

- Como consecuencia de la evaluación antes mencionada, determinar qué instituciones educativas y organismos de cooperación están en condiciones de poder conformar un equipo interinstitucional para complementar el esfuerzo desarrollado actualmente por la Escatur, tanto en la parte pedagógica como en la didáctica, y sobre todo en el abastecimiento de los medios para el desarrollo de los cursos complementarios focalizados en las áreas identificadas en el diagnóstico de necesidades que se realizó.

- Considerar como área temática base para todo el personal empleado actualmente en las empresas del sector hotelero y

restaurantero un curso de etiqueta y protocolo que contribuya a mejorar considerablemente las normas adecuadas de comportamiento, las relaciones interpersonales y la imagen como profesional del servicio. Pese a no haber sido opción de respuesta en el diagnóstico de necesidades, sí logró evidenciar que es una debilidad del sector y que condiciona mucho la percepción del turista respecto de nuestra marca país.

- Asimismo, se considera como acción complementaria la creación de un mapa turístico digital de la oferta de servicios turísticos (parques nacionales, hoteles,

hostales, restaurantes, bares, farmacias, supermercados, boutique, tiendas de souvenir, entre otras.) que incluye el departamento de La Libertad como proyecto piloto y luego replicarlo con el resto de departamentos con fuerte orientación turística, proyecto que idealmente debe ser desarrollado en asocio con el Ministerio de Turismo, la Casatur y alguna institución de educación superior como ejecutora del levantamiento de dicho inventario. El mapa en mención debería ser descargable mediante una aplicación móvil gratuita, que esté vinculada con los sitios web de las instituciones relacionadas con el turismo de nuestro país.

## BREVE HOJA DE VIDA DE LOS INVESTIGADORES

**Carlos Rolando Barrios López.** Mercadólogo de profesión, graduado de la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec); posee estudios de postgrado en Educación Superior Universitaria, Maestría en Investigación Educativa por la misma casa de estudios. Cuenta con diferentes diplomados en investigación científica tales como: Investigación aplicada a las Ciencias Sociales, por la Universidad de Granada; especialización en Investigación Científica por la Universidad de Alicante.

**Blanca Ruth Gálvez Rivas.** Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec), graduada de Maestría en Educación Universitaria y Maestría en Metodología de Investigación Científica; especializada por la Universidad de Alicante, España, en investigación científica.

Fotografía de carátula tomada de: <http://marketingsimulator.net/sgaldamez/>

### Autoridades Utec

**Dr. José Mauricio Loucel**  
Presidente

**Lic. Carlos Reynaldo López Nuila**  
Vicepresidente

**Ing. Nelson Zárate**  
Rector Utec

**Licda. Noris Isabel López Guevara**  
Vicerrectora de Investigación y Proyección Social

**Dra. Camila Calles Minero**  
Directora de Investigaciones

### OTRAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN UTEC

- Democracia y gobernabilidad
- Comunicación para el desarrollo
- Vivienda y desarrollo urbano
- Desarrollo e innovación tecnológica

### INVESTIGACIÓN EN BREVE

Es una colección de fascículos que resumen los resultados de las investigaciones realizadas por la Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social.

*No hay enseñanza sin investigación ni investigación sin enseñanza*  
Pablo Freire

### VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

Calle Arce y 19ª avenida Sur n.º 1045, edificio *Dr. José Adolfo Araujo Romagoza*.  
San Salvador, El Salvador, (503) 2275-1013 / 2275-1011



[www.utec.edu.sv](http://www.utec.edu.sv)

Centro de llamadas: 2275-8888  
Maestrías: 2275-2700



¡HAGAMOS LA DIFERENCIA

**Universidad Tecnológica  
de El Salvador**



n.º 14  
MAYO 2018  
INVESTIGACIÓN EN BREVE

**Universidad Tecnológica  
de El Salvador**



Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social

## Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de empresas del sector turismo del municipio de La Libertad

Investigadores:  
Carlos Rolando Barrios López  
Blanca Ruth Gálvez Rivas

El presente proyecto de investigación surge para dar respuesta a la necesidad de brindar un servicio integral al turista que visita la zona del puerto de La Libertad. En ese sentido, lo que pretende la investigación es determinar mediante un diagnóstico las necesidades reales de capacitación del talento humano empleado en empresas vinculadas con el sector turismo de la zona que se ha de intervenir.



# Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de empresas del sector turismo del municipio de La Libertad

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación nace como respuesta a la necesidad expresada por la Cámara Salvadoreña de Turismo (Casatur), que se percibe una prestación de servicio al turista en el sector de hoteles y restaurantes a escala nacional, y ello es contrario a la política del Gobierno de apostar por el desarrollo del sector turismo tanto nacional como internacionalmente.

No hay homogeneidad en el servicio ofrecido por estos negocios a lo largo del territorio nacional en el sector costero. Como consecuencia de lo anterior, la Cámara decide plantear un proyecto de creación de la Escuela Técnica de Capacitación Turística (Escatur), en el malecón del puerto de La Libertad, para dar respuesta de alguna manera a las deficiencias detectadas en el sector anteriormente mencionado.

Como parte de ese esfuerzo, el proyecto pretende dar, como resultado de la investigación: un diagnóstico de necesidades de capacitación con el recurso humano empleado en dicho sector y un levantamiento de inventario de hoteles y restaurante localizados en la zona costera de los municipios de La Libertad y Tamanique, ambos pertenecientes al departamento de la Libertad.

Adicionalmente se evalúa la oferta actual de instituciones de educación media de los sectores público y privado, que son el primer eslabón en la cadena de reclutamiento de las empresas del sector hotelero y restaurantero de los municipios intervenidos.

También se presentan las instituciones de educación superior y técnica que ofrecen carreras, tanto técnicas como profesionales, vinculadas con el desarrollo del sector turismo.

Lo anterior se plantea como punto de partida para poder establecer un diagnóstico situacional actual del sector (hoteles y restaurantes de playa) con respecto a las áreas de oportunidad en materia de capacitación, así como también evaluar las opciones reales que el sistema educativo nacional ofrece actualmente; y que puedan favorecer este tipo de iniciativas de país para construir un clima de negocios competitivo a escala nacional, regional e internacional.

En ese sentido, se considera que la academia, como institución generadora de pensamiento para la búsqueda de alternativas de solución a problemas que aquejan a nuestra sociedad, debe asumir un papel más protagónico y vincularse estratégicamente con la búsqueda de medios de intervención y gestión eficiente para dinamizar cualquiera de los sectores productivos del país.

## METODOLOGÍA

El presente proyecto se auxilia en trabajos exploratorios realizados por diferentes instituciones, que evidencian esfuerzos por tratar de establecer la ruta que se ha de seguir para propiciar un desarrollo del sector turismo y particularmente hotelero y restaurantero de playa. En ese sentido, el tipo de estudio que se empleó es descriptivo, dado que los objetivos que fundamentan el desarrollo de esta investigación son previamente conocidos, es decir, construir un diagnóstico de necesidades de capacitación, así como el levantamiento de un inventario de recursos turísticos inmuebles de playa.

Para efecto de realizar el trabajo, se establecieron diferentes unidades de análisis: hoteles de playa y restaurantes localizados en los municipios que se debían intervenir, centros educativos localizados en la zona geográfica trabajada, unidad de turismo de la alcaldía del puerto de La Libertad.

Se emplearon dos instrumentos para el levantamiento de información en campo: una encuesta para la detección de necesidades de capacitación e información relevante del negocio y propietario de los establecimientos visitados; así como también se utiliza la "Ficha de levantamiento de inventario turístico" creada para el objetivo del presente proyecto.

## RESULTADOS

Los niveles de cobertura actual que posee el sistema educativo en el nivel medio se consideran una variable negativa para los intereses del sector turismo. La cantidad de jóvenes que dejan sus estudios en el nivel de tercer ciclo y ya no continúan sus estudios en el nivel de bachillerato es demasiado alta, lo que repercute dificultando la posibilidad de encontrar o contratar profesionales idóneos para llenar las plazas que requieren los hoteles y restaurantes de la zona.

