Estudio sobre las condiciones, retos y oportunidades en materia de profesionalización turística en tiempos de COVID-19 en el Estado de Yucatán

Hoy el cambio es permanente,
por lo que se hace necesario
un diagnóstico continuo

Estudio elaborado por la Universidad Autónoma de Yucatán para la Secretaría de Fomento Turístico, en cumplimiento al contrato de prestación de servicio profesional especializado SFT/082/2020, como parte de los proyectos específicos desarrollados por el Observatorio Turístico de Yucatán.

Diciembre de 2020

Responsable de Investigación: Dra. Ileana B. Lara Navarrete

INDICE

PREFACIO 2

1 INTRODUCCIÓN 3

2 ANTECEDENTES y CONDICIONES DE CAPACITACIÓN en el ESTADO 4

3 CONCEPTOS REFERENCIALES y JUSTIFICACIÓN 7

4 PROCEDIMIENTOS e INSTRUMENTOS DE ACOPIO 8

5 RESULTADOS OBTENIDOS 10

6 ANÁLISIS y HALLAZGOS 10

7 RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES 19

FUENTES 22

ANEXOS 23

PREFACIO

La Secretaría de Fomento de Yucatán (la Sefotur) contempla entre sus objetivos de trabajo, la realización de investigaciones específicas que nutren de conocimiento e información, no solo al interior de la Secretaría para sustentar acciones, programas y decisiones para el fomento de la actividad turística en el Estado, sino que dicha información resulta también, de gran interés y utilidad para todo el sector turístico de la entidad, por lo que los estudios e investigaciones turísticas forman parte de los planes anuales de este organismo público.

A principios del año 2020, la Sefotur realizó la planeación y programación de actividades en relación a la obtención de información turística, con base a las necesidades detectadas y proyectadas para todo el año para el sector. Se consideraron las diferentes temáticas que pudieran resultar más importantes y de mayor utilidad para el logro de objetivos en beneficio del turismo en Yucatán, y se proyectaron para su realización, diferentes estudios. Entonces la emergencia sanitaria causada por la difusión del virus COVID-19 a nivel internacional, se hizo presente en el país y en el Estado, por lo que fue necesario considerar el replanteamiento de necesidades, posibilidades y objetivos de trabajo en practicamente todos los ámbitos públicos.

Este *Estudio sobre las condiciones, retos y oportunidades en materia de profesionalización turística en tiempos de COVID-19 en el Estado de Yucatán,* surge en el marco de este replanteamiento por la emergencia sanitaria, ante una demanda percibida de manera informal y en el medio, de una necesidad del propio sector, para contar con mayor conocimiento e información acerca de los temas emergentes, es decir, se hizo necesario tener certezas al respecto. Por otra lado, debido a la inevitable y forzada paralización de actividades económicas, se pudo contar con mayor disposición de tiempo por parte de los interesados.

Este tipo de estudio, es un diagnóstico o “fotografia del momento”, surgido en tiempos atípicos como el que se ha vivido en todo el mundo debido a la pandemia; la información obtenida ayuda a encauzar adecuadamente los recursos en los temas en donde se requiera, contribuye a conocer mejor las necesidades de quienes participan en la actividad turística en el Estado y a dar una respuesta más sustentada al sector.

El Estudio fue elaborado por profesores investigadores de la Universidad Autónoma de Yucatán para la Secretaría de Fomento Turístico, en cumplimiento al contrato de prestación de servicio profesional especializado SFT/082/2020, y como parte de los proyectos específicos desarrollados por el Observatorio Turístico de Yucatán, órgano que apoya a la Secretaría, en las actividades de investigación y generación de conocimiento para el fomento turístico en la entidad.

1. INTRODUCCIÓN

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 de toda organización.

El éxito de una empresa turística depende de su imagen en el mercado, la cual por mucho, esta determinada por el bien o mal hacer de su personal. La imagen del destino se ve influida por todo esto.

El futuro dependerá de cómo las organizaciones se preocupen por el desempeño de su gente, dado que el buen desempeño será sinónimo de productos y servicios de mejor calidad, alta productividad e innovaciones permanentes, que permiten competir rentablemente a nivel mundial, bajo cualquien circunstancia.

La emergencia de las condiciones actuales en el ámbito de la salud, por la pandemia del COVID-19, que ha obligado a detener actividades, a retrazar planes y viajes, a reorientar recursos e incluso, a cancelar proyectos de inversión, han impactado en la economia y en todas las áreas de actividad del sector turístico, por lo que se considera este, un adecuado momento para enfocarse no solo en el recuento de los daños, sino en como redinamizar el sector. Entre las opciones posibles para hacerlo se plantean tanto incrementar el buen desempeño de quienes participan en estas actividades turísticas, como en las áreas de oportunidad que las circunstancia están generando en las mismas.

Ante estas nuevas circunstancias, se hace necesario actualizar procedimientos, crear inesperados protocolos, generar quizá productos diferentes y mejorar desempeños que requieren mayor conocimiento y actualización. Para lograr acciones de capacitación acorde con la realidad actual, sean estas programas, certificaciones u otras, es necesario realizar pasos previos que sustenten y justifiquen dichas acciones, tales como: determinar cuales son las necesidades de capacitación en el medio, saber quiénes estan requiriendo capacitación y precisar cuales son los objetivos de estas acciones, entre otros temas, mismos que se abordarán con mas detalle en los siguientes apartados, los cuales son parte de un necesario diagnóstico, el cual se presenta en este documento.

Antecedente legal

De acuerdo a la Ley del Fomento y Desarrollo del Turismo en Yucatán establece, en su artículo 45, fracciones III, IV, VI y IX, que la Secretaría de Fomento Turístico, para impulsar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos que se presten en el estado, podrá crear mecanismos que permitan la adecuación de los instrumentos de capacitación a las necesidades turísticas en la entidad; impulsar el proceso de certificación y profesionalización del sector turístico; participar en la elaboración de programas de estudio para la capacitación de profesionales y técnicos en el sector turístico; y diseñar y aplicar cursos de capacitación para los prestadores de servicios turísticos.

Objetivo y Componentes del Diagnóstico

Con base a las necesidades de profesionalización del sector turístico de Yucatán, mencionadas en el párrafo previo, se presenta aquí un estudio-diagnóstico de las mismas, en un documento compuesto por las siguientes partes:

- Análisis de las políticas de capacitación y certificación durante 5 años, que sustente y contextualice el presente estudio, lo cual se abordará en el capítulo 2.
- Detección de necesidades o demandas en materia de capacitación de los prestadores de servicios turísticos del Estado, para lo cual se ha requerido: determinar la metodología o procedimientos para alcanzar los objetivos; determinar y diseñar el instrumento de medición; delimitar el universo y muestra de los participantes; aplicar el instrumento y acopiar la información. Estos puntos se desarrollan en los capítulos 3 y 4.
- Análisis de la información obtenida y hallazgos en materia necesidades de capacitación del sector turístico, todo lo cual se abordará en el capítulo 5.
- Recomendaciones de temas necesarios o deseables para el Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística, así como las conclusiones de todo el documento se presentan en el capítulo 6.
- Fuentes documentales en las que se sustenta teóricamente este trabajo.
- Anexos. Que contienen el instrumento utilizado y la base de datos y materiales generados de la aplicación del instrumento.

2. ANTECEDENTES Y CONDICIONES DE CAPACITACIÓN EN EL ESTADO

Las actividades de capacitación turística en el Estado han sido históricamente de gran importancia, esto se puede afirmar cuando se verifica lo antiguas que son sus raices en el tiempo, pués ya desde hace 50 años, en 1970, se registró en medios locales, que el presidente del Consejo Nacional de Turismo de ese entonces, inauguró el “Centro de Adiestramiento y Capacitación para la Industria Hotelera y Gastronómica” en la ciudad de Mérida, al mismo tiempo que se establecieron las oficinas para albergar la Dirección General de Turismo en el Estado y se inauguraron mejoras en las vías y en las instalaciones del aeropuerto de Mérida[1]. Todo lo cual evidencia la escala de actividades y necesidades de capacitación en el ámbito turistico en la entidad.

Desde entonces, las acciones para capacitar y lograr que en Yucatán, las personas que se dedican a este sector de la economia, adquieran cada vez mayor profesionalización, no se ha detenido. Este dinamismo, que no muchos Estados del país presentaban en ese tiempo, se entiende por el impulso que se le ha dado desde entonces a los atractivos turísticos de la entidad, en especial a las varias zonas arqueológicas, un ejemplo de ello es que desde 1971 comenzó a funcionar el espectáculo de luz y sonido de Uxmal con millonaria inversión federal[2], todo lo cual

[1] Diario de Yucatán, 22 de noviembre de 2020, La semana hace 50 años.
[2] Diario de Yucatán, 29 de noviembre de 2020, La semana hace 50 años.

ha requerido cada vez mayor conocimiento al respecto y mayor capacitación de todos los actores participantes del turismo.

