



**Instituto Guatemalteco de Turismo  
INGUAT**



**Plan de Desarrollo Turístico, Departamento de  
Sacatepéquez (PDT Sac.), Guatemala.**

**ANEXO  
Informe de Necesidades de Capacitación  
en Sacatepéquez**

**Presentado por  
CASABAL, 2010**

**Fotografías:** Equipo CASABAL, 2010. (Excepto donde se indique).

---

**Coordinación:** Gladys Mendizábal.

**Equipo profesional:**

Lorena Ninel Estrada  
Velveth Estrada  
Dalila Gaitán  
José Miguel Gaitán  
Francisco Girón  
Gabriel Quiñónez  
Susana Sedano

**Personal profesional de apoyo:**

Jorge Castiglione  
Javier Chinchilla  
César Samayoa  
Luisa Zea

**Personal técnico de apoyo:**

Luis Reyna  
Arturo Hernández  
Esteban Miranda

**Estilo y formato:**

Lorena Ninel Estrada.

## PREFACIO

El Plan de Desarrollo Turístico de Sacatepéquez se divide en VII Fases de trabajo recogidas en nueve tomos, de la siguiente forma.

Diagnóstico participativo y prognosis en:

Fase I

Diagnóstico participativo y prognosis del sector turismo para cada uno de los municipios que integran el departamento.

TOMO 1. Diagnóstico del entorno.

TOMO 2. Diagnóstico de la oferta.

TOMO 3. Diagnóstico de la demanda.

TOMO 4

Fase 2: Definición participativa de una imagen-objetivo para el turismo del departamento.

TOMO 5.

Fase III. Definición participativa de objetivos para el desarrollo turístico del departamento.

TOMO 6.

Fase IV: Formulación de estrategias de desarrollo para el turismo en el Departamento de Sacatepéquez

TOMO 7

Fase V: Formulación del plan de acción: programas, proyectos y actividades.

TOMO 8.

Fase VI: Identificación de fuentes de financiamiento y patrocinadores del PDT-SAC.

TOMO 9

Fase VII: Control y evaluación del cumplimiento del PDT-SAC. Incluye la propuesta de organización para su implementación.

# CONTENIDO

<b>PREFACIO</b> .....	<b>iv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
A. Objetivos.....	1
1. Objetivo general.....	1
2. Objetivos específicos.....	1
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>2</b>
A. Procedimiento.....	2
B. Herramientas.....	2
<b>III. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN TURISMO, SACATEPÉQUEZ....</b>	<b>3</b>
A. Características de las encuestas y negocios encuestados.....	3
a. Distribución de las Encuestas en los Municipios.....	3
b. Tipos de empresas o comercios encuestados.....	4
c. Actividad principal de la persona encuestada.....	5
d. Número de Personas que trabajan en el comercio o empresa.....	6
e. Origen de la Persona encuestada (de que municipio es originaria).....	7
f. Conocimiento de Instituciones de Capacitación.....	8
g. Capacitaciones recibidas en el último año.....	10
h. Utilidad de las Capacitaciones recibidas.....	12
i. Recibirá capacitaciones el próximo año.....	13
j. Hábitos de Capacitación de la empresa o negocio, personal operativo.....	14
k. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, personal operativo.....	15
l. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, personal operativo.....	16
m. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, personal operativo..	17
n. Hábitos de Capacitación de la empresa o negocio, mandos medios.....	17
o. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, mandos medios.....	18
p. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, mandos medios.....	19
q. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, mandos medios.....	19
r. Hábitos de Capacitación (jefes o dueños).....	20
s. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, jefes o dueños.....	20
t. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, dueños o jefes.....	21
u. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, dueños o jefes.....	21
B. Conclusiones.....	22
a. Conclusiones sobre las empresas.....	22
b. Conclusiones sobre el Personal Operativo.....	22
c. Conclusiones sobre los Mandos Medios.....	23
d. Conclusiones sobre los Dueños o Jefes.....	23
C. Anexo.....	23

## LISTA DE SIGLAS

<b>ASIES</b>	Asociación de Investigaciones y Estudios Sociales.
<b>CAMTUR</b>	Cámara de Turismo de Guatemala.
<b>CAT</b>	Comités de Autogestión Turística.
<b>INGUAT</b>	Instituto Guatemalteco de Turismo.
<b>FODA</b>	Análisis de Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
<b>OMT</b>	Organización Mundial del Turismo.
<b>INTECAP</b>	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad

## **Informe de necesidades de capacitación en Sacatepéquez**

# I. INTRODUCCIÓN

Este documento presenta las necesidades de capacitación en los 16 municipios del Departamento de Sacatepéquez, realizado entre el 18 de octubre y el 17 de noviembre de 2010. Se efectuaron encuestas, a los actores involucrados en actividades relacionadas con el turismo (puesto que no todos los municipios se han desarrollado ya turísticamente) así como a restaurantes, comedores y otros servicios en el municipio turísticamente desarrollados.

Las 121 encuestas fueron distribuidas entre todos los municipios: un mínimo de 5 encuestas por municipio y un mayor número (22) en La Antigua Guatemala y se captó a un 56% del los sectores de artesanías, restaurantes / comedores y hospedaje. La mayoría del grupo entrevistado (66%) son microempresarios (1 a 10 empleados). Solamente el 57% de los encuestados había recibido alguna capacitación antes, sin embargo ese grupo expresó que las capacitaciones eran sumamente útiles.

## A. Objetivos

### 1. Objetivo general

El objetivo general de este proceso fue captar las necesidades de capacitación desde el punto de vista del usuario y de la cabeza de microempresa ya sea artesanal o de otro tipo.

### 2. Objetivos específicos

Los Objetivos Específicos fueron

- Determinar las necesidades de capacitación en cada municipio
- Determinar cuales eran las capacitaciones comunes a varios municipios
- Definir el conocimiento sobre entidades de capacitación

## **II. METODOLOGÍA**

### **A. Procedimiento**

El procedimiento fue realizar entrevistas cara a cara con personas vinculadas a alguna actividad turística o a algún tipo de servicio, para definir sus apreciaciones sobre las necesidades de capacitación de su negocio, de su actividad en general o de su municipio. Algunas personas se contactaron en sus puestos de trabajo en restaurantes, comedores y hospedajes. Sin embargo, dado que algunos municipios no están desarrollados turísticamente y por lo tanto no hay actores definidos del sector turismo, se aprovechó a captar a las personas que llegaban a los talleres municipales para el PDT SAC, citados por sus autoridades municipales.

Se efectuaron 121 encuestas las cuales fueron distribuidas entre todos los municipios: un mínimo de 5 encuestas por municipio y un mayor número (22) en La Antigua Guatemala y se captó a un 56% del los sectores de artesanías, restaurantes / comedores y hospedaje.

