

<https://doi.org/10.47300/actasidi-unicyt-2022-11>

# LINEAMIENTOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR TURÍSTICO POSADERO DEL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE

**Hernández López, Ysmael Antonio**

Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada  
Cumaná-Venezuela

Email: yhernandezlopez@gmail.com

ORCID: 0000-0001-6364-6851

## RESUMEN

El desarrollo del sector turístico en el estado Sucre, se fortalece con inversión en servicios públicos, capacitación del talento humano (TH), seguridad y ofertas en los productos turísticos. El estado Sucre como objeto de estudio tiene potencial turístico que debe ser aprovechado estratégicamente. El objetivo general es Proponer lineamientos estratégicos para la capacitación del TH del sector posadero del Municipio Sucre del Estado Sucre. La presente investigación es afrontada bajo la mirada cuantitativa con un alcance descriptivo, permitiendo describir y cuantificar el problema de calidad y eficiencia en el desempeño laboral del talento humano que conforma el sector turístico del municipio Sucre del estado Sucre. Así mismo este trabajo se enmarco en una investigación de campo logrando la captura de datos nuevos de fuentes primarias con un propósito específico y encaminado a analizar y comprender la realidad del objeto de estudio, constituyéndose la muestra en veinte (20), posadas registradas en la Corporación de Turismo del Estado Sucre (CORSOTUR). Permitiendo de esta forma al autor plantear que el T.H que labora en el sector turístico posadero del municipio Sucre del estado Sucre, tiene la necesidad de ser capacitados para responder de forma efectiva durante el desempeño de las actividades que le fueron asignadas. El desarrollo de habilidades humanas, técnicas y profesionales se ha tornado clave en este proceso, que por su naturaleza es dinámica y cambiante de allí la necesidad de proponer unos lineamientos estratégicos para el desarrollo del talento humano con el objetivo de fortalecer a los equipos de trabajo del sector.

**Palabras clave:** Turismo, Capacitación, Estrategias y Talento Humano

## ABSTRACT

The development of the tourism sector in the state of Sucre is strengthened with investment in public services, training of human talent (HT), security and offers in tourism products. The state of Sucre as an object of study has tourism potential that must be strategically exploited. The general objective is to propose strategic guidelines for the training of the TH of the innkeeper sector of the Sucre Municipality of the Sucre State. The present investigation is faced under the quantitative gaze with a descriptive scope, allowing to describe and quantify the problem of quality and efficiency in the work performance of the human talent that makes up the tourism sector of the Sucre municipality of the Sucre state. Likewise, this work was framed in a field investigation, achieving the capture of new data from primary sources with a specific purpose and aimed at analyzing and understanding the reality of the object of study, constituting the sample in twenty (20), inns registered in the Sucre State Tourism Corporation (CORSOTUR). Thus, allowing the author to state that the TH who works in the innkeeper tourism sector of the Sucre municipality of

the Sucre state, has the need to be trained to respond effectively during the performance of the activities that were assigned to him. The development of human, technical and professional skills has become key in this process, which by its nature is dynamic and changing, hence the need to propose strategic guidelines for the development of human talent with the aim of strengthening work teams. of the sector.

**Keywords:** Tourism, Training, Strategies and Human Talent.

## 1 INTRODUCCIÓN

En un entorno caracterizado por las intensas competencias, la industria turística como eje de desarrollo económico, necesita de equipos humanos competentes y de buenos servicios públicos para poder ser aprovechados. Es importante resaltar que luego de la aplicación de un diagnóstico fáctico se pudo develar que existe bajo nivel de capacitación de los trabajadores del sector turístico posadero del municipio Sucre del estado Sucre. La situación descrita permitió revelar, como problema científico, es la poca capacitación del talento humano. De allí emergió como objetivo general: proponer lineamientos estratégicos para la capacitación del talento humanos del sector turístico posadero del municipio sucre del estado sucre. En tal sentido esta investigación quedó estructurada por las siguientes secciones: 1. Introducción, 2. Materiales y método, 3. Resultados y discusión, 4. Conclusiones y Referencias.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

En una sociedad con capacidad para generar conocimientos y nuevas oportunidades, la capacitación se convierte no sólo en un instrumento o herramienta, sino también en motor de desarrollo y en un factor dinamizador del cambio social, cultural y organizacional. En este contexto, la capacitación se ha transformado en el factor de crecimiento y progreso del desarrollo personal en las empresas, porque hoy en día el valor del talento humano recae en el conocimiento, habilidades y experiencia para poder responder de forma exitosa a las exigencias de la nueva visión del trabajo, y más en el sector turístico posadero donde la naturaleza de la actividad es exigente.