Capacitación en las Ultimas Décadas

En tiempos más recientes y desde hace varias décadas, la Secretaría de Fomento Turístico de Yucatán, (la Sefotur) ha creado e impulsado diferentes programas y acciones con el fin de "…incrementar la calidad del servicio de los prestadores turísticos del Estado mediante la implementación de cursos de capacitación y certificaciones", para ello se crea el "Programa Integral de Capacitación, Competitividad y Certificación Turística" cuyos censos, formalizados desde 2013 se registran en la *Tabla 1. Registro de resultados de acciones de capacitación y certificación por parte de la Secretaría de Fomento Turístico de Yucatán*.

En la Tabla 1 se presenta el condensado de datos en los que se puede ver que el número de prestadores de servicios turísticos (PST) que se han profesionalizado en el Estado desde 2013 son cinco mil ochocientos cincuenta y cinco, esta cifra incluye a los que en el mes de diciembre del año que corre se sumaron y se capacitaron en diferentes temas relacionados, varios de ellos, en la situación imperante de afectación pandémica, a la actividad turística en el Estado. Estos últimos cursos fueron impartidos por profesores especializados de las Universidades Marista de Mérida y por la Autónoma de Yucatán a solicitud de la Sefotur.

En total se han impartido 243 cursos que abarcan temas desde calidad en el servicio, apreciación del patrimonio, conocimientos técnicos de hoteleria y restauración, hasta diferentes cursos de idiomas.

Tabla 1. Registro de Resultados de Acciones de Capacitación y Certificación por parte de la Secretaría de Fomento Turístico de Yucatán

Acumulado por año	Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)				Prestadores de servicios turísticos certificados										
	Prestadores de servicios turísticos acreditados	Número de Cursos de profesionalización impartidos	Prestadores de servicios turísticos inscritos en cursos de capacitación	Capacidad instalada para cursos de capacitación	Disitintivo H	Moderniza	Punto Limpio	Tesoros de México	DMC	Distintivo S	Distintivo CNC	Distintivo Incluyente	BUPSY **	TOTAL DE CERTIFICADOS	Personas Capacitadas por Certificación
2013	865	42	889	1,125	50	42	166	10	7					275	
2014	504	25	594	625	33	35	99	0	0					167	
2015	551	20	568	544	40	12	24	0	0					76	
2016	412	19	464	475	73	10	16	0	0					99	
2017	618	28	658	700	63	24	32	0	0					119	
2018	483	21	533	580	81	18	8	0	0	2				109	522
2019	740	32	903	865	78	3	0	0	0	5	7	1		94	861
2020*	1,682	56	2,702	1,400	55	6	6	0	0	4	4	0	1,046	1,121	5,414
TOTAL	**5,855**	**243**	7,311	6,314	**473**	**150**	**351**	**10**	**7**	**11**	**11**	**1**	**1,046**	**2,060**	**6,797**

** Buenas Prácticas Sanitarias de Yucatán

Fuente: Secretaría de Fomento Turístico de Yucatán, elaboración propia, 2020.

Es evidente que las altas cifras de PSTs inscritos y acreditados en este último año, en comparación con los años previos, expresan un claro interés por profesionalizarse en diferentes témas, principalmente los relacionados con los protocolos y la superación de los efectos de la actual pandemia, pero también se puede interpretar como una opción para optimizar un tiempo que no ha podido ser productivo por falta de actividad normal para el turismo.

Empresas Certificadas

Se observa en la Tabla 1, que el número de empresas certificadas en los diferentes distintivos turísticos en el Estado, son 2 mil sesenta, las cuáles representan 6 mil setecientos noventa y siete colaboradores certificados en lo individual. Es importante enfatizar que de este número y durante el presente año 2020 se registraron 1,046 empresas que se certificaron en *Buenas Prácticas Sanitarias de Yucatán,* cifra importante que refleja el interés y preocupación de los empresarios turísticos y de la Sefotur, por los tiempos de emergencia sanitaria que corren debido al COVID-19 y la necesidad de recuperación del sector.

Montos Invertidos en Actividades de Capacitación

Los montos invertidos en las diferentes actividades que componen el Programa, han sido informados en su oportunidad por el gobierno en turno y se presentan en la *Tabla 2. Montos Invertidos y Programas*, en ella se evidencian los recursos utilizados durante el período comprendido entre los años de 2014 a 2020 en actividades de capacitación, son los informes a los que se tuvo acceso y a la información de la Secretaría a cargo del sector.

Tabla 2. Montos Invertidos y Programas

2014	2,107,015	Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)
2015	1,864,873	PICCT
2016	2,106,746	PICCT
2017	1,725,283	PICCT
2018	1,294,078	PICCT
2019	5,050,991	PICCT
2020	3,471,597	PICCT
TOTAL	**17,620,583**	

Fuente: Informes de gobierno del Estado de Yucatán, elaboración propia, 2020.

Es interesante observar, que aunque en el año 2020 el monto de la inversión es menor que el utilizado en 2019, es importante considerar el contexto en el que se logró ejercer, dada la situación critica por la desaceleración económica, los recortes presupuestarios federales y la emergencia sanitaria imperante prácticamente a lo largo de todo este año.

3. CONCEPTOS REFERENCIALES y JUSTIFICACIÓN

Capacitación es la educación profesional que adapta al ser humano para un cargo o función. Para esclarecer lo que es la capacitación o profesionalización turística, basta con recordar las bases de su quehacer que se menciona a continuación:

La empresa turística vende servicios, el servicio básico (se compra un vuelo, implica ser transportado a un lugar por un precio y en unos horarios determinados) y el servicio asociado (son todos aquellos complementarios: atención del personal de tierra y de vuelo, estética y comodidad del avión, comunicaciones, etc...). estos servicios son impalpables y tras su consumación, todo lo que queda de él, es el recuerdo.

Un buen servicio es el resultado del trabajo de personas que cooperan, el resultado combinado de este trabajo es superior al individual, y con el se busca cumplir el objetivo de la empresa turística que es la satisfacción del cliente. Esta satisfacción implica brindar por lo menos una similitud entre la calidad esperada y la calidad experimentada por el cliente-turista, e implica también pensar que a mayor calidad en el servicio mayor satisfacción experimentará aquel.

Es un hecho conocido, que la respuesta al cliente según su demanda, la darán los colaboradores de la empresa turística, cuando se encuentran capacitados y motivados para hacerlo.

Cambios de comportamiento que se logran con la capacitación:

- Transmisión de informaciones. El elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.
- Desarrollo de habilidades. Sobre todo, aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras: se trata de una capacitación a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.
- Desarrollo o modificación de actitudes. Por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios (como es el caso del entrenamiento de los vendedores, de los promotores, etc.) o técnicas de ventas.
- Desarrollo de conceptos. La capacitación puede elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de

conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios

Para hacer frente a nuevos desafios como los actuales, hay que ser mejores estrategas. El camino de la calidad es una via de mejora asegurada y requiere capacitación constante y enfocada a las necesidades, para ello se requiere un diagnóstico actual de las mismas.

Detección de Necesidades y preguntas esenciales

Dado que la detección de necesidades es el factor clave previo a la capacitación, lo que se requiere detectar, ante las circunstancias sanitarias y económicas actuales por las que atraviesa el sector son:

- Las carencias o deficiencias existentes en la empresa o en la formación profesional individual. ¿Quiénes necesitan ser capacitados? ¿Con qué nivel de profundidad se debe desarrollar esa capacitación? ¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?
- Los problemas que afectan el desempeño. ¿En que necesitan capacitarse?
- Las propuestas de solución a las necesidades detectadas.

Al obtener respuesta a estas cuestiones, con información recabada directamente del sector, se podrá determinar la diferencia entre lo que se deberia saber y lo que se sabe para desempeñarse adecuadamente en estos tiempos, en la prestación de servicios, lo cual brinda una idea clara de las necesidades de capacitación y con ello, sería posible determinar los objetivos de capacitación (logros deseados, metas por alcanzar, medios con los que se dispondrá) para un programa relativo al tema.

4. PROCEDIMIENTOS

Para obtener la información que permita precisar las condiciones, los retos y las oportunidades de profesionalizacón del sector turístico de Yucatán ante la situación emergente actual, se requiere una metodología compuesta con los siguientes pasos:

4.1. Análisis de Indicadores a priori:

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarán necesidades futuras de capacitación fácilmente previsibles. Los indicadores a priori son:

- Cambio de métodos y procesos de trabajo.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.
- Reducción del numero de empleado.
- Admisión de nuevos empleados.
- Sustituciones o movimiento de personal.
- Faltas, licencias y vacaciones del personal.
- Modernización de maquinaria o equipo para adaptarse a las circunstancias.