### **B. Herramientas**

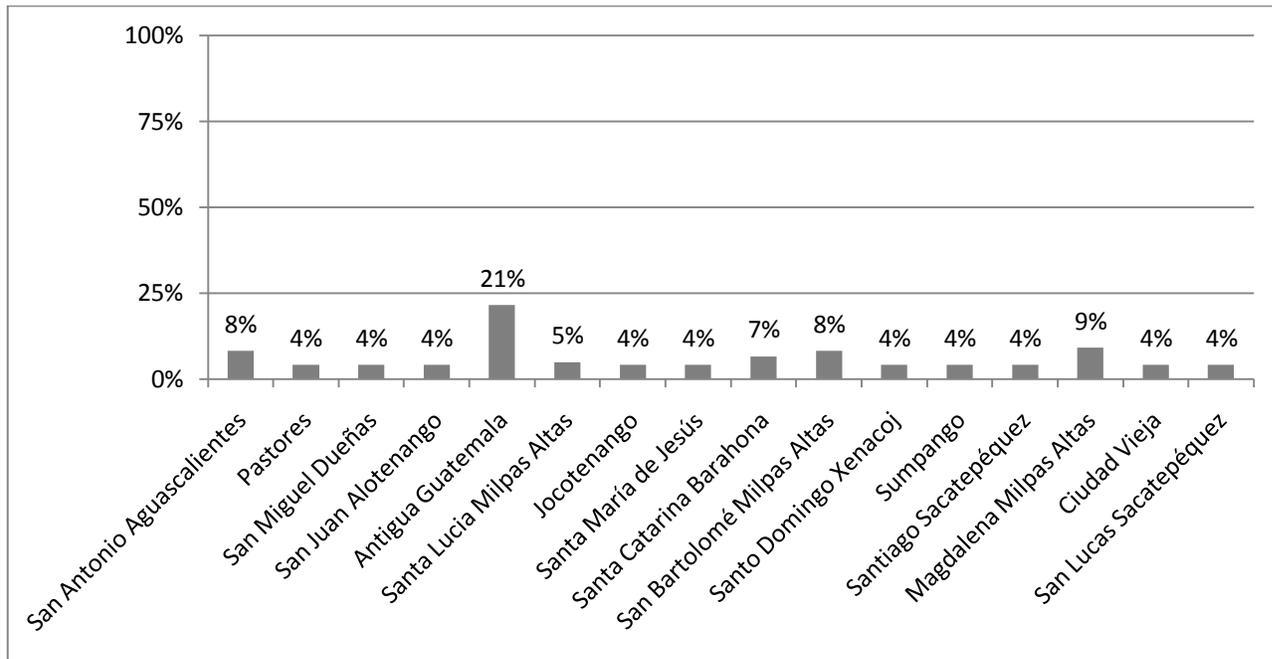
Se desarrolló un formulario de encuesta, el cual se adjunta a este informe, el cual fue validado, antes de realizar las entrevistas. Dicho formulario consta de 36 preguntas distribuidas en tres áreas: Perfil de encuestado, instituciones de capacitación, hábitos de capacitación y necesidades de capacitación. Se pregunta sobre necesidades en conocimiento (lo que necesita o debe saber), en habilidades y en actitudes.

### III. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN TURISMO, SACATEPÉQUEZ

#### A. Características de las encuestas y negocios encuestados

Las 121 encuestas fueron realizadas en parte a lo largo de la segunda ronda de Talleres Municipales (16 talleres) y en aquellos casos en que no pudo realizarse la encuesta en el taller, por un motivo u otro, personal especializado de CASABAL recorrió el municipio, con posterioridad, realizando la encuesta en empresas o comercios de servicios vinculados a la actividad turística, en todos los casos las encuestas se realizaron mediante entrevistas cara a cara.

##### a. Distribución de las Encuestas en los Municipios

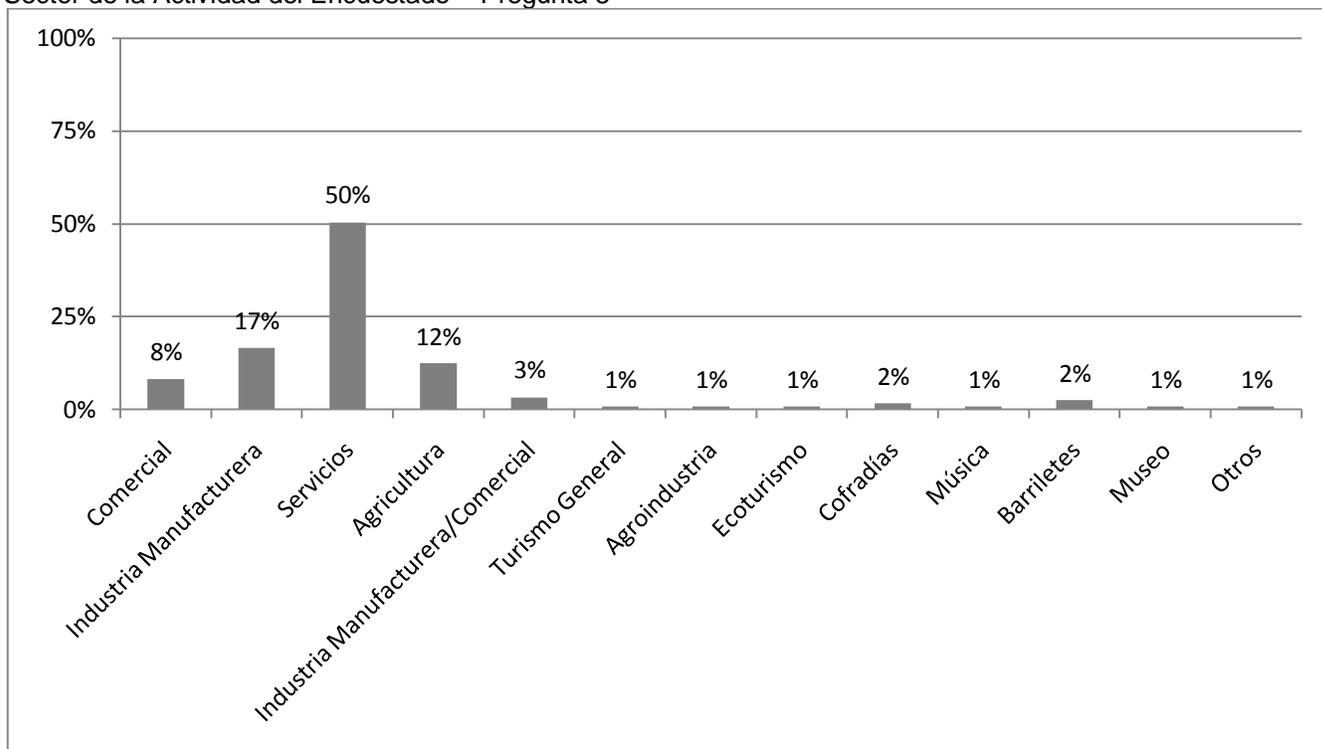


Base 121 entrevistas

Se trató de distribuir, dentro de lo posible las encuestas entre todos los municipios. Naturalmente, La Antigua Guatemala tiene una mayor proporción dado la cantidad de empresas turísticas que allí se encuentran.

## b. Tipos de empresas o comercios encuestados

Sector de la Actividad del Encuestado Pregunta 5



Base 121 entrevistas

Pregunta 5 a. Actividad del Sector Principal

Artesanías	18%	Turismo
Restaurante	16%	Servicios
Comedor	13%	Servicios
Hospedaje	9%	Servicios
Siembra de Frutas	7%	
Tour Operadores	5%	Servicios
Escuelas de Español	4%	Servicios
Cultivo de Orquídeas	3%	
Elaboración de Tejidos	3%	Turismo
Envasado	3%	
Cafetería	2%	Servicios
Internet	2%	Servicios
Cultivo de Plantas	2%	
Guías	2%	Servicios
Cofradía	2%	
Barriletes	2%	
Cultural	2%	

SPA	1%	Servicios
Decoración	1%	
Calzado	1%	
Madera	1%	
Turismo	1%	Turismo
Pintura Artística	1%	
Agroturismo	1%	Turismo
Ecoturismo	1%	Turismo
Música	1%	
Hongos	1%	

Base 121 entrevistas

Los 3 tipos de negocios con 2 dígitos, son los más comunes en servicios en la región, Artesanías, Restaurantes y Comedores, dando idea de los servicios que son mayoritarios.

