

Artículo original

Sistema de indicadores para evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible



Indicator system to evaluate the management of training for sustainable tourism management

Sistema de indicadores para avaliar a gestão do treino para a gerência do turismo sustentável

Tania Vargas Fernández¹  0000-0003-4285-682X  tvargas@upr.edu.cu

Brígido García Páez¹  0000-0003-4094-7453  brigido.garciap@upr.edu.cu

¹ Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Facultad de Ciencias Económicas. Centro de Estudios de Dirección, Desarrollo Local, Turismo y Cooperativismo (CE-GESTA). Pinar del Río, Cuba.

Recibido: 30/05/2022

Aprobado: 06/07/2022

RESUMEN

El turismo sostenible constituye un paradigma para las organizaciones y regiones que impulsan su consecución. No obstante, es preciso que el crecimiento de la actividad turística no vaya en detrimento del entorno natural y sociocultural de los destinos turísticos, por lo que se hace necesario fomentar su sostenibilidad. Este trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de indicadores en términos de proceso, resultados y desempeño que permitió evaluar, a escala local, la gestión de la capacitación en función del turismo sostenible. Se utilizaron diferentes métodos, procedimientos y técnicas de investigación que permitieron obtener el sistema de indicadores propuestos. Con la aplicación del sistema de indicadores en la localidad de Viñales, Pinar del Río, se logró una evaluación superior a la inicial, obteniéndose una evaluación global de Aceptable y un avance en los indicadores económicos relativos al trabajo vivo como expresión del desarrollo de las competencias para el turismo sostenible.

Palabras clave: capacitación; competencias para el turismo sostenible; indicadores.

ABSTRACT

Sustainable tourism is a paradigm for the organizations and regions that promote its achievement. However, the growth of tourism activity must not be detrimental to the natural and sociocultural environment of tourist destinations, which is why it is necessary to promote its sustainability. The objective of this work was to design a system of indicators in terms of process, results and performance that made it possible to evaluate, at the local level, the management of training in favor of sustainable tourism. Different research methods, procedures and techniques were used to obtain the proposed system of indicators. With the application of the system of indicators in the locality of Viñales, Pinar del Río, an evaluation superior to the initial one was achieved, obtaining an overall evaluation of Acceptable and an advance in the economic indicators related to live work as an expression of the development of competences for sustainable tourism.

Keywords: training; competencies for sustainable tourism; indicators.

RESUMO

O turismo sustentável é um padrão para as entidades e regiões que promovem sua realização. Entretanto, é necessário que o acréscimo da atividade turística não seja lesivo ao ambiente natural e sócio-cultural dos destinos turísticos, razão pela qual é necessário impulsionar sua sustentabilidade. O objetivo deste trabalho foi projetar um sistema de indicadores em termos de processo, resultados e desempenho que permitisse a avaliação, em nível local, da gestão do treino em termos de turismo sustentável. Foram utilizados diferentes métodos, procedimentos e técnicas de pesquisa para obter o sistema de indicadores proposto. Com a aplicação do sistema de indicadores na localidade de Viñales, Pinar del Río, foi realizada uma avaliação superior à inicial, obtendo-se uma avaliação geral de Aceitável e um avanço nos indicadores econômicos relacionados ao trabalho vivo como expressão do desenvolvimento de competências para o turismo sustentável.

Palavras-chave: treino; habilidades de turismo sustentável; indicadores.

INTRODUCCIÓN

El turismo sostenible aparece en el debate geográfico en la década de los noventa del siglo XX, tras la popularización de los términos "sostenibilidad" y "desarrollo sostenible", a partir de la Conferencia de Río de 1992 para describir un desarrollo ideal del turismo que no implique impactos ambientales y sociales negativos.

Las definiciones analizadas en la literatura especializada (Alcívar Vera & Bravo Acosta, 2017; Castro Alfaro & Marrugo Salas, 2018; Condor Bermeo, 2018; Lalangui et al., 2017; Proaño Ponce et al., 2018), presentan en común varios elementos que caracterizan el turismo sostenible, tales como: debe existir una armonía entre las aristas economía, naturaleza y sociedad; deben respetarse la cultura, tradiciones, naturaleza y patrimonio locales; los ingresos derivados de la actividad turística deben revertirse hacia el desarrollo local, debe existir un trabajo sistémico entre todos los actores involucrados en la actividad turística y debe considerarse como un modelo viable de desarrollo, que garantice las necesidades de las presentes y futuras generaciones.