Los indicadores previos se han podido detectar en pláticas informales con diferentes actores del sector, asi como con la información que se difunde en los medios locales, por lo que se hace necesario medir el fenómeno de una manera sistematizada y crítica, lo cuál implicó realizar un conjunto de pasos, qué pueden sintetizarse en procesos de: definición de instrumento de medición, aplicación del instrumento, procesamiento y análisis, propuesta y presentación, como se explica a continuación.

4.2. Determinación y Diseño de Instrumentos de Medición o Acopio:

Se diseñaron cuestionarios o encuestas dirigidos a prestadores de servicios turísticos en varios puestos y niveles, con el fin de que expresen y evidencien sus necesidades de capacitación actuales, asi como sus ideas para el mejoramiento del sector en cuanto al tema. Se trata de una serie de preguntas abiertas y cerradas, así como un espacio para su identificación (ver el instrumento diseñado en el Anexo).

4.3. Aplicación de los Instrumentos de Medición:

Se utilizó la plataforma digital Docs-Drive de Google, para el registro, la difusión y el acopio de la información obtenida. Con el fin de obtener una opinión representativa del sector, el Instrumento se envió e invitó a participar al personal de los siguientes giros.

- Servicios Hoteleros
- Servicios de Alimentos y Bebidas
- Agencias de viajes
- Guías de Turista
- Cooperativas

Se utilizó el padrón de PSTs con el que cuenta la SEFOTUR, pero debido al paro obligado de actividades propiciado por la pandemia, muchos PSTs no se encontraron en su dirección de correo de su centro de trabajo; en otros casos se experimentó recelo en participar, al parecer por engaños previos por parte de gente inescrupulosa que les ha requerido información para fines desconocidos, todo lo cuál complico y relentizó el acopio. Hubo necesidad de localizarlos via telefónica y conminarlos a revisar de alguna manera lo enviado y a que participen con sus respuestas en la encuesta tipo cuestionario.

4.4. Focus group en línea:

Se realizó con los participantes en las encuestas, con el fin de contrastar los hallazgos grupales e individuales con respecto a posibles problemas que pueden tener solución mediante capacitación.

4.5. Procesamiento, análisis, resultados y hallazgos:

Para el procesamiento y análisis de la información obtenida, se utilizó la graficación derivada de la plataforma digital utilizada (ver punto 4.3) y esto se complementó con el sistema de tabulación Excel de Microsoft. Los resultados y hallazgos se explican a continuación.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Se aplicaron en total 95 encuestas durante el mes de noviembre de 2020, fueron contestadas por los PSTs de las diferentes áreas del turismo mencionadas en el punto 4.3, de las cuáles, el mayor número de participantes lo tuvo el representado por los guías de turistas con 35 encuestas contestadas; y el grupo menor representado, fue el de las cooperativas turísticas con 2 grupos de respuestas recibidas. Lo anterior se puede observar en la Tabla 3, la cual registra el resultado de participación por área.

Tabla 3. Resultado de participantes en las Encuestas Aplicada a los Prestadores de Servicios Turísticos

Giro Turístico Participante	Color de Referencia en Tabla	Cantidad de Participantes
Servicios Hoteleros		25
Servicios de Alimentos y Bebidas		15
Agencias de viajes		18
Guías de Turista		35
Cooperativas		2
Todos		**95**

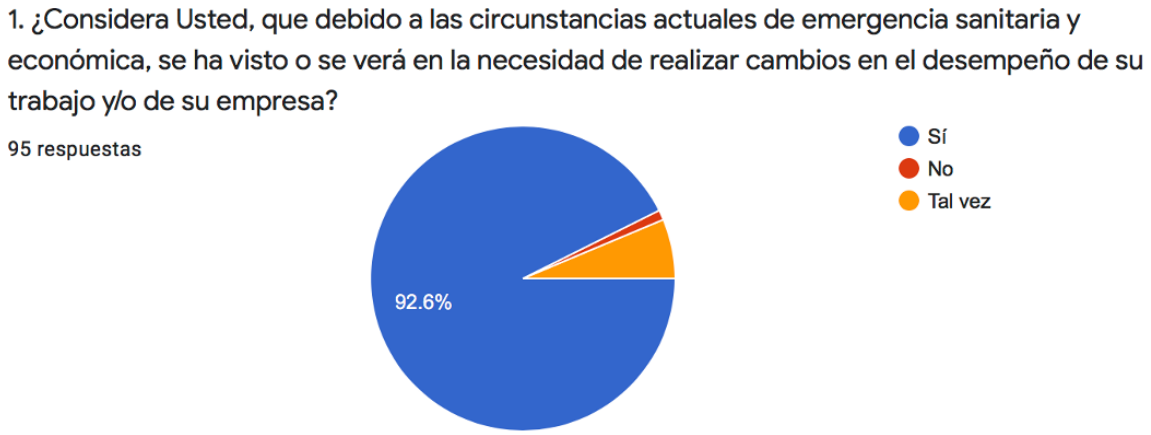
Fuente: Elaboración propia, 2020, con base en los resultados de la encuesta realizada a los PSTs del Estado de Yucatán durante el mes de noviembre de 2020.

La base de datos se puede ver en el Anexo. El análisis de todas las respuestas obtenidas, se presenta en el siguiente apartado.

6. ANÁLISIS Y HALLAZGOS

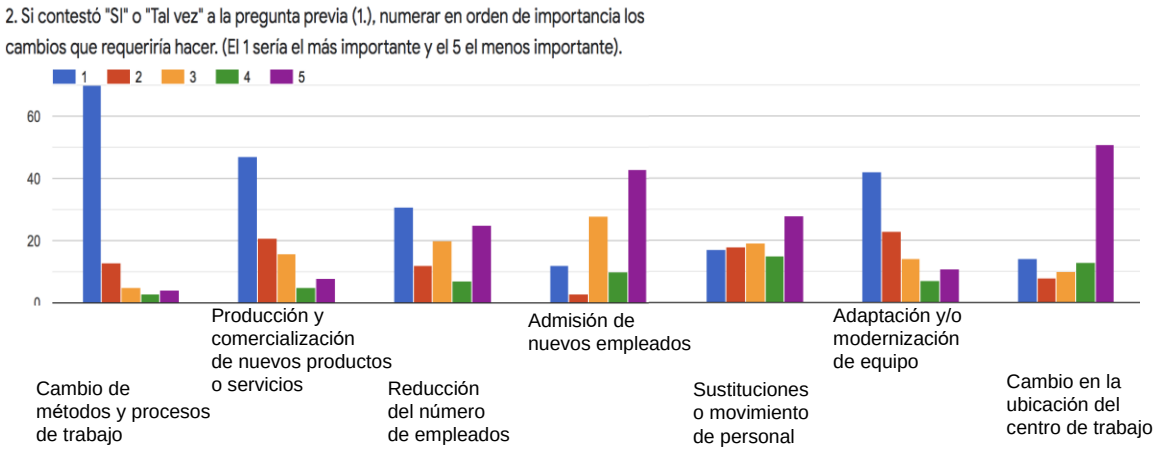
En este apartado se analiza y grafica cada una de las preguntas de las 95 encuestas aplicadas, lo cual refleja la opinión del sector en su conjunto. En la gráfica 1, se observa la predominancia de respuestas (92.6%), que afirman que los PSTs requerirán hacer cambios en el desempeño de su trabajo debido a la emergencia sanitaria y económica.

Gráfica 1. Requiere hacer cambios



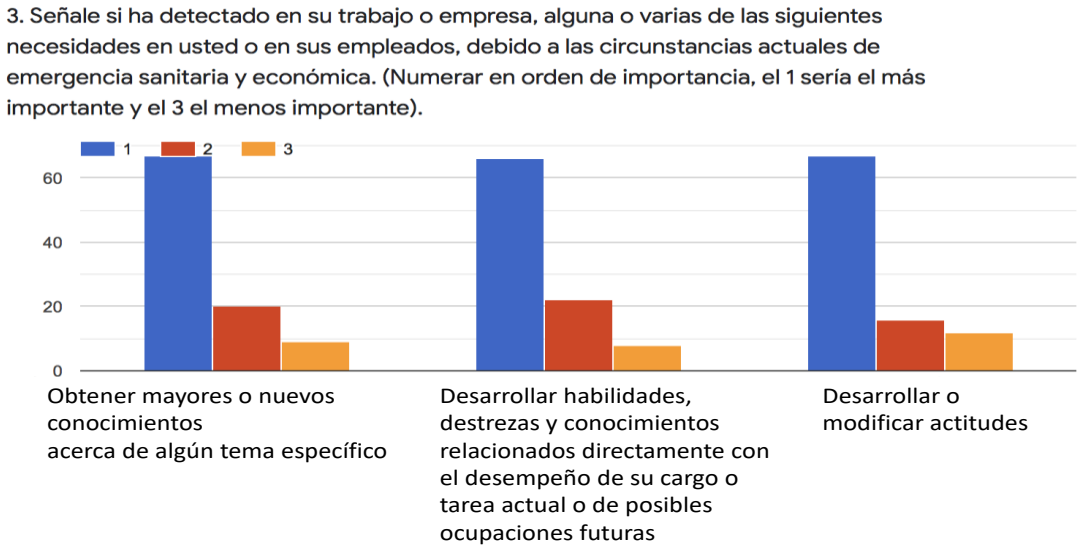
Entre los cambios más importantes que los PSTs requerirían hacer, provocado por la contingencia, 74% eligió como respuesta 1. *Cambio de métodos y procesos de trabajo,* le siguen en importancia 2. *Producción y comercialización de nuevos productos o servicios;* 3. *Adaptación y/o modernización de equipo; 4. Reducción del número de empleados y 5. Sustituciones o movimiento de personal.* El cambio que menos harían seria *Cambio en la ubicación del centro de trabajo o de la empresa,* pues el 54% de los encuestados lo puso en último lugar entre sus prioridades. Ver Gráfica 2.