La mayoría de las mipymes entrevistadas pertenecen al sector de servicios, 56%, y otro valor importante esta vinculado directamente al turismo 24%, dando una clara idea de la importancia del turismo, tanto extranjero como nacional en el departamento.

### c. Actividad principal de la persona encuestada

#### Pregunta 6 Actividad Principal del Encuestado

Alimentos	30%
Venta de Artesanías	9%
Hospedaje	9%
Agricultor de Frutas	7%
Tour Operador de Turismo	5%
Enseñanza de Español	4%
Elaboración de Tejidos	4%
Envasado de Frutales	3%
Elaboración y Venta de Artesanías	2%
Elaboración de Artesanías	2%
Maestro de Música	2%
Elaboración de Barriletes	2%
café Internet	2%
Elaboración de Paisajes	2%
Cultivo y Venta de Plantas	2%
Guía de Turistas	2%
Manualidades en Tela	2%
Cofrade	2%
Fabricación de Botas	1%
Bordados en Crochet y Tela	1%

Bordados en Pintura en Tela	1%
Tejedor de Telar de Pie	1%
Turismo	1%
Agroindustrias	1%
Salón SPA	1%
Ecoturismo	1%
Museo	1%
Cultivación de Hongos	1%
Otros	1%

Base 121 entrevistas

Solo las 3 primeras ocupaciones, que están directamente vinculadas al turismo, suman el 48% de los entrevistados.

#### d. Número de Personas que trabajan en el comercio o empresa

(cantidad de trabajadores de la empresa además de la persona encuestada)

Pregunta 7 Numero de Personas que Trabajan con Usted

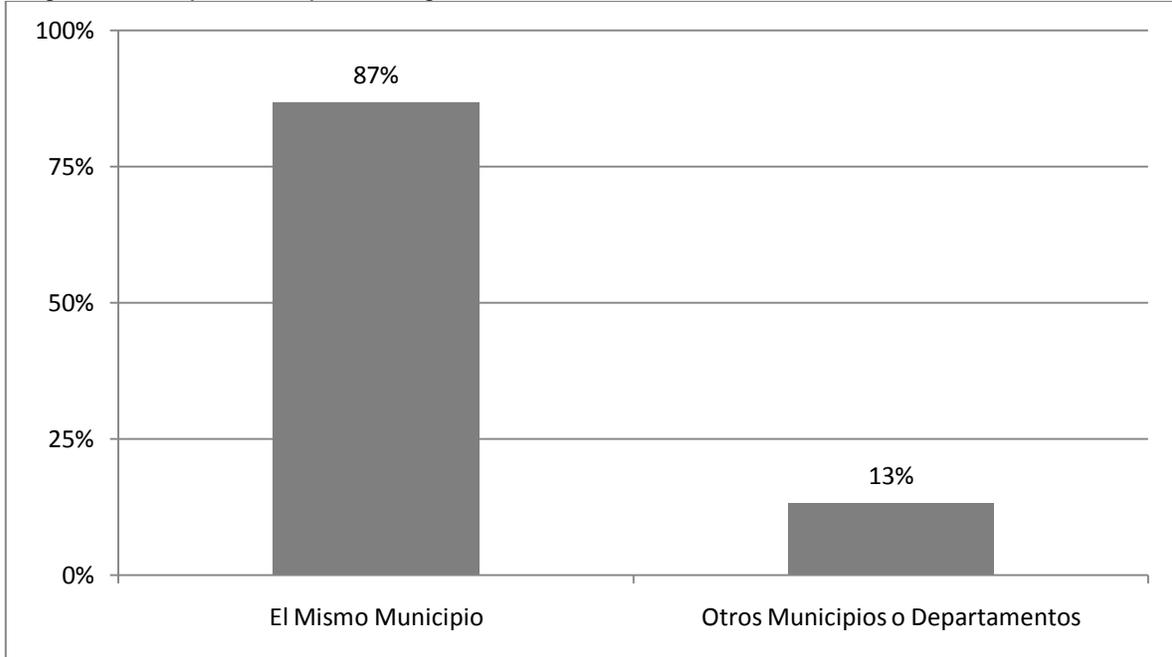
Una Persona	4%
Dos Personas	17%
Tres Personas	13%
Cuatro Personas	13%
Cinco Personas	4%
Seis Personas	5%
Siete Personas	1%
Ocho Personas	2%
Nueve Personas	2%
Diez Personas	5%
Doce Personas	2%
Quince Personas	2%
Dieciséis Personas	3%
Veinte Personas	2%
Veinticinco Personas	2%
Treinta Personas	1%
Treinta y dos Personas	2%
Treinta y tres Personas	1%
Cincuenta Personas	2%
Sesenta y ocho Personas	2%
Doscientos Cincuenta Personas	1%
No Contesto	14%

Base 121 entrevistas

El 66% de las empresas encuestadas son microempresa (1 a 10 trabajadores).

**e. Origen de la Persona encuestada (de que municipio es originaria)**

Pregunta 8 De que Municipio es Originario



Base 121 entrevistas

Existe poca movilidad dentro del departamento, la mayoría de los entrevistados tiene su empresa o trabaja en el municipio en que nació.

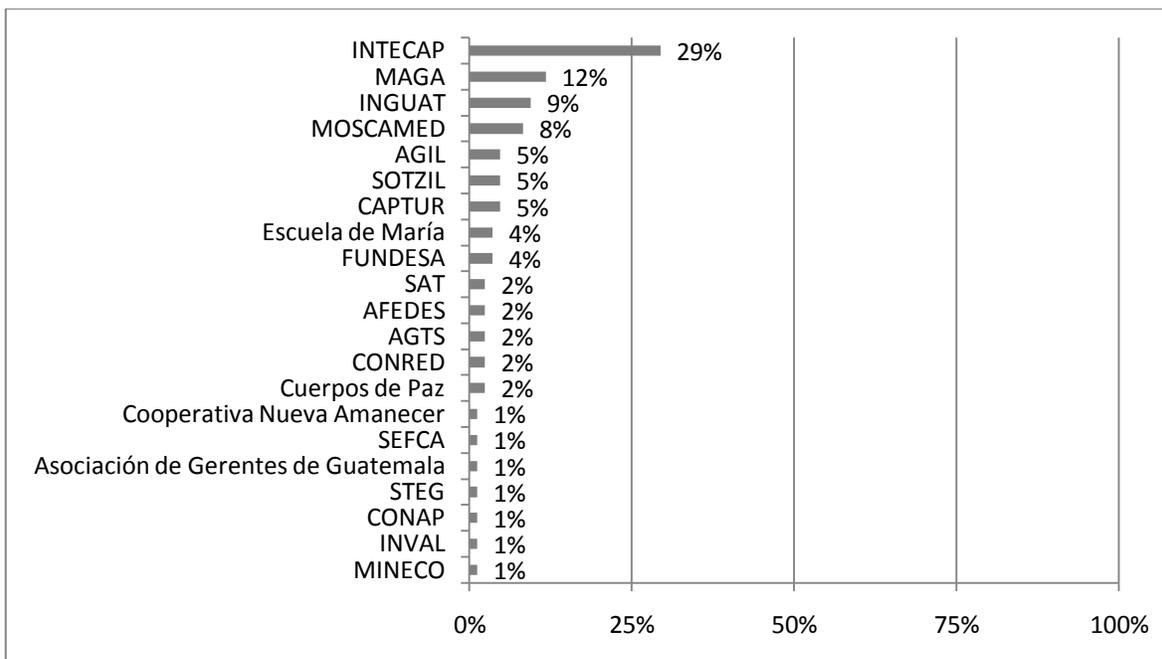
**f. Conocimiento de Instituciones de Capacitación**