Como parte del diagnóstico de necesidades de capacitación en los negocios de los municipios intervenidos, se obtuvieron los siguientes resultados:

### Pregunta 1

¿Estaría usted dispuesto a formar parte de una iniciativa para fortalecer las capacidades del personal que actualmente trabaja en su negocio?

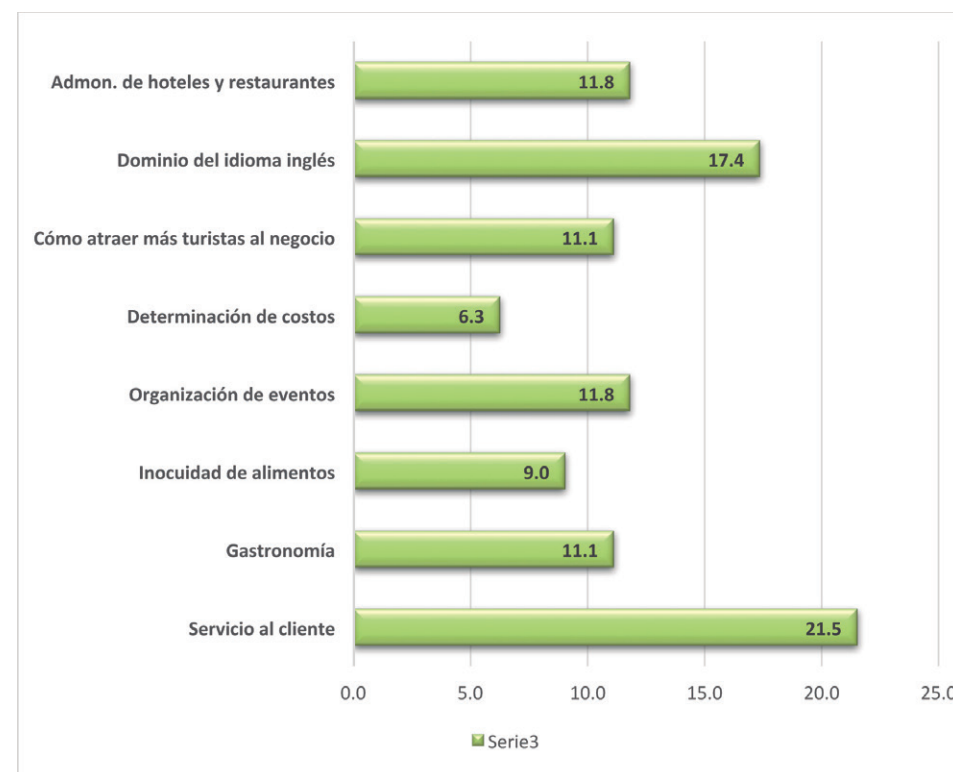
Tabla 1. Fortalecer capacidades del personal

Opciones	Frecuencia	%
01 Sí	43	93,5
02 No	1	2,2
09 Sin opinión	2	4,3
Totales	46	100,0

Fuente: Elaboración propia.

### Pregunta 2

¿En qué área le sería más atractivo apoyar una iniciativa en favor del sector hotelero y restaurantero de La Libertad?



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a no contar, en las instituciones de educación media de la zona intervenida, con bachilleratos técnicos que sí enfatizan competencias vinculadas con uno de los sectores productivos más prometedores, en términos de sostenibilidad, para las familias de la zona costera del departamento de La Libertad, hace falta promover esfuerzos interinstitucionales para dar a conocer a los responsables de estas instituciones educativas de la zona que existe una brecha cognitiva en los jóvenes que están graduándose de bachilleres; y que podrían ser absorbidos por las empresas del sector turismo y no verse en la necesidad de migrar a la capital (San Salvador) en búsqueda de oportunidades de empleo.

Por ello es de vital importancia mencionar que existen al menos tres bachilleratos técnicos vocacionales que han sido gestados en el Ministerio de Educación (Mined): Turismo Alternativo, Gestión y Desarrollo Turístico, y Servicios Turísticos, con la intención de aportar conocimientos focalizados al sector turismo del país (Viceministerio de Ciencia y Tecnología del Mined, 2018). Ninguno de los anteriores ha sido considerado en la oferta actual de bachilleratos para los jóvenes del municipio de La Libertad.