Gráfica 2. Qué cambios requiere hacer



Los PSTs han considerado que por igual, en 67% de sus respuestas, *Obtener mayores o nuevos conocimientos acerca de algún tema específico* y *Desarrollar o modificar actitudes,* son ligeramente más importantes que *Desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño de su cargo o tarea actual,* quizá el carácter nuevo de las circunstancias actuales les motiva más que a mejorar lo que ya saben, mejor es aprender lo que no saben. Ver gráfica 3.

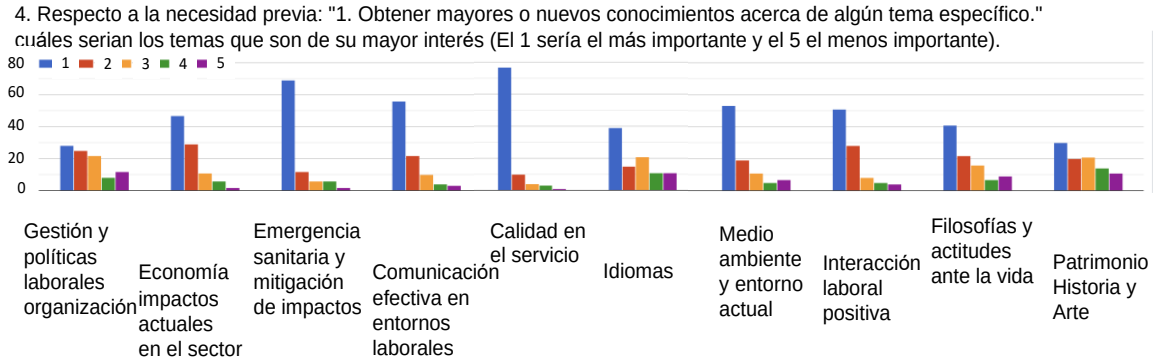
Gráfica 3. Necesidades



Respecto a la necesidad de nuevos conocimientos acerca de algún tema específico, de acuerdo a las respuestas de los PSTs, los cinco temas que les generan mayor interés fueron en orden de importancia: 1*. Calidad en el servicio,* elegido por el 81% de los participantes como el más importante; *2. Emergencia sanitaria y mitigación de impactos; 3. Comunicación efectiva en entornos laborales; 4. Medio ambiente y entorno actual; 5. Interacción laboral positiva*. Con ligero menor interés eligieron: *6. Economía, impactos actuales en el sector; 7. Filosofias y actitudes ante la vida; 8. Idiomas; 9. Patrimonio, Historia y Arte; 11. Gestión y políticas laborales, organización*. Ver gráfica 4.

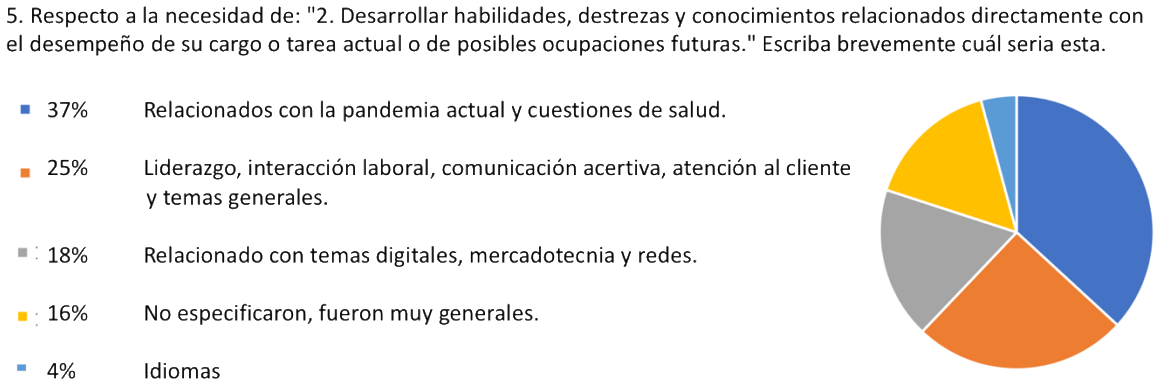
Es interesante notar que actualmente, los PSTs estan manifestando una gran atención por la realidad actual, por las relaciones interpersonales y por el entorno, mas que por cuestiones administrativas por ejemplo.

Gráfica 4. Conocimiento específico, temas de interés



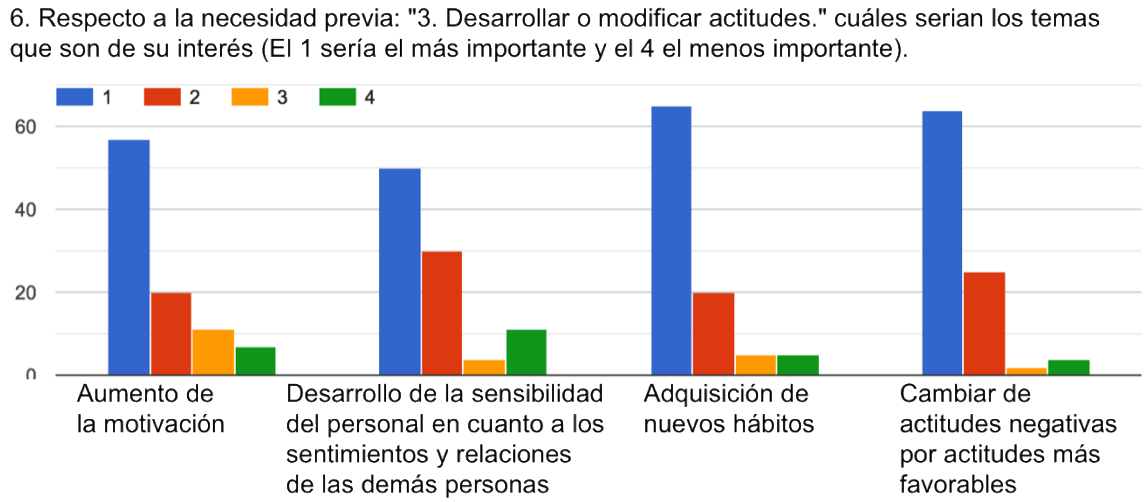
Con respecto a las habilidades, destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño del cargo o tarea actual o de posibles ocupaciones futuras, los PSTs eligieron nuevamente por mayoría (37%), los temas relacionados con la emergencia sanitaria y su manejo, así como los temas de interacción laboral y comunicación (25%). En este caso, se trató de una pregunta abierta, lo que generó algunas respuestas desenfocadas o demasiado generales (16%) y otras que tienen más relación con conocimientos que con habilidades y destrezas, como fue el caso de un 4% que manifestó *idiomas.* Ver Gráfica 5.

