establecimientos de hospedaje?
- 11.- ¿Conoce los requisitos que necesita cubrir para lograr la certificación del Hotel?
- 12.- ¿Este Hotel está certificado?
- 14.- ¿Estaría dispuesto a invertir o seguir invirtiendo en el proceso de certificación de su hotel?

- 15.- ¿Qué beneficios considera usted que traerá la certificación de su hotel?
- 16.- ¿Qué importancia tiene para usted que tanto sus empleados, como el hotel en general estén certificados?
- 17.- ¿Considera que es una buena opción que la Universidad Autónoma de Chiapas promueva los mecanismos para la creación de un centro que proporcione los servicios de Capacitación y Certificación?
- 18.- ¿Estaría dispuesto a crear vínculos o convenios con dicha institución para lograr que todos sus empleados reciban los cursos de capacitación que requieren y logren alcanzar su certificación?

4.5 Análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, ya que de la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirá llegar a la conclusión en relación a la hipótesis planteada, y así poder realizar una propuesta.

En este capítulo, el análisis de resultados se razonara acerca de las respuestas obtenidas de las entrevistas y los cuestionarios dirigidos a los gerentes y/o propietarios así como también y empleados de los diferentes establecimientos que prestan servicios turísticos en el estado, mismas que fueron procesadas como datos estadísticos para obtener porcentajes representativos.

A continuación presentamos el procesamiento y análisis de los datos de las respuestas las preguntas de las entrevistas y cuestionarios.

Tabla No.8 Ítem de los propietarios y o gerentes de los establecimientos de alimentos y bebidas, líneas aéreas, restaurantes y agencias de viajes.

ÍTEM S	Gerentes de Restaurantes	Gerentes de Agencias de viajes	Gerentes de líneas aéreas	Gerentes de hoteles
COMPETENCIA LABORAL				
1.- Considera que los empleados que colaboran en el establecimiento, son competentes Al realizar sus labores?	Si	Si	Si	Si
2.- Que problemas ha detectado en el personal a la hora de realizar las actividades?	Desconocimiento de las actividades que realizan dentro de su área de trabajo.	En esta pregunta todos los gerentes coincidieron que existe mucha falta de conocimientos y concentración por parte de los empleados	Apatía y falta de interés con lo que están desempeñando	Desconocimiento de las tareas que debe de realizar, por falta de interés y conflictos por desacuerdo con sus jefes inmediatos.
CAPACITACIÓN				
3.- Que importancia tiene la capacitación?	Mucha, ya que es indispensable en todas las aéreas	Es importante ya que cuando se contratan a los empleados no saben nada al respecto.	Para las líneas aéreas es muy importante la capacitación ya que todos los empleados cuando empiezan a laborar tienen que ir altamente capacitados.	Para ellos la importancia de la capacitación radica en proporcionar los elementos necesarios para que los empleados, dueños/gerentes sepan actuar correctamente dentro del sector.
4.- Considerada que el personal dentro de la empresa necesita	Si	SI	SI	SI

capacitación y esta dispuesto a invertir				
5.- Que cursos de capacitación considera que necesita su personal	Alimentos y bebidas, atención al cliente, calidad en el servicio	Ingles, Globalizadores, revisados de boletos	Servicio al cliente	Atención y servicio al cliente, Alimento y Bebidas, Relaciones publicas
6.-Que instituciones son las que han ofrecido capacitación.	SECTUR, CANIRAC Y SALUBRIDAD	BSP, SECTUR	Las líneas aéreas tienen un departamento especial de capacitación	SECTUR,
CERTIFICACIÓN				
7.- Conoce las distintas certificaciones existente para su establecimiento	Algunas	Si	No	Algunas
8.- Sabe cuales son los organismos que se encargan de certificar a su empresa y cuales son los requisitos?	Si	Si	No	Algunos
9.- Esta empresa tiene alguna certificación?	Algunas	Si	Si	Algunos
10.- Esta dispuesto a invertir en el proceso de certificación	Si	Si	Si	Si
11.- Que beneficios considera que la certificación traería	Elevar la categoría y el prestigio	Mas clientes	Prestigio	Mayor reconocimiento

para la empresa				
12.- Que importancia tiene para Ud. y los empleados que el establecimiento cuente con una certificación?	Mucha, ya que una empresa certificada o un empleado certificado ofrece mejor calidad en el servicio	Mucha, porque se ofrece un mejor servicio	Demasiada importancia	Muchísima importancia para ofrecer una mejor calidad en el servicio
13.- Considera importante que exista un centro en el Edo. que se dedique a evaluar, capacitar y certificar al mismo tiempo las competencias laborales en el sector turístico.	Si	Si	Si	Si
14.- Estaría dispuesto a crear vínculos o convenios con la universidad para lograr que todos los empleados reciban cursos de capacitación que requieren y logren alcanzar su certificación	Si	Si	Si	Si

De acuerdo con la tabla anterior, se considera que los gerentes y/o propietarios de los diferentes servicios turísticos coinciden que los empleados que colaboran en los establecimientos, son competentes al realizar sus actividades, sin embargo existe un desconocimiento en las diferentes áreas de trabajo, apatía y falta de interés en las labores que desempeñan.

En lo que se refiere al tema de capacitación todos los empresarios coinciden que es muy importante ya que es indispensable, para ellos la importancia de la capacitación radica en proporcionar los elementos necesarios para que los empleados, dueños/gerentes sepan actuar correctamente dentro del sector y están dispuestos a cooperar e invertir para calificar a su personal y así puedan ofrecer un mejor servicio, de igual forma todos coinciden en que los cursos que mas les hacen falta a los empleados es el de, Atención y servicio al cliente así como también alimentos y bebidas, idiomas entre otros, cabe mencionar que en el caso de las líneas aéreas es de mucha importancia este tema ya que ellos cuando contratan al personal debe de ser altamente calificado para poder ofrecer un mejor servicio.

Respecto al tema de certificación, existe un desconocimiento total sobre este ya que muchos gerentes y/o propietarios no saben cuales son los organismos que certifican, los requisitos o beneficios que obtendría el establecimiento con la certificación, tanto para este como para los empleados, en el caso de los restaurantes el único conocimiento que tienen de certificación es el del distintivo "H", sin embargo de todos los establecimientos de alimentos y bebidas que existen en el estado son pocos los que cuentan con esta certificación y algunos están renuentes a certificarse ya que opinan que no les gustaría invertir en el establecimiento para obtenerlo, porque están seguros de su servicio y tienen su clientela segura.

Los gerentes y/o propietarios de las agencias de viajes opinan que todas están certificadas con IATA, siendo esta una opinión errónea, ya que este no es un organismo certificador, es una asociación a la cual deben estar afiliadas las agencias para poder operar y ofrecer un servicio al publico en la venta de la transportación aérea, respecto a la certificación de los empleados consideran que si es importante ya que muchos de ellos no cuentan con una educación básica superior pero cuentan con muchos años de experiencia y les ayudaría como estímulo.

Los gerentes de las líneas aéreas desconocen un poco del tema de la certificación, sin embargo demostraron un interés en la certificación de competencia laboral ya que esto les ayudaría mucho a eficientar el servicio que ofrecen los empleados.

En el caso de los gerentes de los diferentes hoteles que se investigaron, la mayoría considera que actualmente en el sector hotelero es importante contar con una certificación o distintivo, ya que esto ayudaría a mejorar la calidad en el servicio y pueda permitir tener una mayor afluencia de huéspedes y habría una mayor estadía promedio por noche y mayor reconocimiento de los servicios que se ofrecen en el estado.

Por todo lo anterior y de acuerdo a las opiniones que dieron los gerentes y/o propietarios de todos los establecimientos consideran que es muy importante que el estado cuente con un centro de evaluación y capacitación que permita el desarrollo de programas y cursos para los diversos sectores y así tener un mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional en la calidad del servicio que se ofrece, así mismo consideran que sea la universidad autónoma de Chiapas, quien funja como creadora de este centro de capacitación.

Tabla No. 9 Expertos en departamentos de capacitación y certificación

Nombre	Cargo	Opinión
Lic. Bernardo Navarrete Hurtado	Subdirector de concertación de la certificación SEP (CONOCER)	Es muy importante que hoy en día algunas instituciones educativas sean acreditadas como centros de evaluación para poder apoyar a los diferentes servicios que se ofrecen en la región así mismo contar un centro es muy importante es por ello que CONOCER, trabaja Para los habitantes del país que deseen obtener el reconocimiento oficial de sus conocimientos, habilidades o destrezas susceptibles de certificación con base en una NTCL.

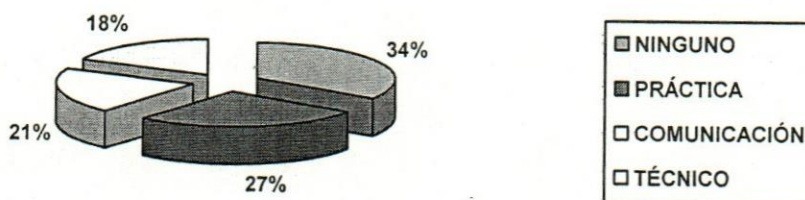
Ing. Nubia Benicia León Montoya	Jefa del proyecto de capacitación CONALEP, CHIAPAS	Los servicios de capacitación que brinda el Colegio se ofrecen en dos modalidades. La primera permite actualizar al personal de las empresas e instituciones en respuesta a la demanda de capital humano competitivo y a las expectativas de crecimiento económico por parte de los sectores productivos de bienes y servicios, a la que se identifican como capacitación en el trabajo. La segunda modalidad permite que personas desempleadas adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para competir por un puesto de trabajo en el mercado laboral, esta capacitación se denomina para el trabajo. Sin embargo es muy lamentable que en el estado los servicios turísticos estén muy aislados para solicitar capacitación en lo que se refiere a competencia laboral, pero a pesar de eso se trabajan con los cursos necesarios para ofrecer a cada parte que lo requiera.
Lic. Doris Pérez Solís	Directora de capacitación, Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos.	Actualmente la Secretaría de Turismo y Proyectos estratégicos, a través de la Dirección de Capacitación y Gestión Empresarial Integral ha programado cursos de capacitación continua en los principales centros de desarrollo empresarial y turístico de la Entidad. Estos cursos integrales tienen como principales beneficiarios a: empresarios, personal operativo, emprendedores y personas afines a las diferentes actividades enmarcadas dentro del desarrollo empresarial y turístico de Chiapas. Entre ellos están: Modelo de negocio mi hotel, modelo de negocio mi restaurante, club de calidad tesoros de Chiapas, distintivo "H" y distintivo "M"

Lic. Juan Antonio Hernández Llaven	ECOSUR	Hoy en día la capacitación y certificación es muy importante ya que ayuda a fortalecer las capacidades locales, esto amplía el panorama laboral y ayuda generar mayor empleo de calidad y ofrecer un excelente servicio
CP. Ceín Pérez Pérez,	Director del Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial N° 112,	En Tuxtla Gutiérrez, nace el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial N° 112 actualmente lleva 22 años de operación, y es uno de los 198 centros dedicados a la formación para el trabajo, se ofrecen diversas modalidades de capacitación, que van acorde a las necesidades de las personas físicas y de las empresas, puesto que se da capacitación formal, a través de cursos escolarizados, encaminados a proporcionar los conocimientos, habilidades o destrezas y actitudes para el adecuado desempeño de puestos de la estructura laboral del sector productivo de bienes y servicios. Al término de estos cursos, a los capacitandos se les certifica con un diploma. Por otra parte, existe la modalidad de Capacitación Acelerada Específica, los cuales se estructuran a la medida de las necesidades de las empresas, instituciones, asociaciones u organismos, dirigidos a sus trabajadores, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos, habilidades o destrezas en una actividad concreta relacionada con una determinada área laboral, en el menor tiempo posible, que permita elevar la productividad de las mismas.

