

## Retos y oportunidades de capacitación empresarial en entornos virtuales para contribuir al desarrollo de turismo sustentable en la ruta del cacao al chocolate

**Fabiola Lizama Pérez**

Universidad Tecnológica de Tabasco

[flizamap@hotmail.com](mailto:flizamap@hotmail.com)

**María Jesús Bugarin Torres**

Universidad Tecnológica de Tabasco

[maribu33@hotmail.com](mailto:maribu33@hotmail.com)

**Marqueza Hernández Méndez**

Universidad Tecnológica de Tabasco

[marzmen@hotmail.com](mailto:marzmen@hotmail.com)

### Resumen

Esta investigación se deriva de la segunda etapa del Proyecto: *Plan estratégico para el desarrollo turístico sustentable de los municipios: Comalcalco, Cunduacán, Paraíso, Jalpa de Méndez y Nacajuca, destinos integrantes de la ruta del cacao al chocolate (PROMEPE)*.

El objetivo de esta investigación fue la elaboración de un dispositivo de capacitación empresarial en entornos virtuales, en la modalidad de diplomado, para contribuir al desarrollo de turismo sustentable en la ruta del cacao al chocolate.

El diplomado fue diseñado por un equipo interdisciplinario, de la Universidad Tecnológica de Tabasco quienes además están formados como tutores-consejeros virtuales y se estructuró sobre la base de los recursos didácticos: Equipo tutorial y consulta con especialistas, módulos de autoaprendizaje, documentos de lectura, comunicación vía correo electrónico, foros de intercambio, actividades individuales y grupales, videoconferencias, visualización de videos.

El trabajo en la primera etapa consistió en la realización de un diagnóstico que permitió desarrollar los contenidos temáticos para fortalecer los perfiles profesionales, con los intereses y líneas de acción propuestos para la capacitación. En la segunda etapa se diseñaron los tres módulos del diplomado y se integraron a la plataforma moodle administrada por el área de coordinación de educación a distancia de la Universidad Tecnológica de Tabasco. En la tercera etapa se desarrolló la impartición del diplomado, en un 80 % virtual y 20 % presencial.

**Palabras clave** Turismo, sustentabilidad, innovación, autoformación

---

## Introducción

Las Tics aplicada en la formación profesional de los actores del ámbito turístico es una herramienta indispensable en los tiempos actuales. Por una parte, el impacto de las Tic's se constata con el desarrollo de métodos de enseñanza innovadores para intentar suplir las deficiencias de formación de los profesionales en turismo sin mermar su tiempo de dedicación y sin que esto suponga una carga financiera para la empresa, que en la mayoría de los casos ha entendido que la autoformación es responsabilidad del empleado.

Actualmente las empresas son conscientes de que necesitan tener un personal bien formado para responder a las exigencias de calidad del mercado e incrementar las ventas de sus productos y siguen en la búsqueda de sistemas que permitan conjugar capacitación y trabajo minimizando los dos factores clave, tiempo y costo económico, sin que la calidad de la enseñanza se resienta. Las plataformas *e-Learning* permiten satisfacer esta demanda.

En la Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB) el uso de los medios de información, de las TIC's se ha convertido en una ventaja competitiva y en un área para la investigación aplicada a la enseñanza y a la formación de recursos humanos. En 2009 se da la apertura de carreras cortas, licenciaturas, ingenierías y una maestría en entornos virtuales.

Por otra parte, la necesidad de dar cumplimiento a una de las metas planteadas en el proyecto *“Plan Estratégico para el desarrollo turístico sustentable de los municipios de Comalcalco, Cunduacán, Paraíso, Jalpa de Méndez y Nacajuca, destinos integrantes de la ruta del cacao al chocolate”* y en respuesta a la demanda de profesionalización empresarial en turismo sustentable, se pone en marcha este dispositivo en entornos virtuales que permitirá a la vez el aprovechamiento diferente de la infraestructura tecnológica con que cuenta la UTTAB.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente hablar de la efectividad en materia de capacitación entre las universidades y las empresas turísticas de los municipios del Estado de Tabasco, que en conjunto les permita trabajar coordinadamente para favorecer el desarrollo integral de los municipios de la entidad, es tocar a fondo una problemática real y de gran impacto para la sociedad en su conjunto.