Gráfica 5. Habilidades y destrezas, temas de interés



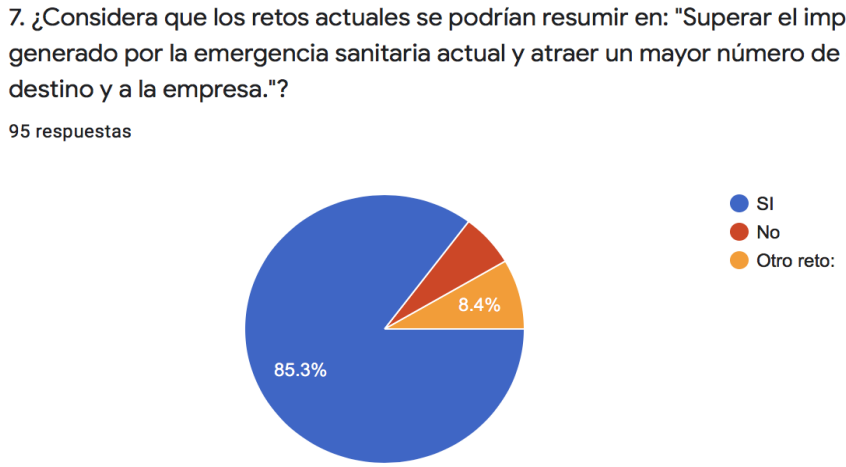
En relación a las actitudes, la respuesta mayoritaria de los PSTs (68% de ellos), pone en primer lugar de importancia la 1. *Adquisición de nuevos hábitos*, seguido por *2. Cambiar actitudes negativas por actitudes más favorables 3. Aumento de la motivación;* y *4. Desarrollo de la sensibilidad del personal en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas.* Estas respuestas son indicadores de una mayor conciencia del comportamiento individual con posibles aspectos por mejorar, lo cual generaría interés por capacitación en aspectos psicológicos y de crecimiento emocional. Ver Gráfica 6.

Gráfica 6. Actitudes, temas de interés



La claridad que los PSTs manifiestan, en relación con el reto principal que tiene el sector turístico en la actualidad: *Superar el impacto económico generado por la emergencia sanitaria actual y atraer un mayor número de clientes-turistas al destino y a la empresa,* se ve reflejado en 85% de ellos que respondieron afirmativamente. Ver Gráfica 7.

Gráfica 7. Reto principal



Entre las acciones para enfrentar los retos actuales, continúa reflejándose la preocupación por la emergencia sanitaria pues 88% de los PSTs encuestados, consideró que, *Generar seguridad en el cliente-turista, implementando protocolos de higiene y protección de la integridad física y valores*, sería una adecuada medida.

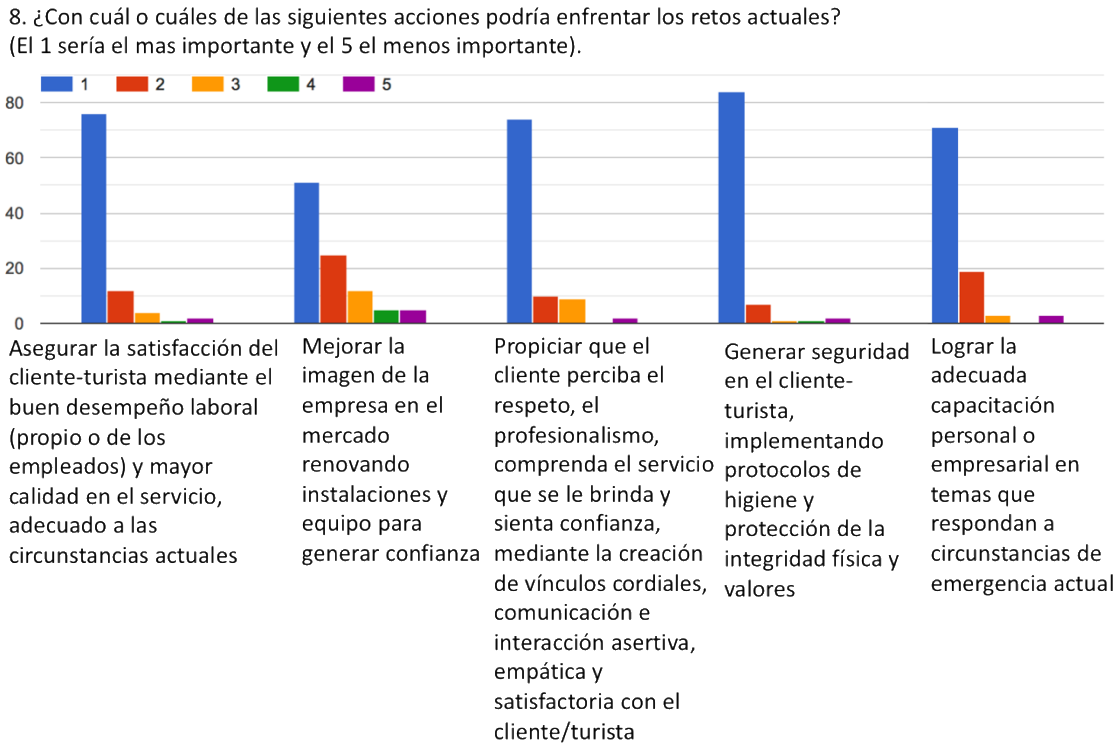
La segunda acción en importancia fue: *Asegurar la satisfacción del cliente-turista mediante el buen desempeño laboral (propio o de los empleados) y mayor calidad en el servicio, adecuado a las circunstancias actuales*, lo cual también ha sido un señalamiento constante como necesidad en el sector.

La tercera acción esta relacionada con la confianza: *Propiciar que el cliente perciba el respeto, el profesionalismo, comprenda el servicio que se le brinda y sienta confianza, mediante la creación de vínculos cordiales, comunicación e interacción asertiva, empática y satisfactoria con el cliente/turista.*

En cuarto lugar señalaron *Lograr la adecuada capacitación personal o empresarial en temas que respondan a circunstancias de emergencia actual*, acción que aunque engloba de varias maneras a las dos acciones previas, se prefirió ser específicos en el señalamiento.

Por último y como quinta acción para paliar la situación actual, los encuestados consideraron: *Mejorar la imagen de la empresa en el mercado, renovando instalaciones y equipo para generar confianza*. Aunque esta acción reforza a la tercera señalada, se le consideró menos importante o urgente, quizá por la implicación económica que podría derivarse y en estos momentos, al parecer, hay cierta cautela al respecto. Ver Gráfica 8.

Gráfica 8. Acciones para enfrentar retos



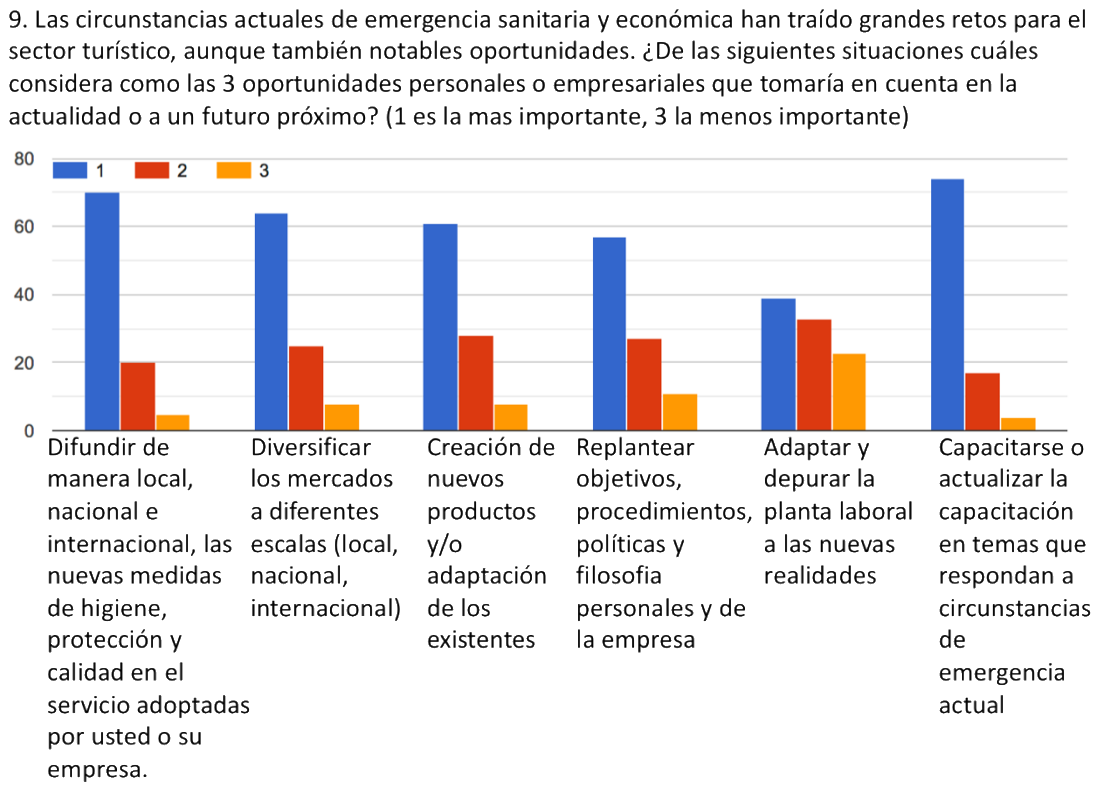
Con relación a las tres oportunidades que los encuestados consideraron con mayor importancia en estos tiempos, se tienen las siguientes:

1. *Capacitarse o actualizar la capacitación en temas que respondan a circunstancias de emergencia actual*. 78% de los encuestados la consideraron la más importante.
2. *Difundir de manera local, nacional e internacional, las nuevas medidas de higiene, protección y calidad en el servicio adoptadas por usted o su empresa*.
3. *Diversificar los mercados a diferentes escalas (local, nacional, internacional).*

Se brindaron otras opciones pero tuvieron ligera menor preferencia, aparecen las siguientes:

4. *Creación de nuevos productos y/o adaptación de los existentes*.
5. *Replantear objetivos, procedimientos, políticas y filosofia personales y de la empresa*.
6. *Adaptar y depurar la planta laboral a las nuevas realidades*.