INTERPRETACION GRAFICA DEL CUESTIONARIO QUE REALIZO A LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1.- ¿Qué tipo de problema tiene usted al realizar su trabajo?

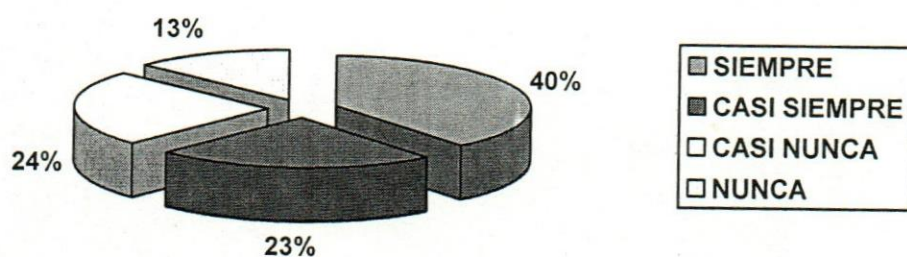
Ninguno	34%
Practica	27%
Comunicación	21%
Técnico	18%
TOTAL	100%



El problema más grave al que se enfrentan el personal que labora en los restaurantes, quienes fueron encuestados, al momento de realizar su trabajo es ninguno, sin embargo un 27% coincidió en que al momento de realizar sus actividades tienen problemas de manera practica, y un 21% con la comunicación en el momento de realizar las actividades y un 18% con el manejo de aparatos y utensilios industriales que al no conocer cual es la manera correcta o el funcionamiento correcto, esto los limita en las actividades que realizan y no les permite presentar un servicio eficiente y de calidad total a los comensales.

2.- ¿Con qué frecuencia se presentan?

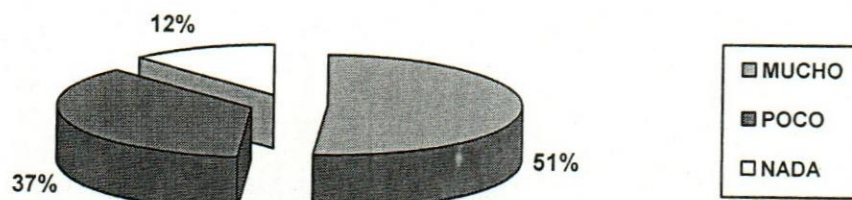
Siempre	40%
Casi siempre	23%
Casi nunca	24%
Nunca	13%
TOTAL	100%



Al realizar esta pregunta a los encuestados, se observó que es muy frecuente la presencia de estos problemas con un 40%, que a diferencia del porcentaje mínimo que es del 13%, es un porcentaje alto y que debe prestarse especial atención en este problema, para mejorar el servicio que se presenta a los comensales.

3.- ¿Qué importancia considera usted que tiene su puesto en el establecimiento de A y B en el que labora?

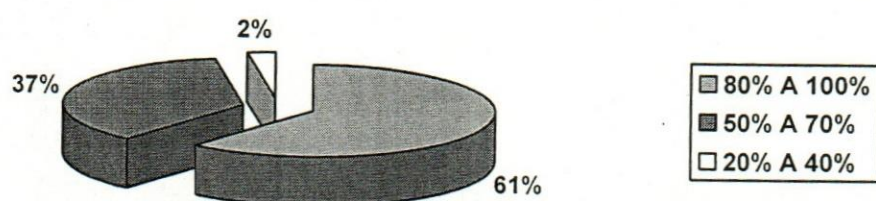
Mucho	51%
Poco	37%
Nada	12%
TOTAL	100%



Las personas encuestadas en los restaurantes consideran que su puesto es de suma importancia en el establecimiento, ya que representan una parte importante de este y son quienes presentan el servicio y ofrecen al cliente la satisfacción de ofrecerles un buen servicio.

4.- ¿En que porcentaje conoce usted la carta menú del establecimiento de A y B en el que labora?

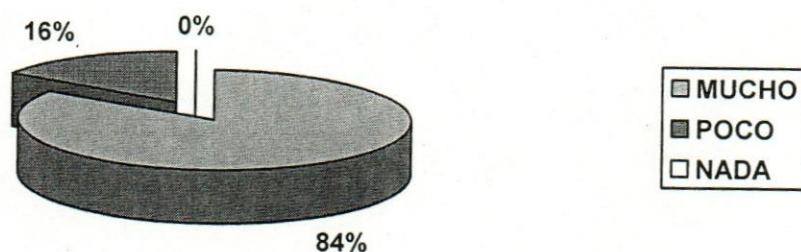
80% a 100%	61%
50% a 70%	37%
20% a 40%	2%
TOTAL	100%



El 61% de las personas encuestadas, dicen conocer la carta menú del 80 al 100% de su contenido, aunque es un porcentaje importante lo cierto es que todo el personal debe de conocer la carta para poder ofrecer sugerencias de platillos o bien, tener la habilidad para ofrecer platillos extras que mariden los platillos.

5.- ¿Tiene conocimiento de cómo están preparados los platillos que se sirven en el establecimiento de A y B donde usted labora?

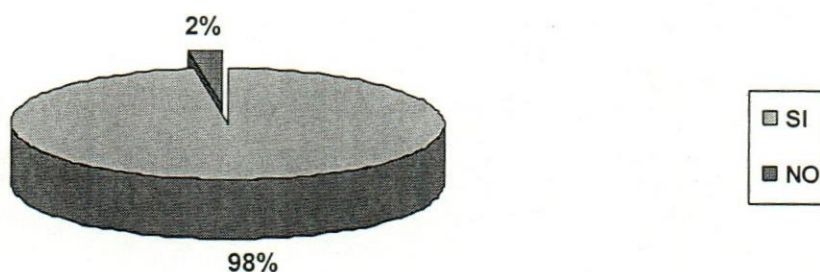
Mucho	84%
Poco	16%
Casi nunca	0
TOTAL	100%



De las personas encuestadas dijeron conocer la carta menú al 84% saben la manera en como se elaboran los platillos, los ingredientes y formas de cocción, es importante que se conozcan cuales son los ingredientes de las recetas, para poder ofrecer al comensal un mejor servicio al momento de tomar la orden o bien ofrecer sugerencias al comensal

6.- ¿Recibió capacitación para realizar las funciones de su puesto al iniciar su trabajo en este establecimiento?

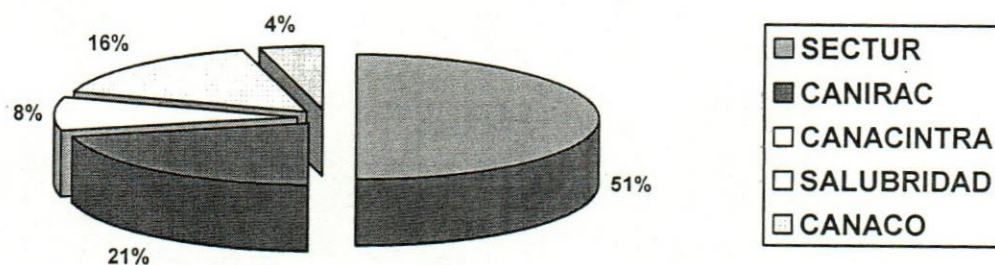
Si	98%
No	2%
TOTAL	100%



El 98% de las personas que fueron encuestadas, recibieron capacitación al iniciar su trabajo, lo que nos indica que existe un amplio compromiso del trabajador al poner todo su empeño en realizar de manera adecuada sus funciones y en el propietario al ofrecer un buen servicio capacitando al colaborador y así tener menos errores en el área de trabajo y con sus funciones.

7.- Señale si una o más de las siguientes instituciones le ha ofrecido cursos de capacitación.

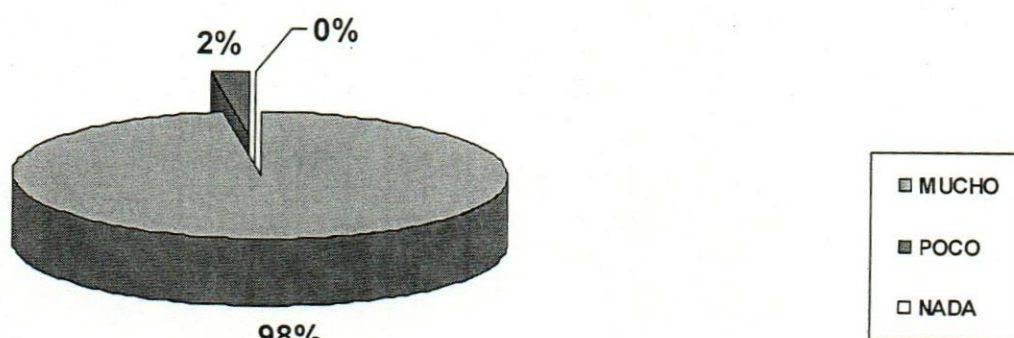
SECTUR	51%
CANIRAC	21%
SALUBRIDAD	16%
CANACINTRA	8%
CANACO	4%
TOTAL	100%



El objetivo de esta pregunta nos refleja que las instituciones están interesadas en capacitar al trabajador y llevan los cursos hasta donde ellos creen son necesarios, refiriéndonos al lugar, la que ha ofertado mas cursos de capacitación es SECTUR con el 51%.

8.- ¿Qué tanto le interesaría recibir capacitación para realizar mejor su trabajo?

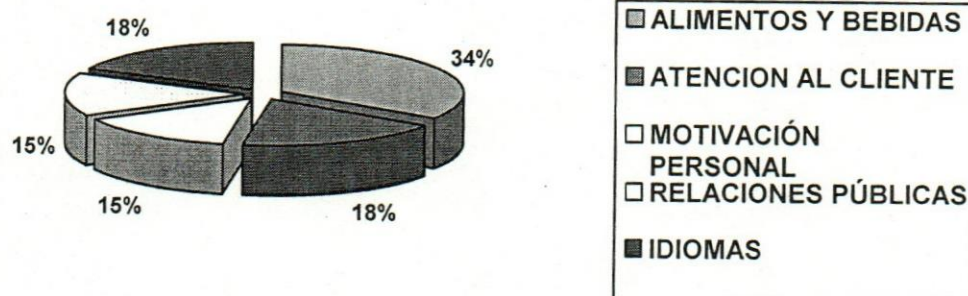
Mucho	98%
Poco	2%
Nada	0
TOTAL	100%



El objetivo de esta pregunta es conocer que tan interesado esta el trabajador en ser capacitado para desempeñar mejor sus funciones y brindar un servicio de calidad, y así poder ofrecer un programa de capacitación adecuado a las necesidades del personal, que lo incentiven a seguir tomando capacitación para mejorar la calidad en los procesos de trabajo.