INTECAP	29%
Ninguno	13%
No Contesto	10%
INGUAT	8%
MOSCAMED	4%
MAGA	4%
No Recuerda /No Conoce	4%
FUNDESA	3%
SOTZIL	3%
Cámara de Comercio	2%
Cuerpos de Paz	2%
AGTS	2%
Asociación de Gerentes de Guatemala	2%
Cámara de Industria	2%
CONRED	1%
Cooperación Española	1%
MINEDUC	1%
ANACAFE	1%
AGEXPORT	1%
AGIL	1%
SEFCA	1%
PROFRUTA	1%
IXVAL	1%
CAPTUR	1%
AIVES	1%
SERVITEC	1%
KAOCHIKEL CHELOHIL	1%
Universidad del Valle	1%
STEG	1%
Escuela de María	1%
AFEDES	1%
SAT	1%
Cooperativa Nueva Amanecer	1%
SEGEPLAN	1%

*Base 121 entrevistas*

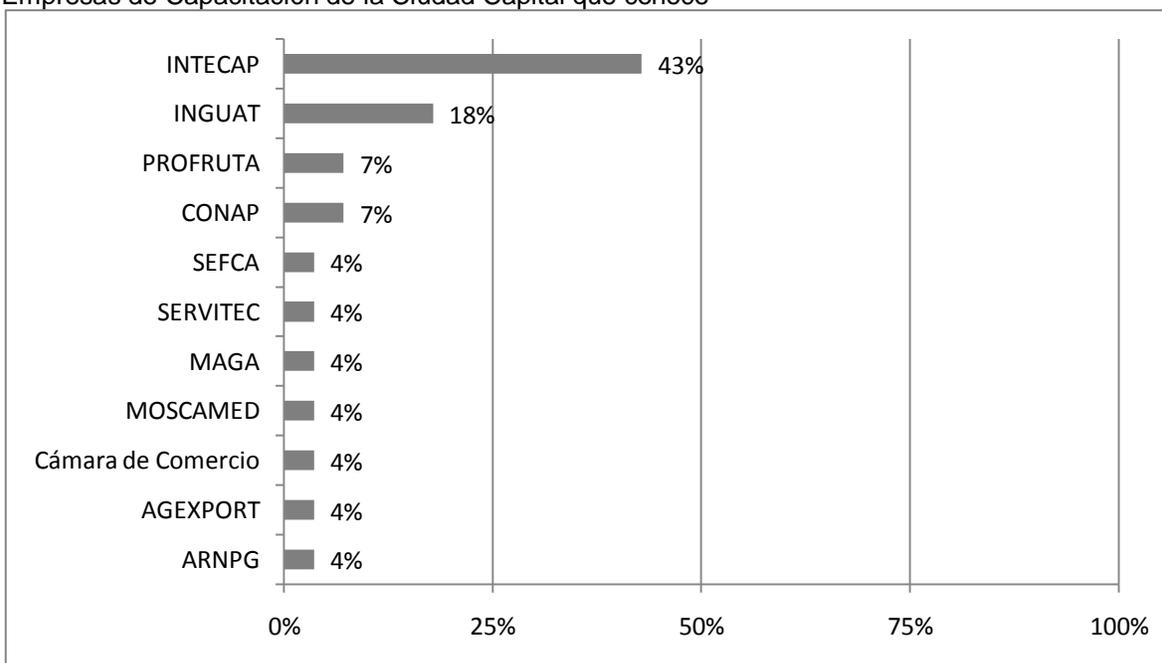
A nivel departamental, el INTECAP la institución mas conocida, aunque el INGUAT aparece en segundo puesto de conocimiento.

### Empresas de Capacitación de la región que conoce



Base 48 entrevistas con respuesta múltiple

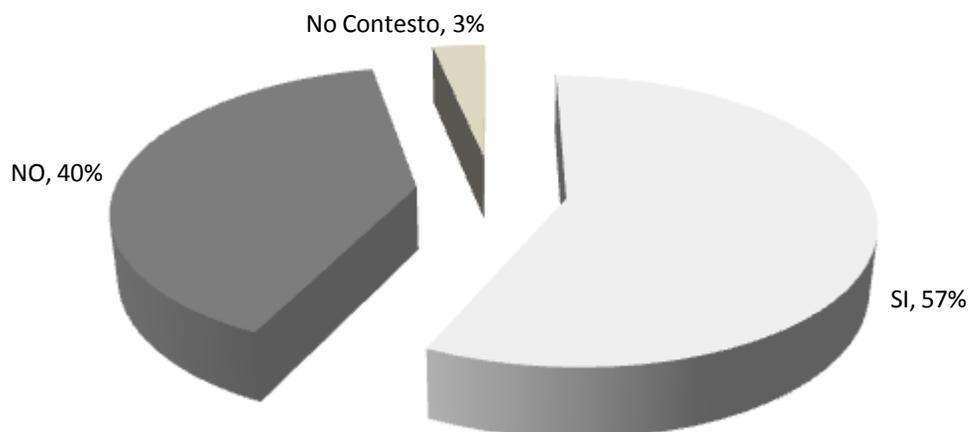
### Empresas de Capacitación de la Ciudad Capital que conoce



Base 22 entrevistas con respuesta múltiple

En la capital el INTECAP aumenta su nivel de conocimiento, el INGUAT sigue siendo la institución que figura en segundo término.

**g. Capacitaciones recibidas en el último año**



Base 121 entrevistas

Un poco más de la mitad ha recibido capacitaciones, pero un importante 40% no las ha recibido.

¿Qué capacitaciones ha recibido en el último año?

Servicio al Clientes	9%
Atención al Cliente	5%
Relaciones Humanas	5%
Ventas	4%
Turismo	3%
Administración para Pequeñas Empresas	3%
Turismo Cultural	2%
Manipulación de Alimentos	2%
Liderazgo	2%
Cocina Internacional	2%
Poda y Fertilización de Frutas	2%
Recepción de Turistas	2%
Trabajo en Equipo	2%
Cocina Típica	2%
Cocina Fría	2%
Guía de Turistas	2%
Administración de Empresas	2%
Marketing en Turismo	2%
Calidad Turística	2%
Desarrollo de Proyectos	2%