Gráfica 9. Oportunidades



Es de gran interés comprobar con las respuestas a esta pregunta, que los PSTs en todas las áreas y niveles laborales, coinciden en la importancia de la capacitación y la obtención de nuevos conocimientos, así como en la búsqueda de oportunidades y nuevos mercados.

Comentarios y sugerencias de los PSTs

En el instrumento de acopio utilizado, se brindó un espacio para que los PSTs proporcionaran algún comentario o sugerencia que pudiera ser de importancia para el sector en la actualidad. Fue una pregunta abierta y opcional por lo que algunos no la utilizaron y quienes si, tuvieron diferentes extensiones en lo comentado. A continuación se presentan sin modificación en la redacción, con el fin de que se perciba la intención y hasta el sentimiento de quien escribió, algunas son propuestas y sugerencias y otras más son solicitudes, al final de este apartado se sintetizan estas opiniones:

44 Respuestas (SIC):

1. *Adaptar cursos de capacitación en campo a las nuevas necesidades empresariales.*
2. *La Sefotur ya se ha encargado de cretificarnos en buenas practicas sanitarias el problema es que algunos mercados para nuestra oferta turística estan cerrados, lo que nos demuestra que no solo dependemos de lo que pase aqui sino tambien de lo que sucede en otras naciones.*
3. *Apoyo económico para las agencias a fondo perdido, y /o sin ningún interés. También capacitación permanente. Desde marzo de este año no tenemos ningún ingreso, estamos sobreviviendo utilizando tarjetas de crédito, que conlleva adquirir deudas y pagar muchos intereses, si nos pudieran ayudar con apoyos económicos para poder liquidarlas.*
4. *Una vacuna contra el virus. de otra manera no va a mejorar la situacion.*
5. *La capacitación o cursos para el refrendo de la Credencual de Guía Que sea gratuita y no tengamos que desembolsar un dinero que no ganamos durante el confinamiento de más de 7 meses en la Pandemia.*
6. *Apoyo estatal y federal para la difusión y promoción.*
7. *Ampliar los servicios turisticos en esta area se pueden ofrecer sin causar ningun impacto ambiental.*
8. *Felicitar al gobierno por la preocupacion por prepararno mas a nosotros los guias.*
9. *Hasta el momento el poco apoyo económico de las autoridades no ha sido suficiente para poder hacer una diferencia de todas las empresas que nos encontramos en una situación precaria y con riesgo de quiebra.*
10. *Tema de seguridad en general para turista internacionales va a ser clave 2021 - 2025, la prensa internacional, al menos en Europa, tiene en la lupa que está pasando en Cancun, Playa del Carmen y Tulum.*
11. *Hay que unirnos.*
12. *El turismo es el pretexto perfecto para transformar realidades.*
    La mejor oportunidad de cambio para construir en México un turismo socialmente incluyente, económicamente justo y ambientalmente responsable es sin duda MEXICO SOSTENIBLE ESTRATEGIA DE TURISMO 2030 y sus pilares estratégicos Gobernanza colaborativa Patrimonio biocultural Confianza del viajero Destinos sostenibles Financiamiento e inversión Innovación y desarrollo Inclusión turística integral El origen de las acciones será desde el conocimiento profundo de todo lo que sucede en el territorio y

como queremos que incida con el turismo. El abordaje deberá ser en dos direcciones: Desde la gran visión a lo local y desde lo local hacia la gran visión.

13. *Sí, necestamos reactivarnos porque no hemos recibido ningún apoyo y eso se traduce en estar 8 meses sin percepción económica....Los guías también somos importantes en el campo turístico. Gracias.*
14. *Cada prestador de servicio deberá capacitarse y poner en práctica cada aspecto acerca del tema.*
15. *Se requiere apoyo para capacitación y para promover y publicitar los destinos.*
16. *Tomar en cuanta a todos los actores turísticos, para que se puedan escuchar todas las voces y sugerencias, ya que todos somos Importante, y al dejar una parte del sector sin voz, no se puede llegar a un buen consenso de las necesidades prioritarias.*
17. *Mejorar el sistema de sanidad en las entradas de de sitios arquiologicos.*
18. *Gracias.*
19. *Los cursos han sido muy bien impartidos.*
20. *Enfocar nuestros esfuerzos en clientes nacionales mientras los internacionales vuelven a agarrar confianza. Sacar nuevas opciones de venta.*
21. *Superar el impacto económico pero de manera segura de tal manera que la salud se resguarde en todo momento. Tanto la del turista como la del guía.*
22. *Fomentar una re apertura segura y consciente para todos los sectores. Auditorias estrictas y penalizaciones para quienes no cumplan con lo estipulado.*
23. *sustentabilidad, lo grada en conjunto.*
24. *Seguir contando con el apoyo de nuestras autoridades siempre será un punto de apoyo invaluable.*
25. *Hay que buscar la manera de dar un servicio de calidad con todas las medidas para evitar contagios de covid-19 y de esa forma sacar adelante la economía.*
26. *Espero que se apliquen medidas que beneficien a todos.*
27. *mayor promoción al ser y de las empresas y servicios que prestamos.*
28. *Comenzar a visualizar la necesidad de medir impactos en la actividad turística (más allá de cifras de ocupación, llegadas y derrama económica) y trabajar a futuro en planes responsables.*
29. *Celebro la buen disposición y desempeño de las autoridades turísticas en Yucatán. Están realizando excelente trabajo.*
30. *Felicidades por los 2 cursos tanto de relaciones humanas y atencion a turistas ante el covid 19 y el de turismo inclusivo sin discriminacion.*
31. *Probablemente lo mas importante en este caso de la Pandemia es la de crear conciencia de que este nuevo virus estará presente por muchos años y que debemos ser responsables de demostrar esta conciencia durante nuestra vida diaria de tal manera que si nos cuidamos cuidaremos a otros!*
32. *Falta de apoyos economicos al sector o muy limitados por ej. se autorizo prestamos con 70% garantia NAFI y los bancos de primer piso no liberan los recursos por falta de confianza en el desarrollo economico de los hoteles.*
33. *Mantener los espacios abiertos con las medidas de seguridad pertinente, tanto como zonas arqueológicas, restaurantes, hoteles y transportación. La baja afluencia turística hay que conservarla y enseñarles que estamos preparados para recibirlos con todo lo establecido como marca la ley, para que puedan sentirse cómodos de recomendarnos.*

34. *Creo que es fundamental el poder realizar pago vía electrónica para el acceso a las zonas arqueológicas en Yucatán, para evitar filas que conlleven riesgos sanitarios.*
35. *Mas apoyo y difusión turística de Telchac Puerto.*
36. *Que abran las dependencias de gobierno con las medidas necesarias en todo el estado, ante Covid.*
37. *importante hacer de las nuevas adaptaciones por la pandemia, algo fijo y constante. Prepararnos en estrategia y servicio para enfrentar un retroceso en cualquier momento. Tener un plan de contingencia.*
38. *La UADY ha desempeñado una labor muy importante por anos en el sector educativo yucateco, lo cual sin duda en epoca de pandemia ha seguido reforzando, nos provee cursos que son de primera calidad y que ojala sigan ayudando a comunidades turisticas ya que el apoyo que han brindado a la sociedad en admirable. Muchas gracias por estar a la vanguardia y querer apoyarnos.*
39. *Falta apoyo del gobierno. El credito no es apoyo, es un acto comercial.*
40. *Promover la cultura y sitios históricos, arqueológicos y naturales, ya que, finalmente, el turista quiere conocer y ver las costumbres locales.*
41. *Una ayuda del gobierno para sobrevivir a esta situación (exención de impuestos, subsidios para el mantenimiento de la inversión y pago del personal - NO préstamos).*
42. *Nada más ser más realista y realizar acciones q en realidad apoyen la actividad turística, promocionar más el estado en todos los foros posibles.*
43. *Gracias.*
44. *Regulación de guias o vigilancia para ver los temas de los guias no registrados y tengan la obligación de buscar el sertificado para laborar.*

En síntesis

Agrupando por categorías los comentarios y sugerencias previos, se tiene

14 Solicitud de apoyos gubernamentales
- Exención de impuestos.
- Subsidios.
- Capacitación.
- Apoyo económico a fondo perdido, no prestamos.
- Apoyo en promosión y difusión.