9.- ¿Qué curso de capacitación considera que podría mejorar su desempeño en el servicio dentro de este establecimiento?

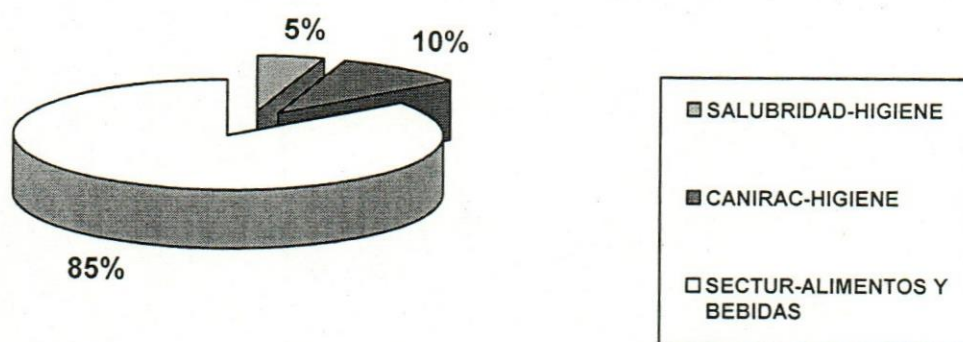
Alimentos y Bebidas	34%
Atención al Cliente	18%
Idiomas	18%
Motivación Personal	15%
Relaciones Publicas	15%
TOTAL	100%



Al analizar las respuestas de los trabajadores de establecimientos de A y B nos damos cuenta de que la mayoría se interesa por un curso en Alimentos y Bebidas, para aprender a preparar nuevas recetas o bien perfeccionar algunas de las que ya tengan conocimientos, aprender a elaborar diferentes bebidas con otro tipo de licores, ya que esto puede ampliar los conocimientos del manejo de diferentes aguardientes y elaborar recetas originales de bebidas, al ofrecer platillos y bebidas nuevos el comensal podrá tener una amplia variedad en platillos y alimentos. Además de que les brinda una seguridad a los trabajadores de que realizan de manera adecuada su trabajo y al comensal, de que encontrara bebidas y platillos bien elaborados, con calidad.

10.- ¿Qué cursos ha tomado y de que institución?

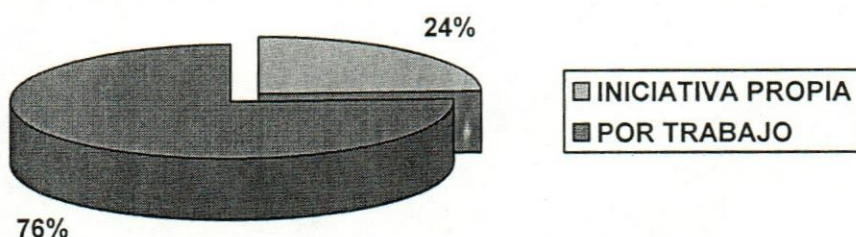
SECTUR ,ALIMENTOS Y BEBIDAS	85%
CANIRAC, HIGIENE	10%
SALUBRIDAD, HIGIENE	5%
TOTAL	100%



Los encuestados respondieron que la institución donde han tomado más cursos es SECTUR, quien les ofrece el curso que ellos demandan Alimentos y Bebidas, y con quien han tenido más participación en cuestión de capacitación. Las otras instituciones con quienes han tenido contacto para cursos son CANIRAC y SALUBRIDAD quienes les ofrecen cursos de Higiene para mejorar la calidad y elaborar alimentos de manera limpia y en espacios limpios que no sean focos de infección.

11.- ¿Ha asistido a dichos cursos por iniciativa propia o por conducto del establecimiento en el que labora?

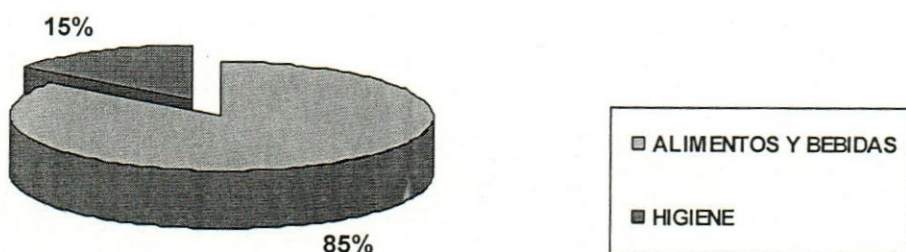
POR TRABAJO	76%
POR INICIATIVA PROPIA	24%
TOTAL	100%



El objetivo de esta pregunta fue conocer la iniciativa de los trabajadores a recibir cursos de capacitación, se ha detectado que el 76% de ellos asisten a los cursos porque los patrones, los obligan, no existe iniciativa de los propios trabajadores si embargo, el índice de asistencia es alto, lo que nos dice que. el personal que labora se capacita, aunque lo ideal es que lo hiciera por iniciativa propia

12.- ¿Qué curso fue y de más interés para usted?

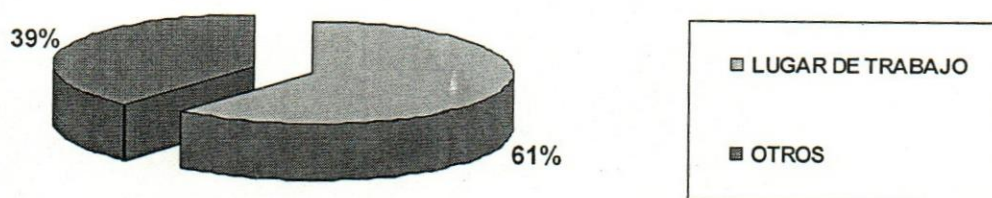
ALIMENTOS Y BEBIDAS	85%
HIGIENE	15%
TOTAL	100%



El curso que más intereso a los trabajadores fue el de Alimentos y Bebidas, al que asistieron el 85% de las personas entrevistadas que como vimos en las graficas anteriores, era el más solicitado por ellos y donde se vio mas reflejado el interés por el curso.

13.- Si tuviera la posibilidad de asistir a un curso de capacitación ¿Dónde preferiría que este fuera?

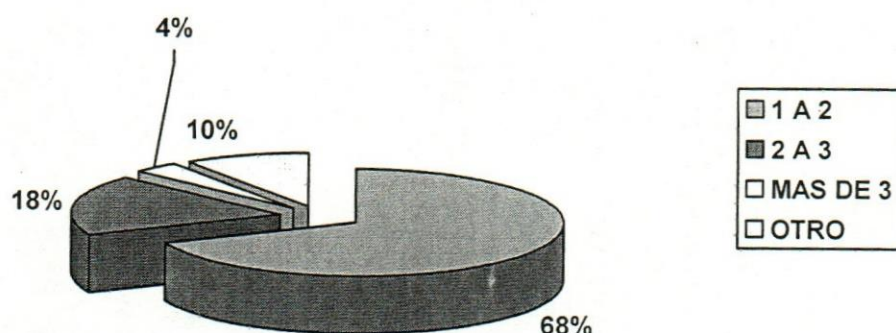
LUGAR DE TRABAJO	61%
OTROS	39%
TOTAL	100%



Los trabajadores, prefieren que los cursos de capacitación sean en sus lugares de trabajo, para poder aplicar el espacio y las técnicas de capacitación en el área de trabajo y puedan resolver los problemas que se les presentan, además de que no implica un gasto extra el trasladarse a otros lugares para poder tomar excursos, otros prefieren que sean dentro de laboratorios de alimentos o cocinas, donde cuentan con el equipo necesario para aplicar el curso, y no les importa tener un gasto extra, el cual ven como inversión para su superación laboral.

14.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a invertir en un curso de capacitación?

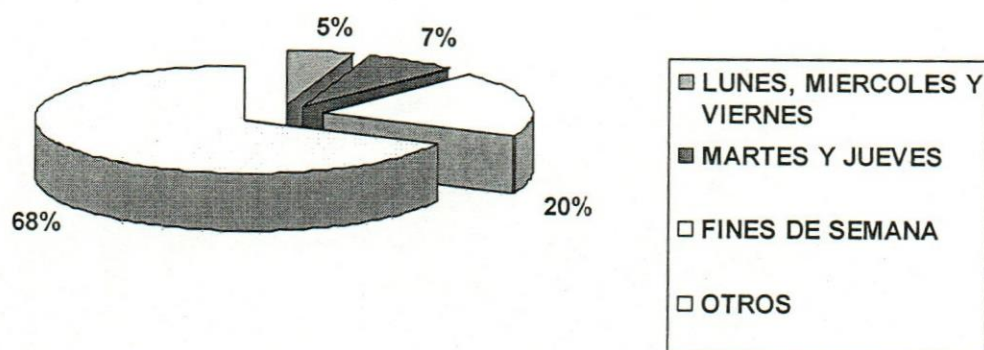
1 A 2 HORAS	68%
2 A 3 HORAS	18%
MAS DE 3 HORAS	4%
OTRO	10%
TOTAL	100%



Los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas desean tomar cursos donde el tiempo máximo sea de dos horas diarias o bien durante el periodo del curso de capacitación, ya que los tiempos invertidos deben ser aprovechados y consideran que mas tiempo interfiere en las actividades personales o bien algunos argumentaron que el traslado de sus lugares de trabajo a sus hogares es mayor si se aplicara un curso mas extensivo en horas, argumentan también que suele volverse tedioso y aburrido por lo que consideran que de una a dos horas es lo mas apropiado. Aquellos que expresaron que invertirían otros horarios, consideraban que más de 4 horas seria apropiado para poder tener mayor conocimiento de los cursos.

15.- ¿En que días considera usted que podría asistir al curso de capacitación?

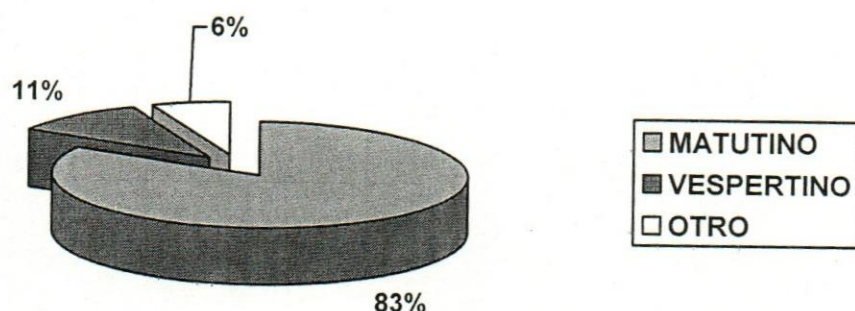
LUNES, MIERCOLES Y VIERNES	5%
MARTES Y JUEVES	7%
FINES DE SEMANA	20%
OTROS	68%
TOTAL	100%



Los días que se consideraron apropiados por parte de los encuestados para poder realizar los cursos son los lunes y martes, al indicarnos que son los días donde cuentan con menos carga de trabajo en el establecimiento de alimentos y bebidas y pueden ser aprovechados para los cursos de capacitación.