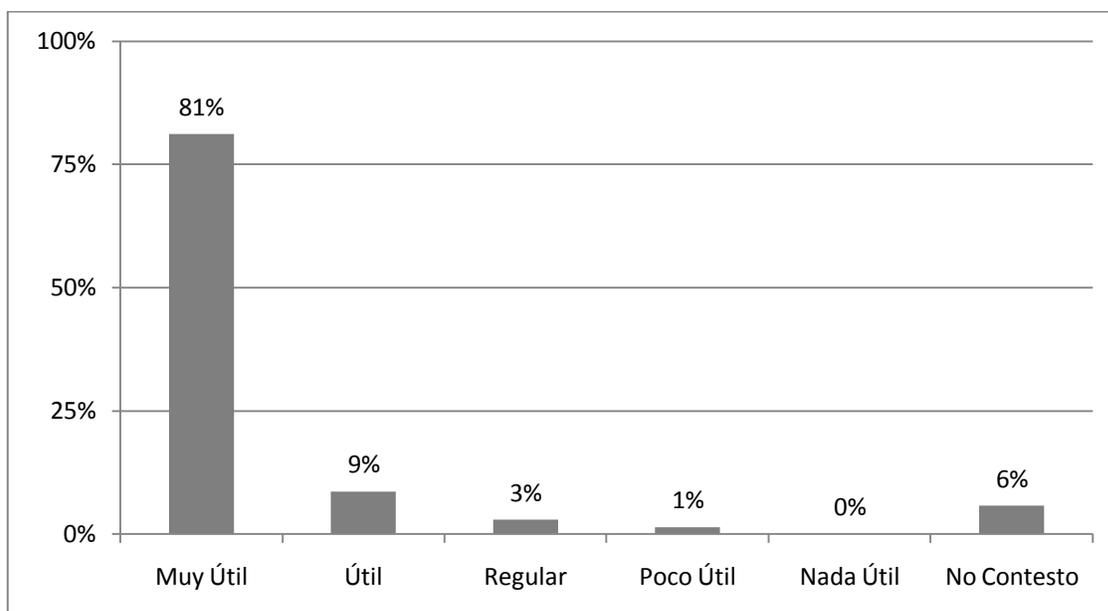
Recepción de Huéspedes	2%
Cocteles Y Bebidas	2%
Cocina	2%
Autoestima	2%
Violencia	2%
Buenos Productos Agrícolas	2%
Buenas Practicas Agrícolas	2%
Manufactura Agrícola	2%
Cuidado de Orquídeas	2%
Podas de Formación	2%
Producción	2%
Cultura	1%
Gastronomía	1%
Medio Ambiente	1%
Legislación Turística	1%
Buenas Practicas de Ecoturismo	1%
Ingles	1%
Glamur	1%
Etiqueta	1%
Arreglo de Mesas	1%
Manejo de Tiempos	1%
Presentación e Imagen Personal	1%
Valores	1%
Repostería	1%
Sostenibilidad	1%
Aventurismo	1%
Arte Colonial	1%
Camping	1%
Carpintería Artesanal	1%
Desempeño de Personal	1%
Discriminación a la Mujer	1%
Comercialización de Envasados	1%
Calidad Educativa	1%
Educación Bilingüe Integral	1%
Manejo Elaboración de Bebidas	1%
Lectura Rápida	1%
Conversatorio	1%
Derechos Humanos	1%
Ventas en Consignación	1%
Impuestos Agrícolas	1%
Elaboración de Café	1%

Elaboración de Bebidas Frías	1%
Cultura Organizacional	1%
Cultura de Servicio al Huésped	1%
No Recuerda	1%

Base 69 entrevistas de respuesta múltiple

Hay una gran dispersión en las capacitaciones, aunque las vinculadas al servicios al cliente suman 23% y las vinculadas al turismo suman 15%, sin embargo es llamativo que la capacitación en inglés solo sea del 1%.

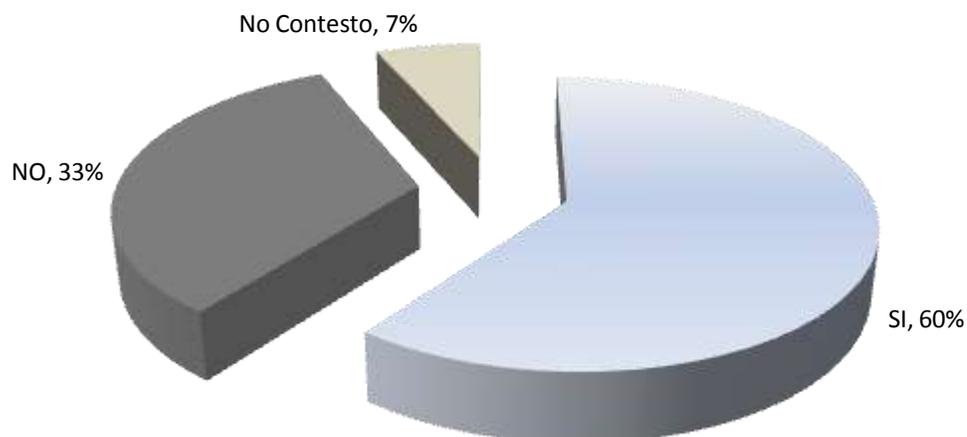
#### h. Utilidad de las Capacitaciones recibidas



Base 69 entrevistas

Es interesante observar que una amplia mayoría, el 81% manifiesta que la capacitación recibida le fue muy útil y un 9% como útil, lo que totaliza un 90% de conformidad con la capacitación recibida.

**i. Recibirá capacitaciones el próximo año**



Base 121 entrevistas

La mayoría de los entrevistados piensa recibir alguna capacitación en el 2011, lo que muestra su interés en perfeccionarse.

**¿Cuáles? Pregunta 15**

Varias Capacitaciones	8%	10
Recursos Humanos	7%	9
Cultura Organizacional	5%	6
Innovación de Productos	4%	5
Emprender/Aumentar el Negocio	4%	5
Servicio al Cliente	4%	5
Marketing en Turismo	4%	5
Turismo Cultural	3%	4
Habilidad de Negocios	3%	4
Auxilio al Turista	3%	4
Comunicación Eficaz	3%	4
Administración	2%	3
Cultura de Servicio al Cliente	2%	3
Liderazgo	2%	3
Situaciones Difíciles con Huéspedes	2%	3
Estrategias de Mercadeo	2%	3
Desarrollo de Personal	2%	3
Envasado en Conservas	2%	3
Fruticultura	2%	3
No Sabe	2%	3

Atención al Cliente	2%	2
Guía de Turismo	2%	2
Dinámica Practica	2%	2
Cocina	2%	2
Gastronomía	2%	2
Ingles	2%	2
Cocina Internacional	2%	2
Idiomas Mayas	2%	2
Organización del Personal	1%	1
Ventas	1%	1
Modelaje de Calzado (Botas)	1%	1
Agroturismo	1%	1
Manejo Corporal	1%	1
Repostería	1%	1
Fotografía	1%	1
Desempeño de Personal	1%	1
Medio Ambiente	1%	1
Cuidado y Cultivo en Orquídeas	1%	1
Tratamiento del Papel	1%	1
Tratamiento de Frutas	1%	1
Cultivo de Hongos	1%	1
Trabajo en Equipo	1%	1
Cocina Fría	1%	1
Control de Pequeñas Empresas	1%	1
Cocina Saludable	1%	1

Base 73 entrevistas de respuesta múltiple

Hay una gran dispersión en el tema de las capacitaciones a recibir, las vinculadas a turismo suman el 23% y las vinculadas a alimentos 14%, pero nuevamente el inglés solo está con el 2% de las respuestas.

**j. Hábitos de Capacitación de la empresa o negocio, personal operativo**

**HABITOS DE CAPACITACION NIVEL OPERATIVO**

Puesto

No Contesto	22%
Cocinero (a)	16%
Mesero (a)	15%
Recepcionista	11%
Camarera	5%
Mantenimiento	4%
Cantinero	3%

Guías	3%
Ayudante de Cocina	3%
Vendedor	3%
Jardinero	2%
Chofer/Piloto	2%
Encargado	1%
Secretaria	1%
Atención al Publico	1%
Ayudante de Meseros	1%
Agricultor	1%
Herrero	1%
Carpintero	1%
Mensajero	1%
Lavandera	1%
Niñera	1%
Ama de Llaves	1%
Bell Boy	1%
<b>Base 84 entrevistas de respuesta múltiple</b>	

A nivel operativo, la mayoría de los entrevistados (84 respuestas o sea el 69.4% del total), esta en el sector operativo y dentro del mismo, mayoritariamente en el sector de servicios.