7 Agradecimientos
- al Gobierno.
- a la Universidad.

23 Sugerencias
- Enfocar en lo local con visión global.
- Capacitarse más.
- Enfatizar en las medidas de seguridad.
- Servicios de calidad para evitar contagios.
- Medir impactos en la actividad turística (más allá de cifras de ocupación, llegadas y derrama económica).

- Mayor conciencia en la pandemia.
- Pagos electronicos en zonas arqueológicas para evitar aglomeraciones.
- Apertura de las dependencias de gobierno.
- Tener plan de contingencia y no descartar las medidas por la pandemia.
- Mayor promosión de la cultura y el patrimonio natural y edificado de la región.
- Regulación y vigilancia a la actividad de los guías.

7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Es un hecho conocido por todos, que las circunstancias sanitarias y económicas actuales han impactado a la industria turística y a quienes participan en ella. Con el fin de fortalecer al sector, la Secretaría de Fomento Turístico busca implementar acciones y programas que den respuesta a las necesidades de los colaboradores y de las empresas turísticas para el fortalecimiento de esta industria en el Estado.

Se considera que el área de la profesionalización turística es de los grande temas por fortalecer, dado que el futuro de las organizaciones dependerá de cómo se adapten a circunstancias emergentes y de cómo las empresas se preocupen por el desempeño adecuado de sus colaboradores ante dichas circunstancias. El buen desempeño, fruto de la capacitación, es sinónimo de productos y servicios de mejor calidad, lo cual asegura la satisfacción del cliente, satisfacción que constituye uno de los grandes objetivos de la empresa turística.

La capacitación a todos los niveles laborales, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos, una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización, conduce a rentabilidad más alta y a actitudes mas positivas, incrementa la productividad y calidad del trabajo, se agiliza la toma de decisiones, la solución de problemas y la adopción de políticas, entre muchos otros beneficios.

La detección de necesidades es el factor clave previo a una respuesta de apoyo, por lo que se ha elaborado el presente estudio el fin de recabar, las percepciones, necesidades y opiniones de quienes participan cotidianamente en la actividad turística.

De la aplicación del instrumento de medición se obtuvieron 95 conjuntos de respuestas de los PSTs (35% guías de turistas, 25% hotelería, 18% agencias de viajes, 15% alimentos y bebidas, 2% cooperativas) que han sido comentadas en apartados previos y que aquí se sintetizan para definir aspectos importantes de la realidad actual para el sector turístico.

Condiciones actuales

92.6% de los PSTs requerirán hacer cambios en el desempeño de su trabajo debido a la emergencia sanitaria y económica.

74% de los encuestados considera que entre los principales cambios que requerirá hacer será en *métodos y procesos de trabajo* y en la *Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.*

67% de los PSTs considera que, debido a la contingencia sanitaria, necesita *obtener mayores o nuevos conocimientos acerca de algún tema específico* y *desarrollar o modificar actitudes,* más que mejorar habilidades.

81% de los participantes considera que los conocimientos y capacitación más importantes que necesita en la actualidad es:1*. Calidad en el servicio,* y *2. Emergencia sanitaria y mitigación de impactos, entre otros.*

37% de los PSTs, requiere habilidades y destrezas para dominar los temas relacionados con la emergencia sanitaria y su manejo, y 25% habilitarse en temas de interacción laboral y comunicación, entre otros.

68% de los participantes considera necesario cambiar actitudes y ponen en primer lugar de importancia 1. *Adquisición de nuevos hábitos*, seguido por *2. Cambiar actitudes negativas por actitudes más favorables, entre otros.*

Retos principales

85% de los PSTs considera que el reto principal que tiene el sector turístico en la actualidad es: *Superar el impacto económico generado por la emergencia sanitaria actual y atraer un mayor número de clientes-turistas al destino y a la empresa.*

88% de los PSTs encuestados, consideró qué para superar el reto es necesario, *Generar seguridad en el cliente-turista, implementando protocolos de higiene y protección de la integridad física y valores*. Como segunda acción opinaron que sería una buena medida *asegurar la satisfacción del cliente-turista mediante el buen desempeño laboral (propio o de los empleados) y mayor calidad en el servicio, adecuado a las circunstancias actuales.*

Oportunidades

78% de los encuestados la consideraron como la oportunidad más importante en la actualidad es la de *capacitarse o actualizar la capacitación en temas que respondan a circunstancias de emergencia actual* y en segundo término, *difundir de manera local, nacional e internacional, las nuevas medidas de higiene, protección y calidad en el servicio adoptadas*.

Comentarios y sugerencias de los PSTs

Predominaron los comentarios y solicitudes de mayores apoyos y recursos para el sector por parte del gobierno, así como las felicitaciones y agradecimientos por la labor de capacitación realizada hasta la fecha.

Comentario final

Con este estudio se hace evidente y se ha comprobado que los PSTs en todas las áreas y niveles laborales, tienen plena conciencia de la realidad actual, de sus necesidades en su área de trabajo, coinciden en la importancia de la capacitación y en la obtención de nuevos conocimientos, así como en la búsqueda de oportunidades y nuevos mercados, y solicitan mayores apoyos de las autoridades respectivas para hacer frente a uno de los peores acontecimientos socioeconómicos contemporáneos, la pandemia del COVID-19.

A continuación se presenta la Tabla 4, en donde se registran las necesidades actuales de capacitación recabadas en el presente estudio, desplegadas como temas agrupados por categorías analizadas. Se enlistan de mayor a menor preferencia declarada por los PSTs, para cada categoría, como se puede ver en los porcentajes resultantes. Posteriormente se presenta la Tabla 5, con las propuestas de temas para futuros cursos de capacitación, así como su duración en horas.

Tabla 4. NECESIDADES ACTUALES DE CAPACITACIÓN

%	**CONOCIMIENTOS** - Ámbito cognitivo - Saber
81%	Calidad en el servicio
11%	Emergencia sanitaria y mitigación de impactos
4%	Interacción positiva y comunicación efectiva en entornos laborales
3%	Medio ambiente, patrimonio y entorno actual
1%	Historia y Arte
%	**ACTITUDES** - Ámbito afectivo - Ser
68%	Adquisición de nuevos habitos
21%	Cambiar actitudes negativas por actitudes más favorables
6%	Aumento de la motivación
5%	Desarrollo de la sensibilidad del personal en cuanto a
	los sentimientos y relaciones de las demás personas
%	**HABILIDADES Y DESTREZAS** - Ámbito psicomotriz - Hacer
37%	Relacionados con la pandemia actual y cuestiones de salud.
25%	Liderazgo, interacción laboral, comunicación acertiva, atención al cliente
18%	Relacionado con temas digitales, mercadotecnia y redes.
16%	Temas generales aplicados al mejoramiento de la actividad turística.
4%	Idiomas

Fuente: Opiniones recabadas de 95 PSTs para el presente estudio. Elaboración propia, 2020.

Tabla 5. CURSOS DE CAPACITACIÓN SUGERIDOS

No.	Nombre del curso	Duración Horas
1	Emergencia sanitaria, conocimiento general y protocolos de actuación	20
2	Calidad en atención al turista ante la emergencia sanitaria	30
3	Comunicación efectiva en entornos laborales del sector turístico	20
4	Interacción positiva en entornos turísticos	20
5	Nuevos productos turísticos ante nuevas realidades	20
6	Historia del arte vinculada al turísmo	30
7	Interpretación del patrimonio turístico	20
8	Cambios en el Turísmo en tiempos del Covid-19	20
9	Cambios en los consumidores ante la pandemia sanitaria	20
10	Crecimiento personal y nuevos hábitos	20
11	Resilencia y empatía en el sector turístico	20
12	Empresa turística rural en la actualidad y su impulso	20
13	Tendencias tecnológicas para el turismo	20
14	Herramientas digitales para el turismo	30
15	El "Design Thinking" en el turismo, método y ejemplo práctico	20
16	Gestión y marketing turístico en la actualidad	30
17	Marketing turístico digital	20
18	Turísmo sostenible por la regeneración del sector turístico	30
19	Inglés para el turismo	20
20	Frances para el turismo	20

Fuente: Cursos sugeridos con base a los resultados del presente estudio, Elaboración propia, 2020.

FUENTES

Aguilar Morales J. 2017, "Diagnóstico de necesidades de capacitación", Network de Psicología Organizacional. Mexico: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Aguirre Quezada J., 2020, Caída del turismo por la covid-19. Desafío para México y experiencias internacionales, Mirada Legislativa, No. 186, junio 2020, Senado de la República.

Gobierno del Estado de Yucatán, 2013-2019, Informes de Gobierno apartado de turismo.