16.- ¿Cuál sería el horario idóneo para usted?

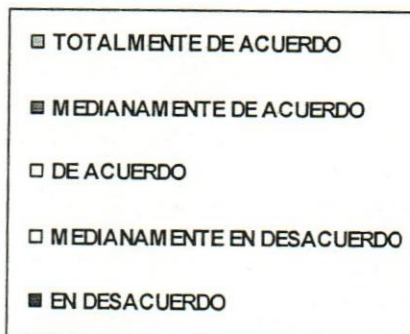
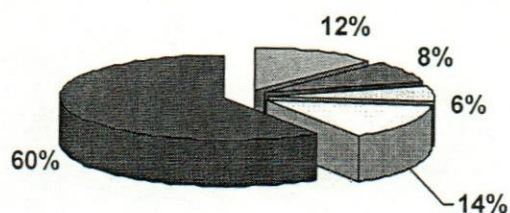
MATUTINO	83%
VESPERTINO	11%
OTRO	6%
TOTAL	100%



El 83% de la gente encuestada, prefiere que los horarios de los cursos de capacitación sean por la mañana ya que consideran que existe mayor ventaja al aprovechar el día y que por la tarde no sería muy adecuado por la fatiga acumulada en el día o bien tienen otras actividades, el 11% prefiere que sea en la tarde y el 6% prefiere en otro que sea en horario mixto.

17.- ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir un curso de capacitación?

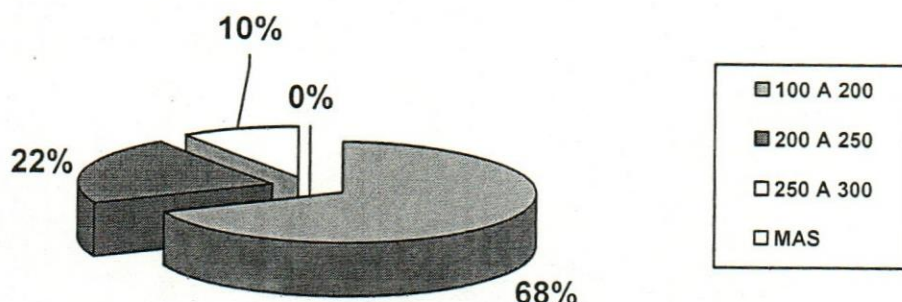
TOTALMENTE DE ACUERDO	12%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	8%
DE ACUERDO	6%
MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	14%
EN DESACUERDO	60%
TOTAL	100%



En esta pregunta, el 60% de los encuestados dijo estaban en desacuerdo al pagar por un curso de capacitación, ya que argumentan que es obligación del patrón darles capacitación para el mejor desempeño del trabajo aunque existe, un pequeño grupo del 6% que considera que invertir en capacitación sería bueno, así generarían conocimientos de mejor calidad.

18.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un curso de capacitación?

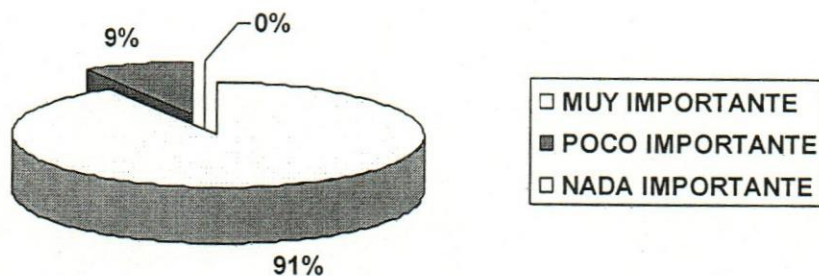
DE \$100 A \$200	68%
DE \$200 A \$250	22%
DE \$250 A \$300	10%
MAS DE \$300	0
TOTAL	100%



Para los encuestados, quienes expresaron que estarían dispuestos pagar por un curso de capacitación, estuvieron de acuerdo en pagar entre \$100 y \$200 pesos, que es la tarifa mas popular para un curso, ya que muchos de ellos son de bajos recursos y no podrían gastar mas dinero en un curso, un 22% dijo que podrían pagar hasta \$250 pesos y que lo máximo que pagaría un 10% es \$300 pesos.

19.- ¿Qué tan importante considera usted que es la capacitación del personal de servicio para el mejor desempeño de su trabajo?

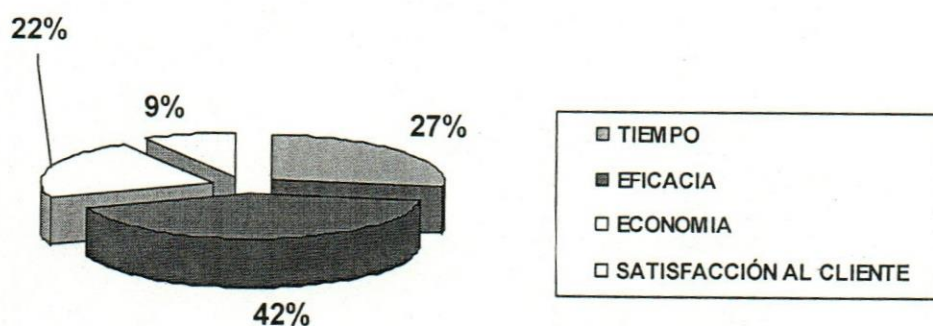
MUY IMPORTANTE	91%
POCO IMPORTANTE	9%
NADA IMPORTANTE	0%
TOTAL	100%



El 91% de los encuestados considera que la capacitación es fundamental para su trabajo, y desarrollo, están comprometidos a hacer sus funciones de manera correcta y aplicar los conocimientos nuevos que puedan tener en sus actividades diarias para mejorar su servicio.

20.- ¿En que aspecto considera que la capacitación podría mejorar el desempeño de su trabajo?

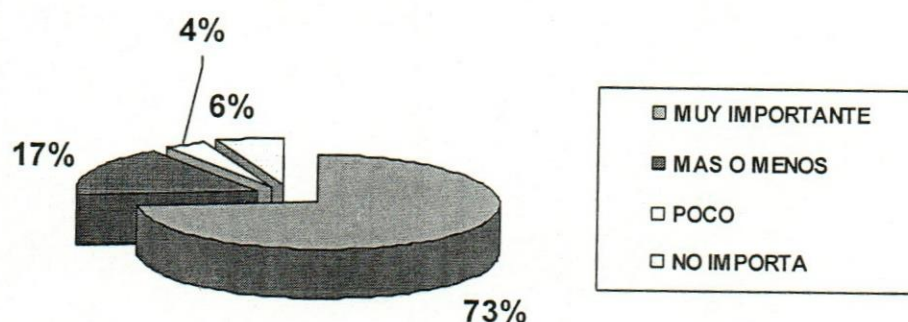
TIEMPO	27%
EFICACIA	42%
ECONOMIA	22%
SATISFACCION AL CLIENTE	9%
TOTAL	100%



Los empleados que contestaron están convencidos de que la capacitación va a generar mayor eficacia en la realización de sus actividades, ahorro de tiempo y aumentara sus ingresos al mejorar su capacidad para hacer las actividades asignadas, sin embargo son pocos a los que les interesa que la satisfacción del cliente sea el factor mas importante, en este sentido si creen que haciendo bien las cosas generaran mayores ingresos y obtendrán mejores tiempos en el desempeño de sus funciones, la satisfacción del cliente es un valor agregado, al haberse aplicado de manera correcta el personal en sus funciones.

21.- ¿Qué tan importante es para usted que el restaurante donde trabaja este certificado?

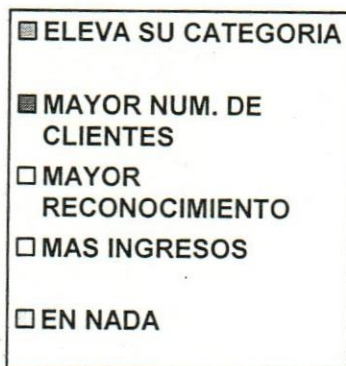
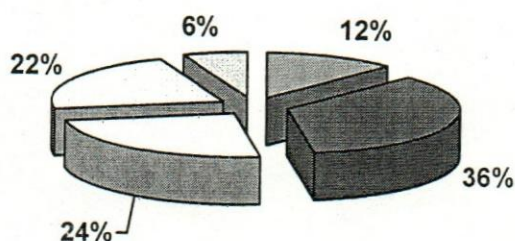
MUY IMPORTANTE	73%
MAS O MENOS IMPORTANTE	17%
POCO IMPORTANTE	4%
NO IMPORTA	6%
TOTAL	100%



Los encuestados consideran que es importante pertenecer a una organización certificada, o bien que se encuentre en ese proceso, la realidad es que ellos consideran que la certificación puede traerles beneficios y por ello están interesados en que el establecimiento donde ellos laboran cuente con esta certificación.

22.- ¿Qué beneficios considera que recibirá el restaurante al estar certificado?

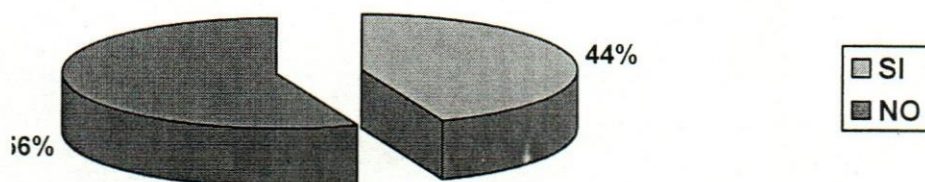
ELEVAR SU CATEGORIA	12%
MAYOR NUMERO DE CLIENTES	36%
MAYOR RECONOCIMIENTO	24%
MAS INGRESOS	22%
EN NADA	6%
TOTAL	100%



Consideran que al tener una certificación el establecimiento de alimentos y bebidas, el beneficio más importante que obtendrían es que el establecimiento que elevara su numero de clientes con un 36% y un mayor reconocimiento con un 24%, por consecuente obtuviera mas ingresos, y elevar la categoría del restaurante, adaptándose a las exigencias de la certificación, sin embargo existe un 6%, que cree que no existiría algún beneficio para el establecimiento.

23.- ¿Cuenta con algún documento que certifique que usted tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones?