Hoy en día, la capacitación de la fuerza laboral se está dando como proceso estratégico a mediano y largo plazo, porque ofrece experiencia, nuevos conceptos, métodos y nuevos conocimientos a las personas para mejorar su desempeño laboral y a su vez prolongan la vida productiva de los trabajadores y de la empresa. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2019),

La capacitación, es un proceso sistemático y pedagógico en el que se modifica el comportamiento, la actitud y la motivación de las personas con el fin de mejorar la relación entre las características del individuo como requisito de empleo. Mejora la comunicación entre grupos e individuos, promueve el desarrollo, ayuda al personal a tener mejor relación con la organización, ayuda a mantener un mejor clima organizacional y elimina los temores a la incompetencia.

En términos generales, la capacitación es importante para todos los sectores productivos, porque hoy en día el valor reside en el conocimiento, experiencia y habilidad que tenga la persona para asumir determinados roles. La forma de lograrlo es a través del proceso de la capacitación continua como fórmula para el éxito, tanto para la gente como para la empresa.

## 3. MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar la investigación se delimitó como ámbito objeto de estudio todas las posadas registradas por la Corporación de Turismo del Estado Sucre (CORSOTUR) ubicadas en el Municipio Sucre, del Estado Sucre para el año 2021, siendo un total de veinte (20) posadas.

Los procedimientos aplicados para la toma de los datos fueron los siguientes:

- a. **Observación:** Se llevó a cabo un proceso de observación no asistida técnicamente por medio de una lista de cotejo, que consistió en recolectar los datos confiables y válidos a fin de conocer la realidad existente del tema a estudiar.
- b. **Encuesta:** se utilizó la técnica de encuesta, como procedimiento de investigación para obtener y elaborar los datos de modo eficaz, permitiendo de esta manera al investigador conocer el estado actual del objeto de estudio como sujeto concreto.

### 3.1 Tipo de Investigación

La investigación se enmarcó en una investigación de campo porque se logró la captura de datos nuevos de fuentes primarias con un propósito específico y encaminado a analizar y comprender la realidad del objeto de estudio.

### 3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es cuantitativo, ya que como estrategia de investigación permitió centrar la misma en cuantificar la recopilación y el análisis de datos por medio de un enfoque deductivo permitiendo establecer los lineamientos estratégicos para la capacitación del talento humano del sector turístico posadero del Municipio Sucre del Estado Sucre.

### 3.3 Alcance de la Investigación

El alcance de la presente investigación es descriptivo, ya que a través de lo descrito se pudo evidenciar las cualidades, características que tienen los hechos en la investigación. Describir los factores que intervienen en el estado actual del talento humano del sector turístico posadero del Municipio Sucre del Estado Sucre, respecto a su proceso de capacitación.

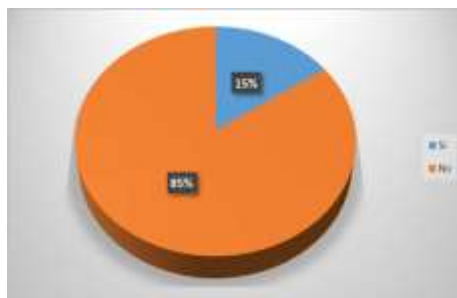
Los datos fueron analizados mediante técnicas lógicas, de fichaje y estadísticas incluyendo en esta última, el método de análisis-síntesis, indica Muñoz (2009): “es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (síntesis)”. Posteriormente, a los datos obtenidos se le aplicó una relación porcentual en base al 100%, como manera de medir el porcentaje en cada categoría, para luego ser representadas gráficamente y realizar sus respectivos análisis.

## 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se pudo determinar que solo el **15,38%** de los trabajadores tiene conocimiento sobre las políticas de capacitación, y el **84,62%** de los trabajadores manifestó no tener ninguna información sobre dichas políticas (Fig. 1).

**Figura 1.**

*Distribución Porcentual Conocimiento de las Políticas de Capacitación.*

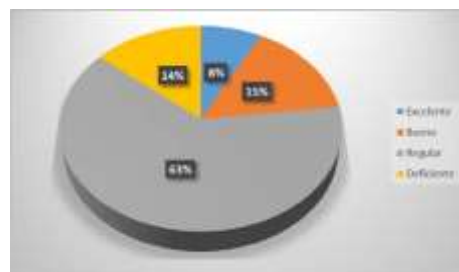


Por lo tanto, los resultados demuestran el bajo nivel de formación y capacitación que poseen los trabajadores del sector turístico posadero. Esto indica que las técnicas que se utilizan para la selección y captación del talento humano no están siendo utilizadas o aplicadas, y por esta razón se evidencia la brecha existente entre los lineamientos que se establecen y la realidad que se vive en el sector.