Las universidades públicas y privadas, en sus decretos de creación tienen como fin último el beneficio a la comunidad, en sus diversas vertientes: formación de profesionistas, desarrollo de proyectos de investigación científica y aplicada, impartición de cursos de capacitación al sector público y privado, entre otros. Sin embargo, se detectó que en la Universidad Tecnológica de Tabasco, a pesar de estar cumpliendo los puntos anteriores, existían áreas de oportunidad en los aspectos de capacitación que propiciarán la profesionalización empresarial de las empresas turísticas haciendo uso de la infraestructura tecnológica y utilizando espacios áulicos virtuales, para contribuir con el desarrollo social de la comunidad.

En el proyecto denominado *“Evaluación de la oferta turística y nivel de satisfacción percibida por los turistas en la Ruta del chocolate, a partir de variables de valoración de la visita”*, con clave: UTTAB-2011-PI005, aprobado en la convocatoria 2011-02 de la Universidad Tecnológica de Tabasco, se detectó que los turistas evalúan los servicios turísticos en el rango Bueno, sin embargo, no se alcanza el nivel de excelencia.

Por lo anterior se determinó la necesidad del uso de la infraestructura tecnológica de la UTTAB para impartir capacitación a los prestadores de servicios turísticos y fortalecer la profesionalización empresarial en la ruta del cacao al chocolate, diseñando e implementado un Diplomado en el área de Innovación empresarial y sustentabilidad, haciendo uso de los espacios áulicos virtuales, con posibilidad de expandir sus beneficios a otras actividades vinculadas al turismo.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar y evaluar un dispositivo de capacitación en entornos virtuales, a través del uso de la plataforma virtual de la Universidad Tecnológica de Tabasco (herramienta en línea), con la finalidad de promover la profesionalización de las empresas turísticas en los municipios

de Comalcalco, Cunduacán, Jalpa de Méndez, Nacajuca y Paraíso, que contribuya al desarrollo sustentable de la ruta del cacao al chocolate en el estado de Tabasco.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación en la ruta del cacao al chocolate, a partir de entrevistas con prestadores de servicios turísticos, autoridades municipales y líderes de opinión para determinar la factibilidad de implementar un diplomado en entornos virtuales.
2. Elaborar los módulos temáticos del diplomado previo análisis de los resultados obtenidos mediante investigación documental y trabajo de campo, que favorezca la implementación del diplomado como herramienta para el desarrollo integral de los municipios.
3. Diseño e integración del dispositivo en la plataforma.
4. Pilotaje para evaluación de la funcionalidad y adecuación de los contenidos y la plataforma.
5. Validar la efectividad del material didáctico interactivo como herramienta para el fortalecimiento de la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, con las sugerencias y evaluaciones aportadas por asistentes al diplomado.

### **Metodología**

#### **Población**

En esta investigación el universo poblacional la conforman los 17 municipios del estado de Tabasco, distribuidos en dos grandes regiones Grijalva y Usumacinta con sus respectivas subregiones y también distribuidos en siete rutas turísticas: Ruta Villahermosa, ruta del

cacao, corredor Biji Yokot'an, ruta olmeca zoque, ruta aventura en la sierra, ruta ríos y ruta pantanos.

### **Muestra poblacional**

El trabajo de campo en la investigación fue regional, por lo que a manera de prueba piloto se seleccionaron como muestra los municipios de Cunduacán, Comalcalco, Paraíso, Nacajuca y Jalpa de Méndez, destinos integrantes de la ruta turística del cacao al chocolate y distribuidos en las subregiones centro y chontalpa de la región del Grijalva, tomando en cuenta que las empresas turísticas de esos municipios tendrían la posibilidad de alcanzar la profesionalización empresarial, mediante la propuesta de un modelo de capacitación en entornos virtuales, ante la ventaja de estar ubicados en un lugar de condiciones que tienden a convertirlo en polo de desarrollo regional de Tabasco, enmarcado en el radio de acción de la Universidad Tecnológica de Tabasco.