SI	44%
NO	56%
TOTAL	100%

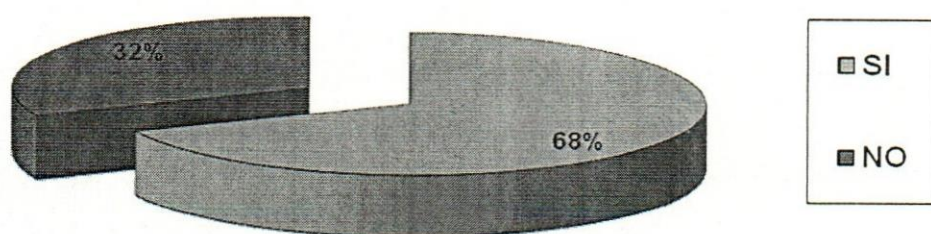


De las personas encuestadas, el 56% no cuenta con un documento que certifique sus conocimientos y habilidades, lo que significa que existen muchos empleados en el área de A y B que no tienen los estudios suficientes que los respalden sin embargo no quiere decir que no tengan los conocimientos y experiencia necesaria para ser profesionales en el desempeño de sus labores, por otro lado un 44% cuenta con documentos certificados que los avalan.

REPRESENTACION GRAFICA DE LOS CUESTIONARIOS QUE SE EJECUTARON A LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, LINEAS AEREAS, GUIAS DE TURISTAS Y AGENCIAS DE VIAJES

1.- ¿Recibió capacitación para realizar las funciones de su puesto al iniciar su trabajo en este establecimiento?

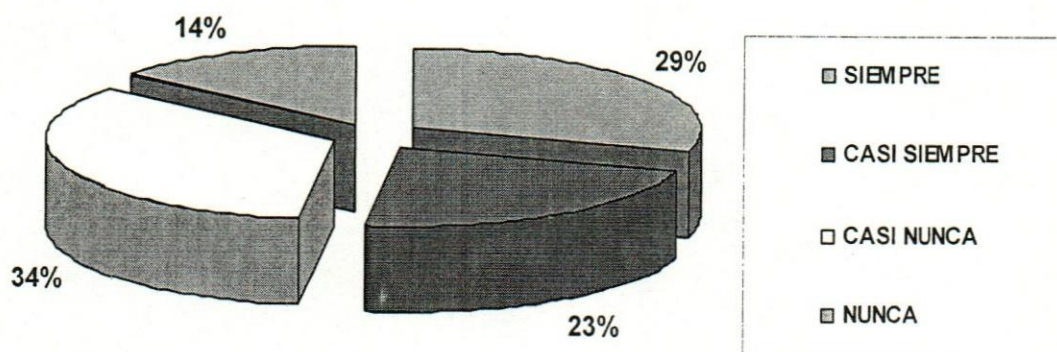
SERVICIOS TURÍSTICOS	SI	NO	TOTAL
Agencia de Viajes	36	5	41
Hoteles	55	51	106
Guías de Turistas	18	0	18
Líneas Aéreas	12	0	12
Total	121	56	177
Porcentaje	68%	32%	100%



El objetivo de esta pregunta en la encuesta fue identificar si los trabajadores de las empresas turísticas habían recibido capacitación al momento de empezar a trabajar en la empresa. El resultado fue que el 68% de las personas encuestadas, si recibieron la capacitación par desempeñar de manera adecuada sus funciones son lo que se concluye que los patrones están concientes y desean tener personal capacitado para su empresa, lo que se vera reflejado en brindar un mejor servicio al turista.

2.- ¿Con qué frecuencia enfrenta problemas en su trabajo?

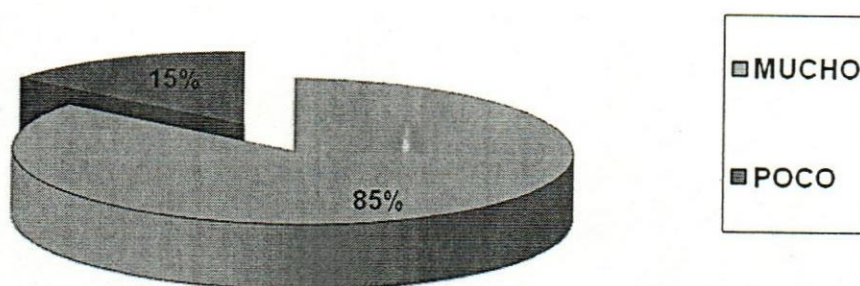
SERVICIOS TURÍSTICOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
Agencia de Viajes	20	10	5	6	41
Hoteles	16	25	50	15	106
Guías de Turistas	10	2	3	3	18
Líneas Aéreas	6	3	2	1	12
Total	52	40	60	25	177
Porcentaje	29%	23%	34%	14%	100%



En esta pregunta la respuesta tiene su base con la primer pregunta hecha a los colaboradores,

3.- ¿Qué tan interesado está en recibir capacitación para el mejor desempeño de su trabajo?

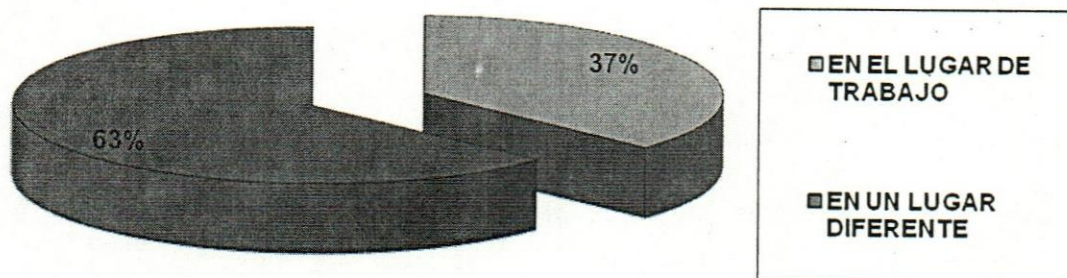
SERVICIOS TURÍSTICOS	Mucho	Poco	TOTAL
Agencia de Viajes	35	6	41
Hoteles	86	20	106
Guías de Turistas	18	0	18
Líneas Aéreas	12	0	12
Total	151	26	177
Porcentaje	85%	15%	100%



De lo datos que se muestran en la tabla se determina que el 85% de los trabajadores tienen interés en capacitarse ya que saben que el capacitarse los ayudara a desempeñar mejor sus funciones y a dar un mejor servicio, es por ello que están interesados en recibir capacitación, para generar mayores conocimientos, resolver problemáticas que se les presente, dar un mejor servicio y poder escalar a puestos que les den mas beneficios tanto económicos como personales.

4.- Si tuviera la posibilidad de asistir a un curso de capacitación ¿Dónde preferiría que éste fuera?

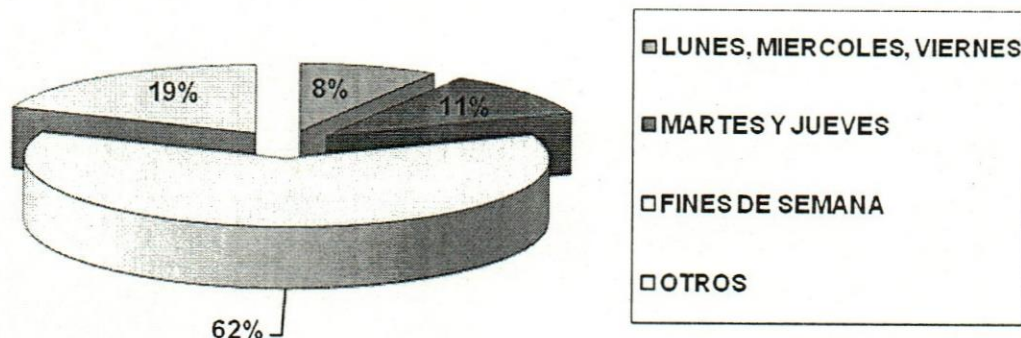
SERVICIOS TURÍSTICOS	En el lugar de trabajo	En un lugar diferente	TOTAL
Agencia de Viajes	28	13	41
Hoteles	37	69	106
Guías de Turistas	0	18	18
Líneas Aéreas	0	12	12
Total	65	112	177
Porcentaje	37%	63%	100%



En la tabla se refleja que el 63% de los trabajadores tienen mayor preferencia por tomar el curso en un lugar diferente al del lugar donde laboran, esto se debe a que desean tener una experiencia diferente, aunque se sabe que el lugar ideal para tomar los cursos es el lugar de trabajo, para poder tener mas dominio en el, dar al trabajador un incentivo de poder conocer mas fuera de la empresa es algo positivo y que invitara al trabajador a capacitarse

5.- ¿En qué días considera usted que podría asistir al curso de capacitación?

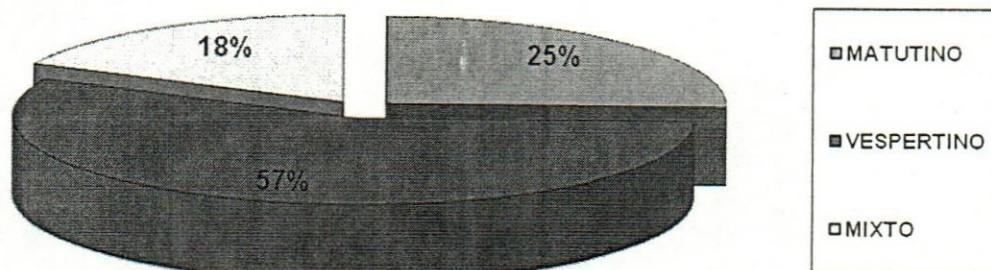
SERVICIOS TURÍSTICOS	Lunes, Miércoles y Viernes	Martes y Jueves	Fines de Semana	Otros	TOTAL
Agencia de Viajes	4	7	20	6	41
Hoteles	11	12	65	15	106
Guías de Turistas	0	0	14	4	18
Líneas Aéreas	0	0	10	2	12
Total	15	19	109	34	177
Porcentaje	8%	11%	62%	19%	100%



Las personas encuestadas prefirieron que los cursos de capacitación se realicen los fines de semana, ya que algunas de ellas descansan en esos días o bien son días en que pudieran trasladarse a otro lugares para realizar el curso, aunque no contemplan que los cursos de capacitaciond deben hacerse en horas laborales.

6.- ¿Qué turno considera idóneo para tomar los cursos de capacitación?

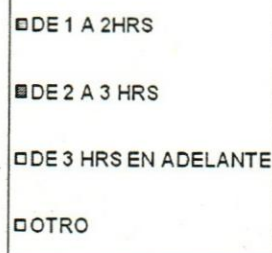
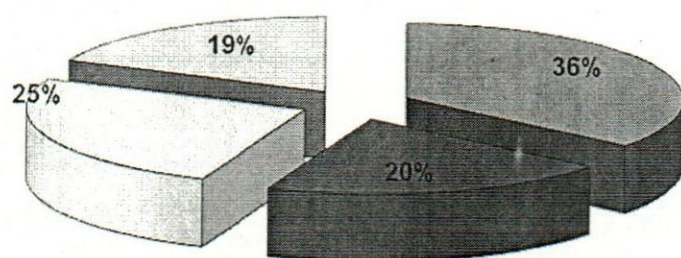
SERVICIOS TURÍSTICOS	Matutino	Vespertino	Mixto	TOTAL
Agencia de Viajes	20	8	13	41
Hoteles	13	74	19	106
Guías de Turistas	10	8	0	18
Líneas Aéreas	2	10	0	12
Total	45	100	32	177
Porcentaje	25%	57%	18%	100%



El turno que prefirieron las personas encuestadas para tomar los cursos fue el vespertino, piensan que por la tarde estos cursos no interferirán mucho con sus actividades laborales, además de que pueden ser una distracción y un horario ameno para el aprendizaje.