#### k. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, personal operativo

##### Deficiencia y Capacitaciones en **ACTITUDES**

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>ACTITUDES</b>		<b>ACTITUDES</b>	
Ninguna	42%	No Contesto	15%
No Contesto	28%	Relaciones Interpersonales	13%
Falta de Integración/Compañerismo	5%	Cultura Organizacional	13%
Atender al Cliente	4%	Motivación	13%
Desenvolvimiento ante la Gente	3%	Trabajo en Equipo	11%
Falta de Educación Escolar	3%	Servicio al Cliente	9%
La Puntualidad	2%	Atención al Cliente	6%
Identificación con el Grupo	2%	Manejo de Tiempos	4%
Como Tratar a la Gente	2%	Desarrollo de Personal	4%
Falta de Compañerismo	2%	Relaciones Humanas	2%
El Carácter	1%	Conocimiento de Grupos	2%
Falta de Conocimiento en Turismo	1%	Manejo de Alimentos	2%

Problemas de Comunicación	1%	Comunicación Eficaz	2%
Adaptarse a los Cambios	1%	Manejo Corporal	2%
Amabilidad	1%	Historia Departamental	2%
Conocimiento de la Comunidad	1%		
En el Trato al Turista	1%		
Atención al Público	1%		
Responsabilidad al Manejo del Equipo	1%		

**Base 84 entrevistas de respuesta múltiple**

**Base 24 entrevistas de respuesta múltiple**

Un 70% prefiere no responder o dice no necesitar ninguna capacitación en actitudes, lo cual denota una renuencia a reconocer debilidades o problemas, sin embargo de las respuestas recibidas es evidente una necesidad de capacitaciones en trabajo en equipo, servicio al cliente, etc, en general detecta necesidades de laborar en equipo.

### I. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, personal operativo

#### Deficiencia y Capacitaciones en **HABILIDADES**

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>HABILIDADES</b>		<b>HABILIDADES</b>	
Ninguna	48%	No Contesto	34%
No Contesto	26%	Interpretación Ambiental	9%
Atender las Mesas	3%	Servicio del Cliente	7%
Manejo de los Alimentos	2%	Manejo de Alimentos	5%
Dirección/Manejo de Grupos	2%	Liderazgo	5%
En el Manejo de Plantas	2%	Mercadeo por Internet	5%
En Cambios Ambientales	2%	Comercialización	5%
Administrativas	2%	Manejo Presentación de Habitaciones	5%
Arreglo de las Habitaciones	2%	Desarrollo Personal	5%
Elaboración de Bebidas	1%	Manejo de Bebidas y Cocteles	2%
Tarda en la Elaboración de Alimentos	1%	Administración	2%
No Tiene Cultura Turística	1%	Curso de Plantas	2%
Manejo Adecuado de los Recursos	1%	Manejo de Tiempos	2%
En el Lenguaje Corporal	1%	Administración de Empresas	2%
Hablar en Público	1%	Cocina	2%
No es un Buen Líder	1%	Computación	2%
Manejo de la Computadora	1%	Clases de Manejo	2%
El Manejo al Cliente	1%	Organización	2%
Conducción Vehicular	1%	Elaboración de Bebidas	2%
Saber de Cocina	1%		
Falta de Orden	1%		
En el Manejo de Bebidas Calientes	1%		

*Base 84 entrevistas de respuesta múltiple*

*Base 26 entrevistas de respuesta múltiple*

Un 74% prefiere no responder o dice no necesitar ninguna capacitación en actitudes, lo cual nuevamente denota una renuencia a reconocer debilidades o problemas, sin embargo de las respuestas recibidas, en este caso NO es clara una necesidad de capacitaciones en temas definidos, sino que hay una dispersión importante, siendo las vinculadas al turismo con un 19% las mayoritarias.

#### m. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, personal operativo

##### Deficiencia y Capacitaciones en **CONOCIMIENTOS**

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>CONOCIMIENTOS</b>		<b>CONOCIMIENTOS</b>	
Ninguna	40%	No Contesto	26%
No Contesto	30%	Ingles	16%
Idiomas	7%	Cocina	14%
En Hacer Cuentas	3%	Matemáticas	12%
Aplicación del Recetario de Cocina	3%	Computación	8%
Manejo de la Cocina	3%	Medio Ambiente	8%
Internet	2%	Cultura Turística	4%
Geografía e Historia	2%	Geografía e Historia	2%
Manejo de paquetes de Ofris	2%	Cocina Internacional	2%
Elaboración de Alimentos	2%	Cultura de Servicio al Turista	2%
Biodiversidad	1%	Internet	2%
Medio Ambiente	1%	Contabilidad	2%
Mercadeo	1%	Manejo y Manipulación de Alimentos	2%
Conocimientos Escolares	1%		
Manejo de la Web	1%		
Manejo de la Computadora	1%		
Reportes de inventario y Cuentas	1%		
Manejo de Efectivo	1%		

**Base 84 entrevistas de respuesta múltiple**

**Base 28 entrevistas de respuesta múltiple**

Anteriormente se mencionó que el inglés era una de las capacitaciones menos recibidas y una de las que menos se iban a recibir, sin embargo es la capacitación que más se solicita en el tema de conocimientos, lo que muestra claramente un interés NO satisfecho en este tema.

#### n. Hábitos de Capacitación de la empresa o negocio, mandos medios

##### **HABITOS DE CAPACITACION MANDOS MEDIOS**

Puesto Pregunta 23

No Contesto	32%
Supervisor	13%
Jefe	9%
Maestro (a)	9%
Encargado	8%
Tesorero	8%
Tour Operador	8%
Capitán de Meseros	4%
Presidente (a)	2%
Propietario (a)	2%
Representante	2%
Junta Directiva	2%
Administrador	2%

Base 51 entrevistas de respuesta múltiple

Los mandos medios totalizan 51 respuestas y de los mismos la mayoría son supervisores, jefes, tour operadores, maestros, encargados, etc.

**o. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, mandos medios**

Deficiencia y Capacitaciones en **ACTITUDES** Pregunta 24/25

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar
<b>ACTITUDES</b>		<b>ACTITUDES</b>

No Contesto	49%	Relaciones Publicas	25%
Ninguna	26%	No Contesto	19%
Actitud de Servicio	8%	Internet	13%
Planificación de los Recursos	6%	Trabajo en Equipo	13%
Integración al Grupo de Trabajo	6%	Manejo de situaciones con Huéspedes	13%
Trato a los Huéspedes	4%	Calidad y Servicio	6%
Idiomas	2%	Cocina	6%
		Atención al Cliente	6%

Base 51 entrevistas de respuesta múltiple

Base 16 entrevistas de respuesta múltiple

Un porcentaje importante prefiere no responder o dice no necesitar capacitaciones, sin embargo, de las respuestas válidas las relaciones públicas (trato con el cliente), y el trabajo en equipo son importantes, también lo es el conocimiento del internet.

**p. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, mandos medios**  
Deficiencia y Capacitaciones en **HABILIDADES** en mandos medios

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>HABILIDADES</b>		<b>HABILIDADES</b>	

No Contesto	40%	No Contesto	42%
Ninguna	30%	Computación	11%
La Comercialización	7%	Comercialización de Productos	11%
El Manejo de Inventarios	3%	Hablar en Publico	11%
El Manejo de Maquinaria para Tejer	3%	Mercadeo	5%
El Manejo del Personal	3%	Tecnología en telas y Costuras	5%
En Computación	2%	Administración de Empresas	5%
En el Manejo del Turista	2%	Liderazgo	5%
En el Manejo Optimo de los Recursos	2%	Gastronomía	5%
El Mercadeo por Internet	2%		
En el Tejido Fino Telar de Pie	1%		
La Administración del Negocios	1%		
La Elaboración de Tejidos	1%		
En el Manejo de las Cuentas	1%		

Base 51 entrevistas de respuesta múltiple

Base 18 entrevistas de respuesta múltiple

Un 70% no responde o manifiesta no necesitar capacitaciones, de las respuestas válidas, lo mas importante es aprender computación, comercialización y hablar en público.