### **Técnicas y materiales**

En realización de esta investigación se utilizaron tres técnicas para la recolección de la información estas fueron: la documental, la entrevista y los sondeos de opinión. Las herramientas metodológicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron las siguientes:

- a) Entrevistas exploratorias a los gerentes de empresas
- b) Soportes visuales y auditivos (Grabaciones-fotografías)
- c) Aplicación de cuestionarios de preguntas abiertas para la recopilación de datos sobre necesidades formativas e infraestructura tecnológica de los usuarios.
- d) Análisis de los datos recabados en las entrevistas, para la obtención de resultados,
- e) Elaboración de interpretaciones y perspectivas que guiaron el diseño del diplomado, es decir, la selección de los datos que integrarían la base, el tipo de

programa, los requerimientos y el tipo de interactividad con que debía trabajarse el programa.

## Desarrollo

La falta de un modelo innovador de capacitación profesional en entornos virtuales extendía un área de oportunidad para favorecer la propuesta de elaboración de un dispositivo de capacitación profesional en entornos virtuales elaborado por los integrantes del cuerpo académico Gestión, Desarrollo e Innovación en el Turismo (GDIT) de la UTTAB; el cual se convirtió en la herramienta adecuada y se puso en marcha a través del diseño de un Diplomado de Innovación Empresarial y Sustentabilidad, en entornos virtuales. El alcance del diplomado permitió acercar a las distintas comunidades de la ruta del cacao al chocolate la posibilidad de aprender o de resignificar lo aprendido, así como comparar y compartir experiencias desde las distintas realidades territoriales relacionadas con la actividad turística.

La adopción de la plataforma de software libre Moodle, permitió concretar una alternativa de capacitación mediada por la tecnología, de carácter asincrónica, y apoyada en sólidos pilares pedagógicos, en donde participan docentes, empresarios, estudiantes, autoridades municipales, tutores, y también áreas de gestión, en un entorno de carácter colaborativo. Mediante esta modalidad de educación, la Universidad Tecnológica de Tabasco cuenta con una plataforma educativa innovadora para nuestro entorno; específicamente el equipo de profesores del cuerpo académico GDIT cuenta con experiencia en el desarrollo de capacitación en entornos virtuales como es el caso de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico en donde se imparten las clases y actividades de aprendizaje y un tutor los guía y acompaña, tanto en las cuestiones técnicas como académicas, en la capacitación elegida. Esta iniciativa de capacitación virtual permitió atender las

demandas del Plan estratégico para el desarrollo turístico sustentable de la ruta del cacao al chocolate. Con esa finalidad se pretende la firma de un convenio de asistencia y cooperación entre las empresas turísticas de la ruta del cacao al chocolate y la Universidad Tecnológica de Tabasco.

Este proyecto sustentó su investigación a partir del Constructivismo y la Pedagogía.

El constructivismo pedagógico plantea que el verdadero aprendizaje que logra el individuo se inicia y produce a partir de la construcción que realiza cada alumno, es decir, no es la acumulación del conocimiento sino más bien es lograr un mayor nivel de análisis de la complejidad y la integración. Calero (2008, p.11) cita a Piaget quien menciona que el aprendizaje es un proceso de modificación interna, con cambios no sólo cuantitativos sino también cualitativos. Se produce como resultado de un proceso de interacción entre la información que produce del medio y el sujeto activo que aprende.

En la vida diaria utilizamos conceptos como “yo conozco”, partiendo de esto se puede decir que el ir conociendo o desconociendo inicia de una experiencia adquirida durante nuestro proceso genético. Es aquí donde el aprendizaje y la tecnología juegan una mezcla significativa en nuestros nuevos saberes dentro del proceso enseñanza aprendizaje.