7.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a invertir en un curso?

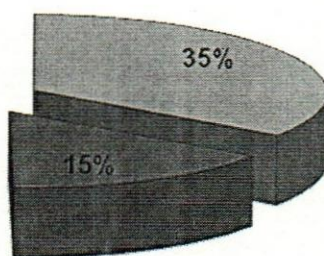
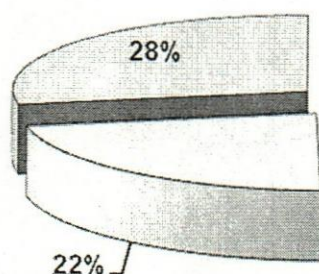
SERVICIOS TURÍSTICOS	De 1 a 2 horas	De 2 a 3 horas	De 3 horas en adelante	Otro	TOTAL
Agencia de Viajes	5	7	18	11	41
Hoteles	53	24	19	10	106
Guías de Turistas	4	2	6	6	18
Líneas Aéreas	1	3	2	6	12
Total	63	36	45	33	177
Porcentaje	36%	20%	25%	19%	100%



En esta encuesta el objetivo era averiguar cual era el tiempo deseado por los empleados para la duracion de un curso de capacitación es de dos horas, ya que mas tiempo ellos consideran seria burrido y podria intervenir con sus actividades, ademas de que si se convina de manera decuada la teoria y la practica pueden aprovecharse muy bien las dos horas de duracion del curso

8.- ¿Qué beneficios considera que obtendrá después de recibir la capacitación?

SERVICIOS TURÍSTICOS	Para ser competente	Para ganar más dinero	Para tener un mejor puesto	Para tener más conocimientos	TOTAL
Agencia de Viajes	6	8	12	15	41
Hoteles	41	16	21	28	106
Guías de Turistas	10	1	2	5	18
Líneas Aéreas	4	2	4	2	12
Total	61	27	39	50	177
Porcentaje	35%	15%	22%	28%	100%

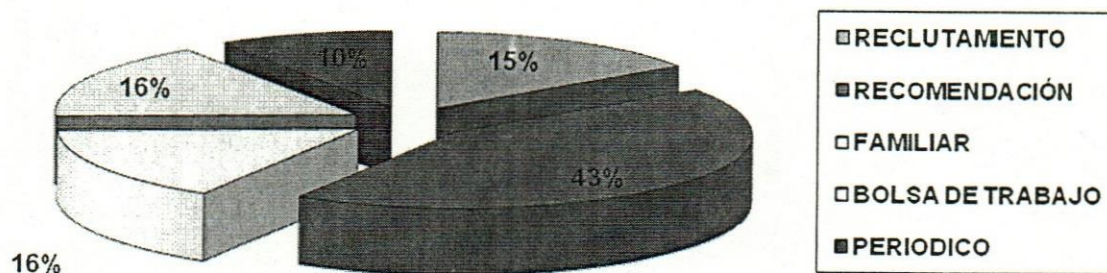


- PARA SER COMPETENTE
- PARA GANAR MAS DINERO
- PARA TENER UN MEJOR PUESTO
- PARA TENER MAS CONOCIMIENTOS

Para los encuestados lo beneficios que obtienen de la capacitación son que pueden ser mas competentes lo que se refleja en un 35% de los encuestados, es por ello que consideran a la capacitación importante porque les ofrece beneficios, tanto para su satisfacción laboral como económica.

9.- ¿De qué manera obtuvo su contrato para ocupar un puesto dentro de esta empresa?

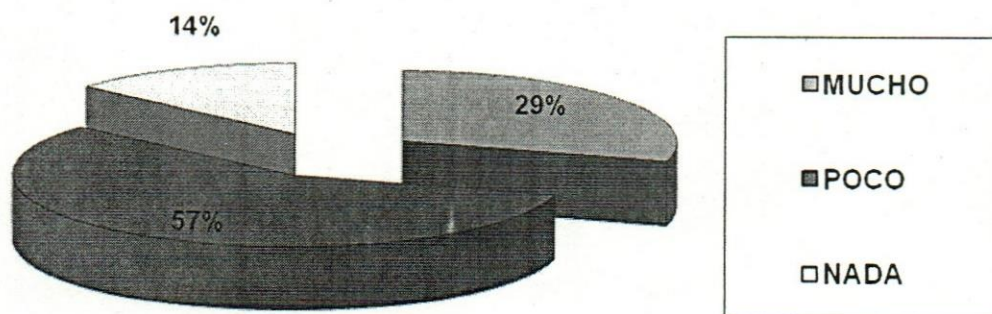
SERVICIOS TURÍSTICOS	Reclutamiento	Recomendación	Familiar	Bolsa de Trabajo	Periódico	TOTAL
Agencias de Viajes	5	33	3	0	0	41
Hoteles	16	36	16	24	14	106
Líneas Aéreas	3	0	6	2	1	12
Total	24	69	25	26	15	159
Porcentaje	15%	43%	16%	16%	10%	100%



Al encuestarlos sobre como obtuvieron el empleo, un 43% contesto que por recomendación lo que quiere decir que los propios amigos o familiares hacen la referencia del trabajo, la recomendación puede ser con bases, sabiendo que la persona puede tener los conocimientos o habilidades para el puesto recomendado.

10.- ¿Qué tanto conocimiento tiene sobre el significado de Competencia Laboral?

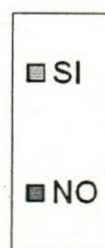
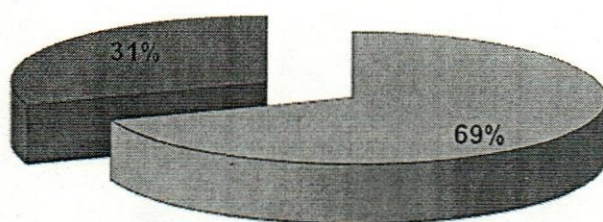
SERVICIOS TURÍSTICOS	Mucho	Poco	Nada	TOTAL
Agencia de Viajes	12	26	3	41
Hoteles	22	64	20	106
Guías de Turistas	11	7	0	18
Líneas Aéreas	7	4	1	12
Total	52	101	24	177
Porcentaje	29%	57%	14%	100%



Del 100% de los encuestados solo un 57% conoce el significado de la competencia laboral lo que nos dice que no tienen conciencia de que con su experiencia y aptitudes pueden llegar a tener gran peso en cuestion de competencia laboral, para lo que es importante darles a conoer como pueden ellos entrar en el sistema de competencias.

11.- ¿Considera que la competencia laboral sea un factor decisivo para ascender a otros puestos?

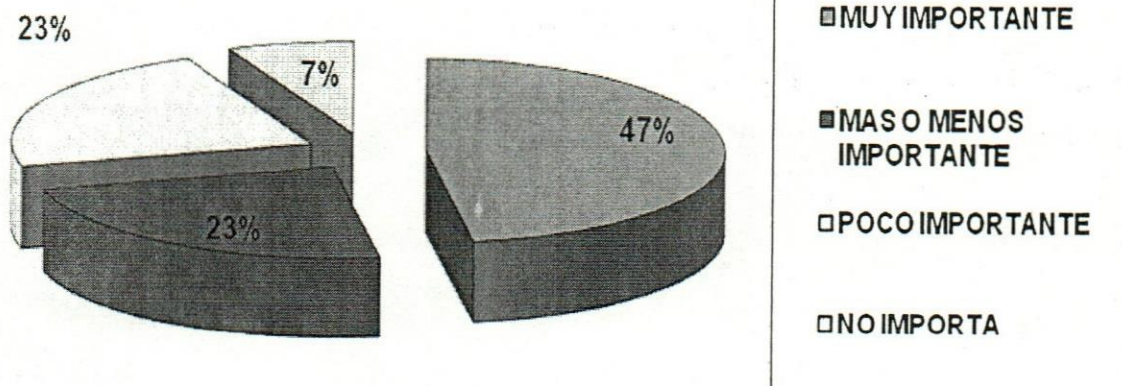
SERVICIOS TURÍSTICOS	SI	NO	TOTAL
Agencia de Viajes	25	16	41
Hoteles	57	49	106
Guías de Turistas	18	0	18
Líneas Aéreas	10	2	12
Total	110	67	177
Porcentaje	69%	31%	100%



El 69% considera importante y com factor decisivo a la competencia laboral, creen que ella puede colocarlos en una posicion privilegiada al momento de ocupar una vacante, pues ser competente es un factor que abre puertas para la superacion personal. Algo imprtante en ello es tambien que los incentiva a buscar la capacitacion y certificacion, a buscar nuevas formas de aprendizaje y a darle el valor adecuado a sus capacidades.

12.- ¿Qué tan importante es para usted la certificación turística?

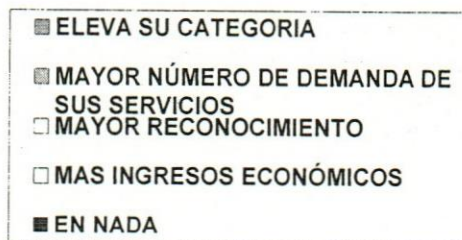
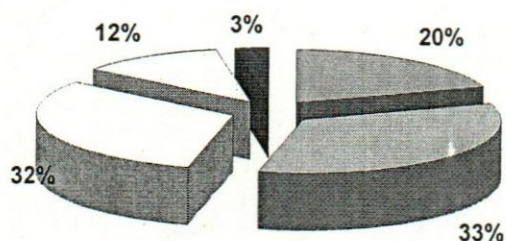
SERVICIOS TURÍSTICOS	Muy importante	Más o menos importante	Poco	No importa	TOTAL
Agencia de Viajes	20	5	11	5	41
Hoteles	38	32	29	7	106
Guías de Turistas	16	2	0	0	18
Líneas Aéreas	10	2	0	0	12
Total	84	41	40	12	177
Porcentaje	47%	23%	23%	7%	100%



Para el 47% de los entrevistados es importante la certificación turística, probablemente el otro 53% no conoce la importancia de una certificación y por medio de ella poder llegar a mejores mercados turísticos ya que el reconocimiento sirve para proyectarse a mejores consumidores y ofrecer un servicio de calidad, aunque la mayoría de la gente encuestada piensa que solo le serviría al dueño, para incrementar sus ganancias.

13.- ¿Qué beneficios considera que recibirá al estar certificado?