Los resultados obtenidos, revelan que el 63,08% de los entrevistados manifestaron deficiencias en su nivel de capacitación con relación al cargo desempeñado. El 15,38% presentó buen nivel de capacitación, un 13,85% fue deficiente y solo un 7,69% de los entrevistados resultó tener un excelente desempeño en el cargo desempeñado.

### Figura 2.

*Distribución Absoluta a Nivel de Capacitación en relación con el Trabajo.*

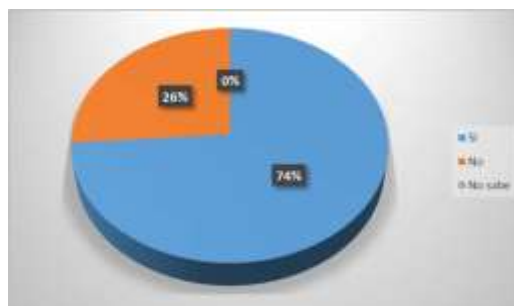


Esto lleva al autor a plantear que el talento humano que labora en este sector tiene la necesidad de ser capacitados para responder de forma efectiva durante el desempeño de las actividades que le fueron asignadas dentro de su marco de acción de trabajo.

Un 73,84% de los trabajadores entrevistados que laboran en el sector, considera la capacitación como herramienta indispensable para mejorar e incrementar el desarrollo de sus habilidades y destrezas para tener un mayor desempeño en el área. Mientras que un 26,15%, restó importancia a la capacitación como proceso de formación y actualización, por lo tanto, se deduce que existe un reducido grupo de trabajadores que no se encuentra interesado en formarse para el oficio y responder de manera proactiva a quienes hacen vida en este sector, lo anterior se evidencia a continuación:

### Figura 3.

*Distribución Absoluta del Desarrollo de Habilidades y Destrezas en Materia de Capacitación en el Área de Trabajo*



## 5 CONCLUSIONES

Las empresas del sector turístico posadero enfrentan entornos cada vez más complejos, a los cuales dificultosamente se adaptarán si sus equipos de trabajo no están capacitándose continuamente. El desarrollo de habilidades humanas, técnicas y profesionales se ha tornado clave en este proceso, que por su naturaleza es dinámica y cambiante de allí la necesidad de proponer unos lineamientos estratégicos para el desarrollo del talento humano con el objetivo de fortalecer a los equipos de trabajo y lograr mejorar en materia de innovación, competitividad, calidad y rendimiento en los procesos que conllevan a la prestación de servicios. Tomando en cuenta los resultados obtenidos esta contribución busca promover y estimular a los propietarios y responsables de posadas que inviertan en la capacitación del talento humano, además de la profesionalización de los equipos de trabajo y promover, estimular la creación de nuevos centros de formación y capacitación turística en el Municipio Sucre del Estado Sucre. En síntesis, podemos resumir que la capacitación es una función vital en un negocio del turismo porque oferta oportunidades de crecimiento humano, económico y social.

## 6 REFERENCIAS

- Camisón, C, Cruz, S, González, T, (2013). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Editorial Pearson: Prentice Hill, Madrid, España.
- Cornella, A. (2012). En la Sociedad del Conocimiento, la riqueza está en las ideas. España: Paidós.
- Gordon, J. (2012). "Convergence versus strategic reorientation: the antecedents of fast-paced organizational change". Journal of Management.
- Gutiérrez, M, Narváez, M, (2017). Lineamientos Estratégicos para el Desarrollo Competitivo del Sector Turístico en Venezuela.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2019). Resumen de ingreso por concepto de Turismo 2015-2016. Caracas.
- Márquez, L. (1998). Gerencia de Recursos Humanos en tiempos de cambio. Revista Debate IESA, 4 (2) 3
- Muñoz, A. (2009). Metodología por Proyecto en el Área de Conocimiento. Revista Docencia e Investigación.
- Oficina central de Estadística e Informática (2019). Resumen de Hoteles y Posadas en Venezuela por Estados. Caracas.
- Organización Mundial de Turismo (2019-2020). Estadísticas. (Perspectivas del Turismo en América). España.
- Organización Mundial de Turismo. (2019). Importancia de la Capacitación en el Sector Turístico Mundial.
- Tecnitur. (2018). Formación Profesional para el Sector Turismo. On line. Disponible en: [http // www. Tecnitur.com/ edición 87/ ina. html](http://www.Tecnitur.com/edición87/ina.htm).

---

<sup>i</sup> Los autores del trabajo autorizan a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICYT) a publicar este resumen en extenso en las Actas del Congreso IDI-UNICYT 2022 en Acceso Abierto (Open Access) en formato digital (PDF) e integrarlos en diversas plataformas online bajo la licencia CC: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.