Los nuevos enfoques de enseñanza y aprendizaje basados en Internet fueron evolucionando y adaptándose a las necesidades de los usuarios con gran rapidez. Se hicieron populares en las instituciones educativas en todo el mundo tomando en consideración el impacto tecnológico causado en los diferentes entornos de la sociedad, como los laborales, políticos, económicos, educativos y culturales, entre otros. Es relevante hacer mención que en el ámbito de la educación se han tenido muchos beneficios, los cuales repercuten en el desarrollo del país. De ahí la importancia de llevar a cabo el estudio a realizar

Es necesario proporcionar servicios de educación a distancia, usando tecnologías emergentes, que permitan a los usuarios mayor flexibilidad de conexión a los sistemas de gestión del aprendizaje, en tiempo, lugar y dispositivos de comunicación, aumentando así las posibilidades de permanencia del prestador de servicio en el programa académico, y en consecuencia, la eficiencia terminal del programa.

Según Carl Rogers, citado por Patterson, (1983 p.193). El objeto debe ser formar un grupo incluyendo al maestro, convirtiéndolo en una comunidad de gente que quiere aprender, de tal manera que ella misma facilita el aprendizaje o enseña a aprender. Este enfoque marca que el proceso de aprendizaje se basa en ir construyendo de manera interna.

Los prestadores de servicio de la Ruta del Cacao al Chocolate muestran ese interés de ir construyendo esos conocimientos que a lo largo de su vida han adquirido. La construcción del conocimiento de acuerdo con Piaget, se hace a partir de las interacciones entre el sujeto y el objeto, lo cual se opone al conocimiento postulado como simple acumulación de información exterior que se le proporciona verbalmente a la persona. Badia y Monimó (2001: 73). citada por Pérez, 2002, El acento del contexto no está puesto en la tecnología concreta sino en el conjunto de relaciones mutuas que se establecen entre todos los componentes expuestos formando una constelación de elementos educativos que al ponerse en marcha son únicos en cada clase virtual que de tender a homogenizarse perderían gran parte de su valor obtenido en términos de desarrollo educativo.

Con los fundamentos anteriores se procedió al desarrollo de la investigación, la cual se dividió en tres etapas: Diagnóstico, Diseño de los módulos, Impartición del Diplomado.

## **ETAPA I.-DIAGNÓSTICO**

La primera etapa consistió en generar la información necesaria a través del trabajo de campo que se realizó a partir de visitas a los municipios de Comalcalco, Cunduacán, Paraíso, Jalpa de Méndez y Nacajuca. Se efectuó un sondeo de opinión entre autoridades municipales, académicos y líderes de las comunidades en el marco del Primer Foro para el establecimiento del Plan Estratégico en la Ruta del cacao al chocolate en el mes de noviembre de 2012, con respecto a los temas adecuados para el diseño del diplomado dirigido a los prestadores de servicios turísticos usando la plataforma virtual de la UTTAB como una opción que favorezca la profesionalización de las empresas turísticas. En la encuesta aplicada el 53.8% optó por la siguiente temática para incluir en el diplomado: Internacionalización empresarial, Planeación Estratégica, Mercadotecnia Turística, Grupos y Convenciones. Posteriormente se realizaron 20 entrevistas a través de un cuestionario en el mes de enero de 2013, en los municipios de Cunduacán, Comalcalco, Paraíso, Jalpa de Méndez y Nacajuca, para conocer sus inquietudes con respecto a las necesidades de capacitación y determinar la pertinencia de elaborar un programa de educación no formal para los prestadores de servicios turísticos en entornos virtuales en la modalidad de diplomado. y para conocer la infraestructura tecnológica con la que cuenta la empresa y los perfiles necesarios de los participantes al diplomado. De dicho trabajo se obtuvieron los siguientes resultados.

Gráfica 1.-Número de entrevistados por giro empresarial. Fuente: Elaboración propia.

Giro de la Empresa	No. de entrevistados
Hotel	1
Hacienda cacaotera	1
Agencia de viajes	1
Autoridad municipal	2
Restaurantes	7
Artesanías	3
Granja de tortugas	1
Zona arqueológica	2
Institución educativa superior	1

El rango de edad de los encuestados fluctúa entre los 21 y 40 años. El 75 % de los entrevistas tiene estudios de licenciatura. El 55% tiene experiencia en cursos en línea. El 100 % cuenta con equipo de cómputo personal. El 50 % utiliza el internet en su trabajo. El 55 % tiene un nivel de intermedio-avanzado en el manejo de cómputo.