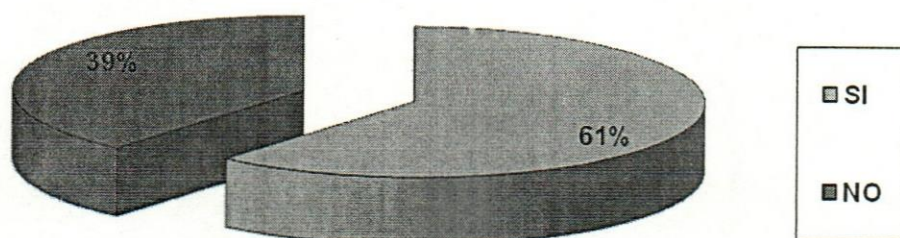
SERVICIOS TURÍSTICOS	Eleva su categoría	Mayor número de demanda de sus servicios	Mayor Reconocimiento	Más ingresos económicos	En nada	TOTAL
Agencias de Viajes	6	10	13	10	2	41
Hoteles	22	44	29	8	3	106
Guías de Turistas	1	4	10	3	0	18
Líneas Aéreas	6	2	4	0	0	12
Total	35	60	56	21	5	177
Porcentaje	20%	34%	31%	12%	3%	100%



Del 100% de encuestados el 33% cree que aumentar el numero de servicios,, despues lograr mayor recnocimiento, elevar suc ategoria y obtener mas ingresos, pos supuesto tambien esta la persona que cree que a la empresa no va a beneficiarle en nada una certification y que con ella o sin ella la empresa puede sobrevivir. Pero los beneficios que se obtienen con lac ertificacion son mucho mas importantes y representan mucho peso ala hora de ver que empresa puede dar mas calidad.

14.- ¿Cuenta con algún documento que certifique que usted tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones?

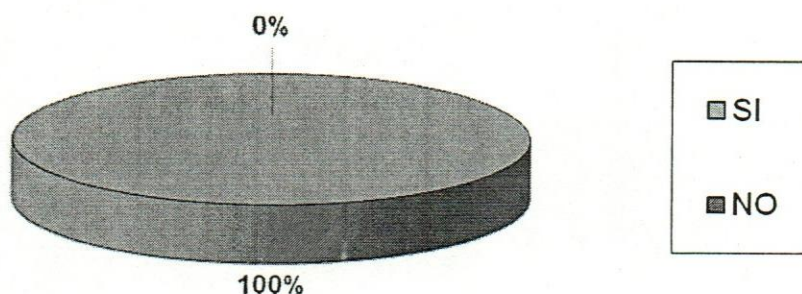
SERVICIOS TURÍSTICOS	SI	NO	TOTAL
Agencia de Viajes	20	21	41
Hoteles	66	40	16
Guías de Turistas	18	0	18
Líneas Aéreas	4	8	12
Total	108	69	177
Porcentaje	61%	39%	100%



Al realizar esa pregunta muchas veces pensamos que no encontraríamos a personas que tuvieran una certificación en el estado, alguien que solo temino la preparatoria pero que sin embargo los deseos de superarse lo llevaron a buscar las nuevas tendencia de cmpetencias laborales, las certificaciones, existen muchas personas adicionales que cuentan con una carta de pasante o un titulo.

15.- ¿Considera que es una buena opción que la Universidad Autónoma de Chiapas promueva los mecanismos para la creación de un centro que proporcione los servicios de Capacitación y Certificación?

SERVICIOS TURÍSTICOS	SI	NO	TOTAL
Agencia de Viajes	41	0	41
Hoteles	106	0	106
Guías de Turistas	18	0	18
Líneas Aéreas	12	0	12
Total	121	0	177
Porcentaje	100%	0	100%



Si consideran al a Universidad para aprovechar a experiencia de los maestros, las capacidades pedagogicas para impartir platicas, conferencias, que tengan k ver con la capacitacion que necesiten y que al mismo tiempo evalúe a los colaboradores de las empresas para detectar los errores y aplicar una solución bien tomar medidas mas drásticas.

Capítulo V

Conclusiones Y

Recomendaciones

5.1 CONCLUSIONES

Derivado del análisis e interpretación de los resultados que se recabaron durante la investigación sobre “El Estudio para la Creación de un Centro de Capacitación, Evaluación y Certificación de los servicios turísticos en Chiapas”, puede concluirse lo siguiente:

Para lograr ser una persona competente, se requiere pasar por un proceso que dura toda la vida, las competencias laborales pueden desarrollarse por la ejecución diaria de una función productiva, para lograr así su perfeccionamiento y con ello acumular experiencias que le servirán para desarrollar competencias laborales; por otra parte estas pueden ser desarrolladas a través del auto aprendizaje en la cual el conocimiento empírico juega un papel muy importante para su constante desarrollo.

Aunque los empresarios aun no están obligados a contratar personal certificado, el día que se decidan a realizarlo mejoraran sus estándares de calidad y eficiencia e incrementaran su productividad y su competitividad. Las empresas, podrán otorgar mayores incentivos a aquellos trabajadores certificados a fin de reconocer su esfuerzo y motivar su mejor desempeño.

Con los puntos tratados en el desarrollo de esta investigación fueron alcanzados los objetivos, ya que se identificaron con facilidad la importancia y las necesidades que provoca contar con el personal altamente capacitado y que tenga alguna certificación ya que garantiza el buen desempeño de sus actividades para que los servicios prestados sean de calidad al tener la capacitación conveniente para esto y la experiencia en el desempeño.

Se pudieron apreciar los beneficios y desventajas que esto produce en el establecimiento, en los trabajadores y en los propios empresarios.

De igual manera en esta investigación se pudo constatar el interés por parte de los empleados y propietarios de los distintos establecimientos de servicios

turísticos, en que exista un lugar especializado en el área, con un laboratorio que cuente con el equipo necesario y el personal altamente capacitado para la aplicación de los cursos impartidos y que estos sean de manera constante con una duración de horas establecidas y adecuadas a los horarios de trabajo de ellos, ya que consideran que la capacitación es fundamental para su trabajo y desarrollo y esta los compromete a hacer sus funciones de manera correcta y aplicar los conocimientos nuevos que puedan tener en sus actividades diarias para mejorar su servicio.

Finalmente, considerar la importancia que exista un centro dentro del Estado, que se dedique a evaluar, capacitar y gestionar la certificación, de los servicios turísticos.

Establecimientos de alimentos y bebidas:

El problema más grave al que se enfrentan el personal que labora en los restaurantes, al momento de realizar sus actividades es de manera practica, al igual que de comunicación y manejo de aparatos y utensilios industriales, que al no conocer cual es la manera correcta o el funcionamiento, los limita en las actividades que realizan y no les permite presentar un servicio eficiente y de calidad total a los comensales, es por ello la importancia de la capacitación del personal antes de iniciar a laborar en el establecimiento ya que el puesto que ellos desempeñan es de suma importancia, debido a que representan una parte importante y fundamental de este y son quienes presentan el servicio y ofrecen al cliente la satisfacción de un buen servicio.

Sin embargo cabe mencionar que la mayoría de los empleados reciben capacitación al iniciar su trabajo, lo que nos indica que existe un amplio compromiso e interés del empleado en poner todo su empeño para realizar de manera adecuada sus funciones, de igual forma del propietario y/o gerente del restaurante, ya que este, solicita apoyo a las diferentes instituciones encargadas de ofrecer capacitación y así tener menos errores en el área de trabajo.

La institución que más apoyo otorga en el ámbito de la capacitación a los servicios turísticos es la STPE, seguido de la CANIRAC, SECRETARIA DE SALUD.

Es importante mencionar que tanto los empleados como los gerentes y/o propietarios de los distintos restaurantes, consideran importante que los cursos se impartan en los lugares de trabajo, para poder aplicar el espacio y las técnicas de capacitación en la misma área y puedan resolver los problemas que se les presentan, además de que no implique un gasto extra al trasladarse a otros lugares para poder tomar el curso, ya que la mayoría de los empleados no están de acuerdo en que los gastos que se les genere corra por cuenta de ellos.

Los cursos mas requeridos por los establecimientos de alimentos y bebidas son:

- Alimentos y Bebidas,
- Manejo de Higiene para los alimentos.
- Atención al cliente
- Técnicas de servicio
- Manejo de idioma
- Calidad en el servicio
- Estrategias de ventas

En lo que respecta al tema de certificación de competencia laboral y certificación de los establecimientos de alimentos y bebidas, en las ciudades donde se realizó la investigación, se encontraron pocos establecimientos certificados, de 1142 establecimientos de alimentos y bebidas que están registrados ante el sistema de información turística del estado únicamente cuentan con la certificación del distintivo "H", 15 establecimientos y 5 establecimientos con el distintivo "M" y algunos otros en proceso de certificación, de igual forma la mayoría de los empleados no cuenta con un documento que certifique sus conocimientos y habilidades, lo que significa que existen muchos empleados en el área de A y B que no tienen los estudios suficientes que los respalden sin embargo no quiere

decir que no tengan los conocimientos y experiencias necesarias para ser profesionales en el desempeño de sus labores,

Establecimientos de Hospedaje:

Durante esta investigación, se concluye que los empleados de los establecimientos de hospedaje no reciben una capacitación adecuada, debido a que los cursos se les imparten de manera generalizada y no cumplen con los requerimientos del puesto en el cual se desenvuelven, por lo tanto, no cuentan con las herramientas indispensables para que puedan utilizar de forma eficiente sus conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas para el buen desempeño de sus funciones.

De acuerdo con las entrevistas que se realizaron a los presidentes de la Asociación de Hoteles y Moteles en cada una de las ciudades donde se llevo acabo la investigación se llego a la conclusión de que todos han intervenido para que los empresarios del sector inviertan más en capacitación con el afán de mejorar la calidad de servicio que se ofrecen a los turistas y satisfacer sus necesidades.

Así mismo se pudo analizar que existe una falta de difusión acerca del tema de competencia laboral y certificación, lo cual aunado al poco interés de los propietarios por el crecimiento de este sector provoca deficiencias en el contexto laboral, debido a que el personal no cuenta en todos los casos con las características convenientes para servir al huésped, lo que recae en la calidad de los servicios brindados.

Las áreas del hotel que requiere mayor capacitación son:

- Administración
- Reservas y Recepción
- División cuartos.
- Relaciones públicas y Ventas

De igual forma la AHyM, resalta la necesidad de que los hoteles se certifiquen porque así existe mayor reconocimiento de los mismos en el plano estatal, nacional e internacional, y al tener hoteles certificados, se asegura la calidad de los servicios a los huéspedes. Indicando así que la mayoría de los hoteles que están registrados no todos se encuentran certificados o algunos están en proceso de un distintivo.

Agencias de viajes y Líneas Aéreas:

Al realizar esta investigación se pudo analizar que las agencias de viajes siendo empresas intermediarias entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas, aun con la importancia que tiene la calidad en que ofrezcan sus servicios, no les es de mucha importancia los temas de capacitación, certificación y competencia laboral, ya que en ellas labora un mínimo de personal y el gerente es el propietario.