**q. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, mandos medios**  
Deficiencia y Capacitaciones en **CONOCIMIENTOS** Pregunta 28/29

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>CONOCIMIENTOS</b>		<b>CONOCIMIENTOS</b>	

No Contesto	32%	No Contesto	40%
Ninguna	25%	Administración de Empresas	20%
En el Manejo del Negocio	19%	Contabilidad de Costos	8%
Manejo del Personal	6%	Trabajo en Equipo	8%
En al Cultura Turística	4%	Nuevos Diseños de Costura Típica	4%
Desarrollo Eco turístico y Biodiversidad	4%	Comercialización de Productos	4%
El Calculo de Costos	2%	Cultura Turística	4%
En el Manejo de Conflictos	2%	Relaciones Humanas	4%
En Exportaciones	2%	Gastronomía	4%
En la Tecnología en costuras	2%	Ingles	4%
El manejo de Alimentos	2%		
Los Idioma	2%		

Base 51 entrevistas de respuesta múltiple

Base 24 entrevistas de respuesta múltiple

La administración, la contabilidad son las capacitaciones mas sentidas, lo que muestra una necesidad de mejorar en el negocio que supervisan, la comercialización, la cultura turística y las relaciones humanas, que están todas vinculadas al tema del manejo del negocio, suman otro aspecto importante, de la necesidad de conocimientos.

**r. Hábitos de Capacitación (jefes o dueños)**

**HABITOS DE CAPACITACION GERENTES O JEFES**

Puesto Pregunta 30

Gerente	46%
Propietario (a)	29%
Presidente (a)	4%
Representante	4%
Vice presidente	4%
Coordinador	4%
No Contesto	4%
Junta Directiva	2%
Director	2%

Base 46 entrevistas de respuesta múltiple

Los gerentes y los propietarios son claramente los más numerosos de este grupo.

**s. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Actitudes, jefes o dueños**

Deficiencia y Capacitaciones en **ACTITUDES** Pregunta 31/32

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar
<b>ACTITUDES</b>		<b>ACTITUDES</b>

Ninguna	63%	Servicio al Cliente	25%
No Contesto	19%	Relaciones Humanas	17%
Dirigir a la Gente	8%	Trabajo en Equipo	17%
La negatividad	4%	Cultura Organizacional	17%
Desenvolvimiento ante la Gente	2%	Planificación Estratégica	8%
En el seguimiento de Proyectos	2%	Planes Operativos	8%
En la Atención al Publico	2%	No Contesto	8%

Base 46 entrevistas de respuesta múltiple

Base 10 entrevistas de respuesta múltiple

Las 4 capacitaciones más enunciadas en el tema de actitudes de este grupo tienen que ver con el manejo del negocio, pues son servicio al cliente, relaciones humanas, trabajo en equipo y cultura organizacional, lo que muestra un claro interés por una mejora empresarial.

**t. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Habilidades, dueños o jefes**

Deficiencia y Capacitaciones en **HABILIDADES** Pregunta 33/34

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>HABILIDADES</b>		<b>HABILIDADES</b>	

Ninguna	60%	Relaciones Humanas	36%
No Contesto	15%	Administración de Recursos Financieros	14%
Manejo del Efectivo	4%	Liderazgo	14%
La Dirección del Grupos	4%	No Contesto	14%
En el Liderazgo	4%	Dirección de Grupos	7%
En el Desarrollamiento	2%	Marketing de Mercados	7%
El Hablar en Publicó	2%	Trato al Turista	7%
Poca Responsabilidad	2%		
El Manejo del Internet	2%		
El Manejo del Personal	2%		
E3 Manejo Administrativo	2%		

*Base 46 entrevistas de respuesta múltiple*

*Base 13 entrevistas de respuesta múltiple*

En este caso, el manejo de las finanzas y el liderazgo, son las prioritarias en el tema de habilidades, y muestran una deficiencia aceptada en el manejo contable y de costos, que es natural en microempresarios.

**u. Deficiencias y Necesidades de Capacitación en Conocimientos, dueños o jefes**

Deficiencia y Capacitaciones en **CONOCIMIENTOS** Pregunta 35/36

Deficiencias en		Capacitación para desarrollar	
<b>CONOCIMIENTOS</b>		<b>CONOCIMIENTOS</b>	

Ninguna	52%	Administración de Empresas	28%
No Contesto	17%	Ingles	22%
El manejo del Negocio/Administración	10%	Computación	17%
Guiar al Turista	4%	No Contesto	11%
Idiomas	4%	Elaboración de Bebidas	6%
Manejo de Internet	2%	Cultura de Servicio al Cliente	6%
Computación	2%	Medio Ambiente	6%
La Atención al Cliente	2%	Relaciones Humanos	6%
En Exportaciones	2%		
Control de Problemas de Empleados	2%		
Preparación de los Alimentos para el Turista	2%		

**Base 46 entrevistas de respuesta múltiple**

**Base 18 entrevistas de respuesta múltiple**

En este caso, de conocimientos, las necesidades mas sentidas son la administración y el inglés, lo que nuevamente muestra la necesidad de la capacitación en este idioma, el cual no aparece ni en las capacitaciones recibidas ni en las por recibir.

## **B. Conclusiones**

Las conclusiones de esta encuesta, denotan una clara necesidad de ciertas capacitaciones específicas, tanto al nivel operativo, como en los mandos medios como en los dueños y jefes, y al posicionar al INTECAP como la entidad mas conocida en este rubro, lo colocan como el mejor desarrollador de las capacitaciones en el departamento, a todo nivel.

### **a. Conclusiones sobre las empresas**

- a) Hay una marcada preponderancia de microempresas y dentro de las mismas las del sector de servicios.
- b) Hay muy poca movilidad entre municipios de las personas que trabajan en las mypimes, a cualquier nivel.
- c) La mayoría de las personas encuestadas, a todo nivel esta en el sector de servicios
- d) La institución de capacitación mas conocida, tanto a nivel departamental como de la capital, es el INTECAP
- e) Aproximadamente el 50% de los entrevistados ha recibido alguna capacitación en el último año (un valor mas bien bajo, que puede ,mostrar falta de oportunidades por poca oferta o poco conocimiento de la oferta, o falta de dinero para pagarlas)
- f) De estos últimos, el 90% califica como útil o muy la capacitación recibida, es decir la consideran beneficiosa
- g) Un 60% espera capacitarse en algo el año que viene (hay interés en capacitarse)
- h) El inglés figura con valores mínimos en las capacitaciones recibidas o por recibir
- i) Las capacitaciones recibidas se concentran en el área de servicios y de turismo.

### **b. Conclusiones sobre el Personal Operativo**

A nivel del personal operativo, las respuestas arrojan las siguientes conclusiones

- a) Un porcentaje alto no quiere contestar o manifiesta no necesitar capacitación, esto muestra una clara renuencia a manifestar sus debilidades, lo que es común en este tipo de encuestas.
- b) En actitudes las capacitaciones mas sentidas son las que tiene que ver con las relaciones con compañeros de trabajo, trabajo en equipo, motivación estas 3 que tiene que ver con las relaciones de las personas con su entorno, y las siguientes tiene que ver con la atención y servicio al cliente, es decir con su trabajo en sí.
- c) En habilidades, las respuestas están muy dispersas y no arrojan conclusiones, pero si se relacionan las mas importantes con el trabajo que realizan estas personas, como es el servicio al cliente, el manejo de alimentos, la presentación de cuartos, etc.
- d) En conocimientos, las respuestas son mas claras, puesto que los entrevistados, entienden con mas facilidad sus deficiencias en conocimientos, en este caso las capacitaciones mas buscadas son en inglés en primer término, luego cocina, luego matemáticas y computación, es decir temas bien concretos, donde el inglés toma preponderancia.