El 80 % conoce el uso de algún software de procesador de texto, el 80% conoce el uso de algún software de hoja de cálculo. El 95 % conoce el uso de algún software para navegar en internet (browser) como Explorer, Firefox, Chrome. El 65% tiene internet en el trabajo y el 65 % en su casa. El 50 % usa la computadora para trabajar. El 80% desea estudiar un diplomado en forma semipresencial. El 90% dispone de 1 a 5 horas a la semana para estudiar y/o realizar tareas. Con los resultados de la información anterior se procedió a realizar la segunda etapa del proyecto.

## **Etapa II.-DISEÑO DE LOS MÓDULOS DEL DIPLOMADO**

El diplomado fue diseñado por un equipo interdisciplinario de la Universidad Tecnológica de Tabasco quienes además están formados como tutores-consejeros virtuales y se estructuró sobre la base de los recursos didácticos: Equipo tutorial y consulta con especialistas, módulos de autoaprendizaje, documentos de lectura, comunicación vía correo electrónico, foros de intercambio, actividades individuales y grupales, videoconferencias, visualización de videos

Esta etapa se dividió en dos fases de trabajo:

**Fase 1.- Elaboración del programa de capacitación.-**En esta fase se procedió al diseño del programa y los módulos que lo integraron. Se elaboró lo siguiente:

- a) Temas que integrarían el programa de capacitación
- b) Determinación de los objetivos de aprendizaje
- c) Determinación de las competencias profesionales
- d) Elaboración del material y los documentos electrónicos
- e) Elaboración de los módulos temáticos.

**Fase 2.-Diseño e integración de los dispositivos en la plataforma.**

- a) Configuración de la plataforma
- b) Procesos de operación y soporte técnico.
- c) Integración del material a la plataforma

Gráfica 2.-Hoja de módulo con desglose de unidades temáticas. Fuente: Elaboración propia.


 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TABASCO  
 SECRETARÍA ACADÉMICA  
 Coordinación de Educación a Distancia  
 División de Turismo y Gastronomía
 

Diplomado: *Innovación empresarial y sustentabilidad*

**UNIDAD 1.-INTRODUCCIÓN AL TURISMO DE REUNIONES**

1. Unidad Temática	I. Introducción al turismo de Reuniones.
2. Horas Prácticas	6
3. Horas Teóricas	8
4. Horas Totales	14
5. Objetivo	Al término de la unidad el participante será capaz de organizar eventos sustentables a través de establecer alianzas estratégicas con los prestadores de servicios turísticos de la ruta del cacao al chocolate.

  

TEMAS	SABER	SABER HACER	SABER SER
1.1. Turismo de Reuniones.	Identificar las funciones de las empresas involucradas en la organización de eventos	Realizar un inventario de organizaciones dedicadas a eventos en la región	Análisis Responsabilidad Visión
1.2 Estandares de medidas y capacidades para eventos.	Identificar los tipos de montajes en la organización de eventos.	Calcular el aforo de los espacios para eventos de acuerdo al tipo de montaje.	Reflexivo Emprendedor Creativo
1.3 Eventos sustentables.	Identificar los servicios adicionales para la realización de un evento.	Realizar un catálogo de servicios adicionales para la realización de un evento.	Trabajo en equipo Liderazgo Puntualidad.
1.4 Integración de un destino de turismo de reuniones.	Conocer los conceptos de inventario, vocación y capacidad máxima, análisis FODA, análisis de la competencia, determinación del mercado meta.	Hacer un análisis FODA para determinar el segmento de mercado al cual debe dirigirse los esfuerzos de los empresarios de la ruta del cacao al chocolate	Honestidad Responsabilidad Tolerancia
1.5 Alianzas estratégicas	Identificar los puntos clave para la determinación de alianzas estratégicas.	Analizar los puntos clave para determinar alianzas estratégicas en la ruta del cacao al chocolate.	Responsabilidad Activo Liderazgo