En cuanto al tema de capacitación se refiere a estas empresas, es importante mencionar que únicamente capacitan la personal al iniciar su trabajo para al manejo de sistemas o globalizadores que las agencias utilizan para boletaje, y así estos puedan realizar de manera adecuada sus funciones.

Uno de los problemas constantes al que se enfrenta el personal de las agencias al momento de realizar sus actividades es de manera practica y técnico, como también el manejo de idiomas.

Es por ello considerar que los cursos mas requeridos en las agencias son:

- Computación
- Historia y geografía turística
- Cultura general
- Boletaje y revisados
- Ingles, francés y alemán

En cuanto al tema de competencia laboral y certificación, no tienen mucho conocimiento, ya que para ellos no consideran de mayor relevancia o necesaria la certificación de su empresa, debido a que pertenecer a IATA, (Organización Internacional del Transporte aéreo), garantiza la calidad en el servicio que ofrecen.

De igual forma en el caso de las líneas aéreas que prestan servicios en el estado, la capacitación que se les da a los empleados es de manera práctica en el sistema de software que utilizan para boletaje, al igual que los empleados que trabajan en el aeropuerto en el departamento de tráfico.

La certificación y la competencia laboral no es un tema de mayor relevancia, cuando para ellos debiera ser importante puesto que tienen mas posibilidades de subir a puestos o niveles jerárquicos mas altos.

Guías de Turistas:

El tema de capacitacion y certificacion es muy importante para los guias de turistas ya que para ellos es indispensable debido a que sin ella no pueden realizar sus actividades, se pudo constatar que todos los guaias de turistas que laboran actualmente como tales han recibido cursos de capacitacion durante su desempeño laboral, tales como: Arte colonial en chiapas, Primeros auxilios, Epigrafia maya, Historia de la selva lacandona, geografia turistica, por mencionar algunos.

El unico problema que enfrentan los guias de turistas al desempeñar sus funciones es la diversidad de grupos que viajan juntos y se tiene que hablar diferentes idiomas.

Para los guias de turistas el tema de certificacion es de suma importancia, ya que ellos para realizar sus actividades tienen que estar certificados y asi les puedan otorgar la licencia o credencial federal de guias de turistas permante que otorga la Secretaria de Turismo.

De igual forma se puede concluir que de acuerdo a la investigacion que se realizo existen en el sistema de informacion turistica del estado muchos guias de turistas

registrados de los cuales unicamente son pocos los que ponen en practica esta actividad y ello porque trabajan en un agencia de viajes , en un hotel o con empresas para ser tradutores.

Es importante mencionar que por parte de ellos existe muchisimo interes en el tema de capacitacion y los cursos que les gustaria recibir son:

- Historia de chiapas, epoca prehispanica, colonia y moderna.
- Geografia y estadistica de chiapas.
- Lenguas mayenses

5.2 RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a todos los empresarios de servicios turísticos la información necesaria y la importancia que tiene la certificación existente para cada uno de los establecimientos.
- Dar a conocer a los empresarios turísticos y personas en general que requieran de capacitación cuales son los organismos capacitadores y certificadores turísticos existentes.
- Detallar claramente los requisitos que piden los organismos capacitadores y certificadores turísticos a través de los medios masivos de comunicación, para poder brindarles dichos servicios.
- Llevar un control por medio de los organismos capacitadores y certificadores, de todos los establecimientos que cuentan con un certificado y de aquellos que están aptos para obtener su certificación y, los que aún no tienen la capacidad para lograrlo, brindarles la capacitación necesaria para que puedan iniciar el proceso.

- Establecer convenios entre los Servicios turísticos y los organismos capacitadores y certificadores para que los empleados tengan la oportunidad de recibir la instrucción necesaria que les permita elevar sus conocimientos y habilidades que redundarán en beneficio propio y de la empresa donde brindan sus servicios.
- Motivar e incentivar a los empleados que decidan someterse a una evaluación para certificar su nivel de competencia laboral y logren obtener dicha certificación por las instancias correspondientes.
- Reestructurar los programas de estudio en las universidades con base en un plan de competencias laborales, con el fin, que los estudiantes cuando egresen, obtengan una certificación en una competencia debido a sus habilidades, actitudes, destrezas y conocimientos, lo que sirva de apoyo en el momento de enfrentarse al ámbito laboral
- Buscar que los empresarios turísticos, obtengan una fuente de financiamiento que les permita realizar las modificaciones necesarias a sus establecimientos y puedan obtener la certificación de su negocio.
- Promover un mecanismo para que la Universidad Autónoma de Chiapas cree un centro o instituto que se dedique a capacitar y a evaluar las competencias laborales en el Sector Turístico

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ Rodríguez, Rafael, *El emprendedor de éxito*, 2ª edición, México D.F., McGraw-Hill, 2005.

ARIAS Galicia, L. Fernando y HEREDIA Espinosa, Víctor, *Administración de Recursos Humanos: para el Alto Desempeño*. 5ª ed. México D.F., Trillas, 1999 (reimp. 2004).

ARENZA, Miguel Ángel. *Conceptualización y organización*. México. Trillas. 2003.

BARRAGÁN del Río. Luis, *Hotelería*, 1ª. Edición, México, Instituto Politécnico Nacional, 2005.

CENTRO Estatal de Estudios Municipales, *“Los Municipios de Chiapas”*, México D.F., Ed. Talleres Gráficos de la Nación, 1988.

CONALEP, *Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC)*, Tomo I, CD ROOM, 2008.

DE LA TORRE, Francisco. *Administración Hotelera*. México, Trillas, 1995.

DE LA TORRE PADILLA, Oscar, *“el Turismo como fenómeno social”*, México, Fondo de cultura Económica, 1980, P.

DESSLER, Gary, *Administración de Personal*, 6a. Edición, México D.F., Prentice Hall. 1991.

DI MURO Pérez, Luis. *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. 1ª. Edición. México. Trillas. 1999.

DIRECCIÓN General de Capacitación y Productividad, *Guía Técnica denominada Sistema Integral de Capacitación: Elaboración de Programas de Capacitación*, Secretaría de Trabajo y Previsión Social. 2007.

DONALDSON, LES y SCANNELL Edward, *“Administración de recursos humanos”*, Londres, Ed. McGraw-Hill, 1994.

GOBIERNO del Estado de Chiapas, Chiapas es Negocios, Secretaría de Turismo, Primera Edición, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2004-2005.

GOBIERNO del Estado de Chiapas, Establecimientos de Hospedajes, Sistema de Información Turística Estatal, SECTUR, 2008.

GONZÁLEZ, Martín y OLIVARES, Socorro et al, *Comportamiento Organizacional*, México, CECSA, 2001.

H. BOYDELL, Tom, "Guía para la identificación de necesidades de capacitación", Londres, Ed. McGraw-Hill, 1994.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, et al, *Metodología de la investigación*, 2ª Edición, México D.F., McGraw-Hill, 2004.

HERRERA Vázquez, Mariana Adriana, *Métodos de la Investigación 2: Un enfoque dinámico y creativo*, 2ª Edición, México D.F., ESFINGE, 2006.

LATTIN, Gerald W. *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*, México, Trillas, 2004.

MENDOZA Núñez, Alejandro. *Manual para determinar necesidades de capacitación*, 3ª Edición, México D.F., Trillas. 1990.

NAVARRO Ochoa, Bertha Leticia, *Facilitación, Normalización y Verificación del Sector Turístico*, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, SECTUR, 2006.

PINTO Villatoro, Roberto, *"Planeación estratégica de capacitación"*, México, McGraw-Hill, 2000.

POSADA, Mora Carlos, *Diplomado de gestión de talento humano, Recursos Humanos*, CD Room, 2008.

PROGRAMA de Facilitación, Normalización y Verificación del Sector Turístico, Ley Federal de Protección al Consumidor, SECTUR, CD ROOM, 2007.

RAMOS Fernando," Administración de Alimentos y Bebidas", M, Ed. CECSA, 1981, p 13

REYNOSO RON, Tratado de Alimentos y Bebidas 1, Ed. Limusa, 1994, p19

ROCHA Sosa, María Cristina, *Diplomado de Gestión Estratégica de Recursos Humanos*, Administración de capacitación y desarrollo de personal, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; México, Universidad del Valle de México, 2008.

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín, *Administración Moderna de Personal*, México, Thomas, 2002.

SCHERMERH, John R, *Administración*, México, Limusa, 2005.

SECRETARÍA de Educación Pública, *Programa para la Reproducción del Curso de Formación de Instructores para la Capacitación y Educación Basada en Normas de Competencia (Fase III)*, Manual de Participante, México, CONALEP, 1998.

SECRETARÍA de Educación Chiapas, Manual General de Organización, 1ª Emisión, Gobierno Constitucional del Estado de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, 2007.

SECRETARÍA de Turismo, *Manual de operaciones hoteleras*, México D.F., Editorial Limusa, 1988.

SECTUR, Código de Ética en el Turismo, OMT, 2007.

SECRETARÍA de Turismo y Proyectos Estratégicos, Desarrollo Turístico de Chiapas, CD Room, 2007.

SELECCIONES DEL READER'S DIGEST, "Gran diccionario enciclopédico ilustrado", México, Ed Mexicana S.A de C.V, 1987, p. 821.

STONER, James A. F. et. al. *Administración*. 6ª. Edición. México, Prencice, Hall, 1996.

WERTHER, William, DAVIS Keith et al, *Administración de personal y recursos humanos*, 5ª Edición, México DF, McGraw-Hill, 2000.

ZORRILLA Arenas, Santiago et al, *Guía para elaborar la tesis*, 2ª. Edición, México, McGraw-Hill, 1992.

Legisgrafía

Ley Federal del Trabajo, 2ª Edición, México, D.F., EDySIS, 2005

Páginas Web

www.asieschiapas.gob.mx, Marzo 2008.

www.calmecac.com.mx, Abril de 2008.

www.canirac.org.mx, Abril de 2008.

www.ceneval.edu.mx, Abril de 2008.

www.cinterfor.org.uy, Marzo de 2008.

www.colegiodemasaje.com, Abril de 2008.

www.conalep.edu.mx, Abril de 2008.

www.conocer.org.mx, Abril de 2008.

www.datatur.com.mx julio de 2008

www.dgcft.sems.mx, Marzo de 2008

Gobierno Municipal de Comitán 2008-2010, www.comitan.gob.mx, Marzo de 2008.

Gobierno Municipal de Tapachula 2008-2010, www.tapachula.gob.mx, Marzo de 2008.

www.ilo.org/global/lang-es/index.htm. Marzo de 2008.

www.imnc.org.mx, Febrero de 2008.

www.normex.com.mx, Marzo de 2008.

www.sectur.gob.mx, Marzo de 2008.

www.sep.gob.mx, Abril de 2008.

www.STPS.com, Abril de 2008

www.turismochiapas.gob.mx, Abril de 2008.