Gobierno del Estado de Yucatán 2020, Reglas de operación del Programa de capacitación y competitividad turística. Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, No. 34,126, año CXXIII, 9 marzo de 2020, Mérida, Conserjería Jurídica, 22 Pág.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, junio 26). “Capacitación y desarrollo profesional del personal”. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/ Documento de trabajo,

Lopez Correa, 2018, "Detección de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo", Tesis de maestría, publicado por el portal Thammy-Gogia.

UNWTO, 2020, Global Guidelines to Restart Tourism (OMT, Directrices globales para reabrir el turismo, Comunicado de prensa), Madrid, 28 de mayo de 2020, Recuperado de: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf

Secretaría de Turismo, 2020, “Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico”, México, 129 Págs.

Sefotur Yucatán, 2020, Directorio de Prestadores de servicios turísticos, Documentos de trabajo.

Travel2latam, 2020, Los recursos humanos y su rol determinante para acelerar la recuperación, Reportes Mié 18 de noviembre de 2020, Recuperado de https://es.travel2latam.com/nota/64049-reportes-los-recursos-humanos-y-su-rol-determinante-para-acelerar-la-recuperacion.html

ANEXOS

Instrumento de medición utilizado (encuesta).

Base de datos (en archivo anexo).

Instrumento de medición utilizado (encuesta).

Estudio acerca de las Condiciones, Retos y Oportunidades en materia de Profesionalización Turística en tiempos de COVID-19

ESTIMADO PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS

Las circunstancias sanitarias y económicas actuales han impactado a la industria turística y a quienes participan en ella. Con el fin de fortalecer al sector, la Secretaria de Fomento Turístico busca implementar acciones y programas que den respuesta a las necesidades de empresas y prestadores de servicios turísticos para el fortalecimiento de esta industria en el Estado.

Se considera que el área de la profesionalización turística es de los grande temas por fortalecer, dado que el futuro de las organizaciones e individuos, dependerá de cómo se adapten a circunstancias emergentes y de cómo las empresas se preocupen por el desempeño adecuado de sus colaboradores ante dichas circunstancias. El buen desempeño, fruto de la capacitación, es sinónimo de productos y servicios de mejor calidad, lo cual asegura la satisfacción del cliente, satisfacción que constituye uno de los grandes objetivos de la empresa turística para asegurar la obtención de mejor rentabilidad.

ACERCA DE ESTE CUESTIONARIO

La detección de necesidades es el factor clave previo a una respuesta de apoyo, por lo que se ha elaborado el presente instrumento con el fin de recabar, las percepciones, necesidades y opiniones de quienes participan cotidianamente en la actividad turística.

Se trata de un breve cuestionario de solo 10 preguntas de respuestas múltiples, en el que se podrá elegir la respuesta que mejor se adapte a su percepción y circunstancias laborales o empresariales.

La información recabada en este instrumento no se usará de manera individualizada, sino que se utilizará como un "cuerpo de conocimiento general" que servirá como sustento a las acciones y programas que, desde la Sefotur, se emprenderán para el apoyo y fomento del sector.

El resultado de este estudio, se presentará para su conocimiento y sugerencias, por lo que usted será invitado a una reunión plenaria en la que podrá constatar el sentir y pensar de todos los actores del turismo en el Estado.

Gracias por su valiosa participación, será para beneficio de todos.

*Obligatorio

Por favor escriba su nombre y actividad. Si es el caso, nombre de la empresa en la que labora. *

Tu respuesta

1. ¿Considera Usted, que debido a las circunstancias actuales de emergencia sanitaria y económica, se ha visto o se verá en la necesidad de realizar cambios en el desempeño de su trabajo y/o de su empresa? *

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ Tal vez

2. Si contestó "SI" o "Tal vez" a la pregunta previa (1.), numerar en orden de importancia los cambios que requeriría hacer. (El 1 sería el más importante y el 5 el menos importante). *

	1	2	3	4	5
Cambio de métodos y procesos de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
Reducción del número de empleados.	☐	☐	☐	☐	☐
Admisión de nuevos empleados.	☐	☐	☐	☐	☐
Sustituciones o movimiento de personal.	☐	☐	☐	☐	☐
Adaptación y/o modernización de equipo	☐	☐	☐	☐	☐
Cambio en la ubicación del centro de trabajo o de la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐

3. Señale si ha detectado en su trabajo o empresa, alguna o varias de las siguientes necesidades en usted o en sus empleados, debido a las circunstancias actuales de emergencia sanitaria y económica. (Numerar en orden de importancia, el 1 sería el más importante y el 3 el menos importante).

	1	2	3
1. Obtener mayores o nuevos conocimientos acerca de algún tema específico.	☐	☐	☐
2. Desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño de su cargo o tarea actual o de posibles ocupaciones futuras	☐	☐	☐
3. Desarrollar o modificar actitudes.	☐	☐	☐

4. Respecto a la necesidad previa: "1. Obtener mayores o nuevos conocimientos acerca de algún tema específico." cuáles serian los 5 temas que son de su mayor interés (El 1 sería el más importante y el 5 el menos importante). *

	1	2	3	4	5
Gestión y políticas laborales, organización.	☐	☐	☐	☐	☐
Economía, impactos actuales en el sector.	☐	☐	☐	☐	☐
Emergencia sanitaria y mitigación de impactos	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación efectiva en entornos laborales	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad en el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Idiomas	☐	☐	☐	☐	☐
Medio ambiente y entorno actual	☐	☐	☐	☐	☐
Interacción laboral positiva	☐	☐	☐	☐	☐
Filosofías y actitudes ante la vida	☐	☐	☐	☐	☐
Patrimonio, Arte, Historia	☐	☐	☐	☐	☐

5. Respecto a la necesidad previa: "2. Desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño de su cargo o tarea actual o de posibles ocupaciones futuras." Escriba brevemente cuál seria esta. *

Tu respuesta

6. Respecto a la necesidad previa: "3. Desarrollar o modificar actitudes." cuáles serian los temas que son de su interés (El 1 sería el más importante y el 4 el menos importante). *

	1	2	3	4
Aumento de la motivación	☐	☐	☐	☐
Desarrollo de la sensibilidad del personal en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas	☐	☐	☐	☐
Adquisición de nuevos habitos	☐	☐	☐	☐
Cambiar de actitudes negativas por actitudes más favorables	☐	☐	☐	☐

7. ¿Considera que los retos actuales se podrían resumir en: "Superar el impacto económico generado por la emergencia sanitaria actual y atraer un mayor número de clientes-turistas al destino y a la empresa."? *

- ○ SI
- ○ No
- ○ Otro reto:

8. ¿Con cuál o cuáles de las siguientes acciones podría enfrentar los retos actuales? (El 1 sería el mas importante y el 5 el menos importante). *

	1	2	3	4	5
Asegurar la satisfacción del cliente-turista mediante el buen desempeño laboral (propio o de los empleados) y mayor calidad en el servicio, adecuado a las circunstancias actuales.	☐	☐	☐	☐	☐
Mejorar la imagen de la empresa en el mercado renovando instalaciones y equipo para generar confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
Propiciar que el cliente perciba el respeto, el profesionalismo, comprenda el servicio que se le brinda y sienta confianza, mediante la creación de vínculos cordiales, comunicación e interacción asertiva, empática y satisfactoria con el cliente/turista.	☐	☐	☐	☐	☐
Generar seguridad en el cliente-turista, implementando protocolos de higiene y protección de la integridad física y valores.	☐	☐	☐	☐	☐
Lograr la adecuada capacitación personal o empresarial en temas que respondan a circunstancias de emergencia actual.	☐	☐	☐	☐	☐

9. Las circunstancias actuales de emergencia sanitaria y económica han traído grandes retos para el sector turístico, aunque también notables oportunidades. ¿De las siguientes situaciones cuáles considera como las 3 oportunidades personales o empresariales que tomaría en cuenta en la actualidad o a un futuro próximo? (1 es la mas importante, 3 la menos importante) *

	1	2	3
Difundir de manera local, nacional e internacional, las nuevas medidas de higiene, protección y calidad en el servicio adoptadas por usted o su empresa.	☐	☐	☐
Diversificar los mercados a diferentes escalas (local, nacional, internacional).	☐	☐	☐
Creación de nuevos productos y/o adaptación de los existentes.	☐	☐	☐
Replantear objetivos, procedimientos, políticas y filosofia personales y de la empresa.	☐	☐	☐
Adaptar y depurar la planta laboral a las nuevas realidades.	☐	☐	☐
Capacitarse o actualizar la capacitación en temas que respondan a circunstancias de emergencia actual.	☐	☐	☐

Algún comentario o sugerencia que usted considere, pueda ser importante para el sector en la actualidad. (opcional)

Tu respuesta

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.