A sabiendas de que más de la mitad de negocios incluidos en el presente estudio emplean en promedio entre 6 a 49 personas para su operatividad, se puede valorar como un sector que todavía está para mejorar ese estatus actual; y a aquellos negocios que emplean hasta un máximo de 5 personas, llevarles al siguiente nivel a partir de ofrecer un servicio de calidad acorde con los gustos y preferencias de turistas de otros países que buscan nuestras costas

principalmente por la calidad del oleaje, para la práctica de deportes acuáticos, y la calidez natural del salvadoreño. Si a ello se le suma profesionalizar el sector para construir elementos diferenciadores de interés a escala internacional, regional o local, realmente se puede fortalecer dicho sector.

## CONCLUSIONES

El sistema educativo en los municipios de La Libertad y Tamanique reflejan, de acuerdo con el Censo de población del 2007 (Dirección General de Estadística y Censos), que el nivel de escolaridad promedio de la población entre los 15 a 24 años en el municipio de La Libertad es 7.3 grados, y en Tamanique, de 5.3 grados. Por otra parte, la población de 15 a más años cuenta con un promedio de 6.6 grados en La Libertad, y 6.2 grados, en Tamanique.

El nivel de cobertura educativa en educación media para el municipio de La Libertad es de 44,8 %, y para el municipio de Tamanique es de 40,2 %. A ello se agrega que solo existen tres centros escolares en la zona que proporcionan actualmente educación media a la población, de los cuales dos son públicos y uno privado.

Importante también es señalar que únicamente el Colegio *Hugo Lindo Olivares* desarrolla un diplomado en *bartender* con sus estudiantes de Bachillerato General en la zona, lo cual limita la formación de competencias en los jóvenes que les faciliten una mejor inserción al sector turismo, que se pretende mejorar en la zona.

Como resultado de realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación en los municipios intervenidos, se logra visualizar las áreas con mayor oportunidad de fortalecimiento en las personas que actualmente laboran en restaurantes y hoteles de la zona, siendo estas las siguientes, en orden de importancia: servicio al cliente, dominio del idioma inglés, administración de hoteles y restaurantes, organización de eventos; áreas que representan más de un 60,0 % de las opiniones de los encuestados.

En ese mismo orden se presentan las áreas con menos interés, siendo estas: gastronomía, cómo atraer más turistas al negocio, inocuidad de alimentos y finalmente la determinación de costos, las cuales representan menos del 40,0 % de las opiniones de los encuestados.

Se tienen registradas once instituciones, desglosadas en 7 universidades y 4 institutos técnicos especializados a escala nacional. El departamento de la Libertad, que es donde se concentra el presente proyecto, tiene a la Universidad *Dr. José Matías Delgado*, con la Licenciatura en Turismo; y el Instituto Tecnológico Centroamericano, con 3 carreras técnicas: Técnico en Administración de Empresas Gastronómicas, Técnico en Gastronomía, en la sede La Libertad; y el Técnico en Hostelería y Turismo en la sede de La Unión.

La cantidad de negocios que aceptaron formar parte del proyecto son en total 46, de los cuales 23 son de la categoría hoteles y lugares de alojamiento, y 23 restaurantes, que corresponden a los municipios de La Libertad y Tamanique, aclarando que también se identificaron negocios que no quisieron colaborar con el proyecto, por lo que no forman parte de los resultados de la presente investigación.

De la totalidad de establecimientos que participaron en el diagnóstico de necesidades de capacitación, únicamente 29 autorizaron proveer información para construir la ficha de levantamiento de inventario.

## RECOMENDACIONES

- Algunas acciones estratégicas de corto plazo propuestas, se describen a continuación:
- A partir de la identificación de áreas con necesidad de formación, por los establecimientos visitados y que forman parte de la presente investigación, se recomienda realizar una revisión de dichas áreas con la oferta actual desarrollada por la Escatur, con el propósito de evaluar las coincidencias y posibles ampliaciones en la oferta de los cursos actuales.