Gráfica 3.-Cronograma de la plataforma de software libre Moodle. Fuente: elaboración propia.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES								
MÓDULO 3								
	 Temas	 Objetivos de aprendizaje	 Competencias	 Material y documentos electrónicos	 Lecturas	 Tareas	 Calendario de entrega de tareas	 Calificación
<b>UNIDAD 2.- Vocación turística</b>	2.1. Vocación turística	Al término de la unidad el participante será capaz, desde una perspectiva de innovación, de evaluar la vocación de un destino turístico.	Coordinar grupos empresariales en el diseño de estrategias innovadoras para la vocación turística de un destino desde la perspectiva de la competitividad de la local hacia la internacional.		Leer los dispositivos presentados de Vocación Turística	En forma individual contestarán las preguntas de acuerdo a la rúbrica presentada	16 de mayo a las 11:55 p.m.	
	2.2 Oferta Turística					De manera personal y por escrito deberán llevar una propuesta de la vocación turística de la ruta del cacao al chocolate, el Foro presencial que se realizará en el	17 de mayo a las 9:00 a.m.	
	2.3 Demanda Turística							
	Trabajo final de la unidad							
								Calificación total unidad

### **Etapa III.- IMPARTICIÓN DEL DIPLOMADO**

Esta fase se refiere al proceso de impartición y prueba del programa de capacitación y de los contenidos desarrollados.

- a) Prueba Piloto en las empresas turísticas
- b) Capacitación de prestadores de servicios turísticos
- c) Diseño y aplicación de cuestionario de opinión de los usuarios del programa de capacitación
- d) Interpretación de resultados.
- e) Evaluación del programa de capacitación por las empresas usuarias

### **Conclusiones**

En nuestro caso de estudio, la importancia de proponer un modelo de capacitación para prestadores de servicios turísticos en entornos virtuales haciendo uso de la infraestructura tecnológica de la Universidad Tecnológica de Tabasco, radicó en la oportunidad de que la Universidad Tecnológica y las empresas turísticas, trabajen conjuntamente en proyectos estratégicos de capacitación para favorecer el desarrollo integral de los municipios en el estado de Tabasco y crear condiciones de equidad entre los ciudadanos tabasqueños.

El planteamiento de este proyecto representó un reto para las empresas turísticas ante la alternativa de seleccionar herramientas de capacitación que le permitieran fortalecer el desarrollo de las competencias de los prestadores de servicios turísticos bajo las características de calidad que en consecuencia propiciarán la certificación de la funcionalidad de las áreas de oportunidad que abarca la administración turística.

En cuanto a los resultados de esta investigación se pretende que se conviertan en un instrumento útil a la sociedad, porque servirán como punto de referencia para proponer la

implementación del diplomado en entornos virtuales en los 17 municipios que integran la división política territorial del Estado de Tabasco.

**ANEXOS:**



**Foto 3.-Aplicación de cuestionario del diplomado**

**Foto 4.-Impartición**



**Foto 5.-Clase presencial del Primer Módulo del Diplomado.**

## Bibliografía

Bates T., (1999) *La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*, Editorial Trillas, México, D.F.

Jaume B., (1993) *La educación fuera de la escuela , ámbito no formal y educación social*, Editorial Ariel, México, D.F.

Caldero M., (2008) *Constructivismo Pedagógico teorías y aplicaciones básicas*, Editorial Alfaomega, México, D.F.

Calero M. (2009) *Aprendizaje sin límite, Constructivismo*, Editorial Alfa Omega, México, D.F.

Klingler C., Vadillo G. (2000) *Sicología Cognitiva, Estrategias en la práctica docente*, Editorial Mc. Graw Hill, México, D.F.

Escamilla J. (2000) *Selección y uso de tecnología educativa*, Editorial Trillas, México, D.F.

Castañeda J., De la Torre M., Mora, J. (2002) *Metodología de la investigación*, Editorial Mc. Graw Hill, México, D.F.

Gago A. (1997) *Elaboración de cartas descriptivas, Guía para preparar el programa de un curso*, Editorial Trillas, México, D.F.

Hernández R., Fernández C., Baptista P., (2007) *Fundamentos de metodología de la investigación*, Editorial Mc. Graw Hill, México