### **c. Conclusiones sobre los Mandos Medios**

A nivel de los mandos medios, las respuestas arrojan las siguientes conclusiones

- a) En actitudes, un porcentaje importante prefiere no responder o dice no necesitar capacitaciones, lo que muestra una resistencia a reconocer problemas en este concepto, sin embargo, de las respuestas válidas las relaciones públicas (trato con el cliente), y el trabajo en equipo son importantes, también lo es el conocimiento del internet (que no es un cambio de actitud)
- b) En habilidades. un 70% no responde o manifiesta no necesitar capacitaciones, de las respuestas válidas, lo mas importante es aprender computación, comercialización y hablar en público, esto muestra una deficiencia en manejo de relaciones humanas (hablar en público) y en el manejo del negocio (comercialización).
- c) En conocimientos, al igual que con el personal operativo, las respuestas son mas claras, la administración y la contabilidad son las capacitaciones mas sentidas , temas muy concretos que muestran una necesidad de mejorar en el negocio que supervisan, la comercialización, la cultura turística y las relaciones humanas, que están todas vinculadas al tema del manejo del negocio, suman otro aspecto importante, de la necesidad de conocimientos.

### **d. Conclusiones sobre los Dueños o Jefes**

En este nivel de jefes y dueños, las respuestas arrojan las siguientes conclusiones

- a) En actitudes mas de un 80% predfiere no responder o dice no tener necesidades, repitiendo un comportamiento común en los demás encuestados, las 4 capacitaciones mas sentidas en este temas de este grupo tiene que ver con el manejo del negocio, pues son servicio al cliente, relaciones humanas, trabajo en equipo y cultura organizacional, lo que muestra un claro interés por una mejora empresarial.
- b) En habilidades, este grupo, en un 75% no contesta o manifiesta no tener problemas, lo que muestra nuevamente la renuencia a aceptar sus debilidades, sin embargo de las respuestas válidas, el manejo de las finanzas y el liderazgo, son las prioritarias en el tema de habilidades, y muestran una deficiencia aceptada en el manejo contable y de costos, que es natural en microempresarios.
- c) En conocimientos es donde existen respuestas mas concretas, en este caso, las necesidades mas sentidas son la administración y el inglés, lo que nuevamente muestra la necesidad de la capacitación en este idioma, el cual no aparece ni en las capacitaciones recibidas ni en las por recibir y de mejorar en el sentido empresarial, como una responsabilidad que necesita mejorarse.

## **C. Anexo**

Se adjunta el formulario utilizado para la encuesta.

## DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA DNC-t

No. Encuesta	Encuestador		Lugar de la encuesta:	
			1) San Antonio	9) Santa Catarina Barahona
			Aguascalientes	10) San Bartolomé Milpas Altas
Fecha	Hora	Revisor	2) Pastores	11) Santo Domingo Xenecoj
			3) San Miguel Dueñas	12) Sumpango
			4) San Juna Alotenango	13) Santiago Sacatepéquez
			5) La Antigua Guatemala	14) Magdalena Milpas Altas
			6) Santa Lucía Milpas Altas	15) Ciudad Vieja
			7) Jocotenango	16) San Lucas Sacatepéquez
			8) Santa María de Jesús	
PERFIL DEL ENCUESTADO				
1. NOMBRE DEL ENCUESTADO		2. DIRECCIÓN		3. Teléfono
4. Municipio en donde se ubica la el Negocio			5. Sector de la actividad del Encuestado	
1. San Antonio Aguascalientes	9. Santa Catarina Barahona	1. Comercial (venta de artesanías, tejidos, etc)		
2. Pastores	10. San Bartolomé Milpas Altas	2. Industria Manufacturera (elaboración de tejidos, Artesanías, elaboración de Envasados)		
3. San Miguel Dueñas	11. Santo Domingo Xenacoj	3. Servicios (hospedaje, restaurant, comedor, café, Internet y Spa)		
4. San Juan Alotenango	12. Sumpango	4. Agricultura, Caza y Pesca (cultivos u otros)		
5. La Antigua Guatemala	13. Santiago Sacatepéquez			
6. Santa Lucía Milpas Altas	14. Magdalena Milpas Altas			
7. Jocotenango	15. Ciudad Vieja			
8. Santa María de Jesús	16. San Lucas Sacatepéquez			
6. Actividad Principal del Encuestado	7. Número de personas que trabajan con usted	Describe el tipo de actividad	8. De qué Municipio es originario	
			1. El mismo municipio 2. Otro municipio o departamento	
INSTITUCIONES DE CAPACITACIÓN				
9. ¿Qué instituciones de formación y capacitación conoce en su municipio o departamento?		10. ¿Cuáles instituciones ha utilizado en la formación o capacitación de su personal? (de la región o de la ciudad)		
		De la región	De la Ciudad Capital	
HÁBITOS DE CAPACITACIÓN				
11. ¿Han recibido algún tipo de capacitaciones en el último año?		12. ¿Qué capacitaciones ha recibido en el último año?		
1. SI 2. NO <i>pasar a pregunta 12</i>				
13. ¿Cómo calificaría el grado de utilidad de las capacitaciones recibidas?		14. ¿Tiene pensado algunas capacitaciones para el próximo año?		15. ¿Cuáles?
1. Muy útil para la empresa 2. Útil para la empresa 3. Regular 4. Poco útil para la empresa 5. Nada útil para la empresa		1. SI 2. NO <i>pasar a pregunta 15</i>		

**HÁBITOS DE CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA**

**NIVEL OPERATIVO (meseros, recepcionista, atención al público, camareras, vendedores, tejedores, agricultores, herreros, carpinteros).**

16. PUESTO	17. ¿Qué deficiencias en ACTITUDES encuentra usted en este puesto?	18. ¿Qué capacitaciones para desarrollar ACTITUDES recomendaría para este puesto?	19. ¿Qué deficiencias en HABILIDADES encuentra usted en este puesto?	20. ¿Qué capacitaciones para desarrollar HABILIDADES recomendaría para este puesto?	21. ¿Qué deficiencias en CONOCIMIENTOS encuentra usted en este puesto?	22. ¿Qué capacitaciones para adquirir CONOCIMIENTOS recomendaría para este puesto?

**MANDOS MEDIOS (supervisores, jefes de grupos)**

23. PUESTO	24. ¿Qué deficiencias en ACTITUDES encuentra usted en este puesto?	25. ¿Qué capacitaciones para desarrollar ACTITUDES recomendaría para este puesto?	26. ¿Qué deficiencias en HABILIDADES encuentra usted en este puesto?	27. ¿Qué capacitaciones para desarrollar HABILIDADES recomendaría para este puesto?	28. ¿Qué deficiencias en CONOCIMIENTOS encuentra usted en este puesto?	29. ¿Qué capacitaciones para adquirir CONOCIMIENTOS recomendaría para este puesto?

**GERENTES O JEFES**

30. PUESTO	31. ¿Qué deficiencias en ACTITUDES encuentra usted en este puesto?	32. ¿Qué capacitaciones para desarrollar ACTITUDES recomendaría para este puesto?	33. ¿Qué deficiencias en HABILIDADES encuentra usted en este puesto?	34. ¿Qué capacitaciones para desarrollar HABILIDADES recomendaría para este puesto?	35. ¿Qué deficiencias en CONOCIMIENTOS encuentra usted en este puesto?	36. ¿Qué capacitaciones para adquirir CONOCIMIENTOS recomendaría para este puesto?