Educar en función de la sostenibilidad constituye un proceso sistemático, dirigido a la formación de competencias en los directivos y trabajadores, comprometidos con la búsqueda permanente de las mejores relaciones posibles entre la sociedad y su medio, tomando como referencia los principios del desarrollo sostenible. De acuerdo con Pimentel de Oliveira (2018), a través de la educación, es posible la formación de ciudadanos comprometidos con el futuro, conscientes de la importancia de la manutención del medioambiente y solidarios en la redistribución de la economía.

En este contexto, la capacitación de los actores locales que influyen en el turismo constituye una vía para el desarrollo de competencias dirigidas hacia la sostenibilidad de esta actividad, que garanticen un desempeño acorde con los principios del turismo sostenible.

Importante también es señalar lo necesario de diseñar la capacitación desde los niveles y temáticas requeridos con un orden y una lógica que faciliten el aprendizaje y sean consecuentes con la labor de los diversos actores frente al desarrollo que pretenden. Excelente realidad sería la incorporación de la gran mayoría de los actores de una misma localidad al proceso de capacitación para lograr que estos espacios se conviertan en el sitio y el momento de crecimiento de un grupo humano dispuesto a dialogar, poner en común sus ideas, conocimientos y experiencias para el aprendizaje y la construcción colectiva de un nuevo saber y maneras de hacer que apliquen en su labor diaria,

construyendo puentes y códigos comunes que los hagan funcionar como un todo en función de todos y con todos (Mirabal Patterson, 2006).

De ahí, el papel fundamental que le corresponde a la capacitación en el acercamiento al paradigma del turismo sostenible, teniendo en cuenta que el énfasis de las acciones de capacitación no solo se pone en atender las capacidades o destrezas individuales, o en preparar profesionales para el mercado, sino en introducir en el corazón del acto educativo los problemas de la sociedad, desde la escala local hasta la global, fomentando la responsabilidad colectiva y potenciando así el carácter transformador y liberador que puede tener la educación (Novo, 2009).

Se asume para el presente trabajo el concepto de competencias para el turismo sostenible, definido por Vargas Fernández y Cuesta Santos (2018), como el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, actitudes, valores, aptitudes, experiencias y motivaciones que se articulen en el desempeño para la consecución del turismo sostenible, a partir de la gestión de los recursos naturales, económicos y socioculturales, como contribución a la satisfacción de los turistas y a la elevación de la calidad de vida de los habitantes de la localidad.

Resulta importante destacar en la definición planteada con anterioridad el término "sinérgico", pues no se trata de la "suma de sus componentes", sino de la integración necesaria entre los mismos que permita asumir el enfoque holístico de la competencia como un todo que se da en la unidad bio-psico-social constituida por la persona que trabaja y que deberá manifestar esas competencias.

Se pueden encontrar en la literatura sobre el tema diferentes tipos de competencias que son clasificadas de distinta manera por diversos autores como: Cuesta Santos (2018), Vélez Bedoya et al. (2018), Juárez Martínez y González Fernández (2018), Ramón Pineda et al. (2019), Carrizosa Prieto (2019), Pugh y Lozano (2019), Álvarez Benítez y Asensio Muñoz (2020). Las que concitan el mayor grado de consenso son: competencias genéricas, denominadas también transversales, intermedias, generativas o generales y las competencias específicas (técnicas o especializadas).

Por su parte, Vargas Fernández y Cuesta Santos (2018) definen las competencias genéricas para el turismo sostenible como aquellas competencias comunes para directivos y trabajadores vinculados a la actividad turística que les permitan actuar en consonancia con su sostenibilidad. Por otro lado, definen como competencias específicas para el turismo sostenible las competencias que deben poseer de manera diferenciada directivos y trabajadores vinculados a la actividad turística, de acuerdo con

el rol que les corresponde desempeñar en cada organización, de forma tal que contribuyan a la sostenibilidad del turismo.

El estudio de varios trabajos relacionados con la evaluación del impacto de la capacitación en diferentes contextos y para disímiles fines ha arrojado la necesidad de elaborar un sistema de indicadores en términos de proceso, resultados y desempeño que permita evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible, determinando la repercusión de las acciones formativas en el nivel de competencias deseado, como expresión de la integración con marcada influencia en el desempeño de los miembros de la comunidad, los directivos y los trabajadores del sector estatal y no estatal vinculados a la actividad turística para contribuir a su sostenibilidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Durante la investigación se utilizaron diferentes métodos, técnicas y procedimientos de investigación. Como método teórico general, el materialismo dialéctico para valorar la evolución de la investigación en el campo de la evaluación del impacto de la capacitación y el sistémico para fundamentar el sistema de indicadores propuesto.

Se emplearon fuentes primarias y secundarias de información que permitieron constatar el problema científico en localidades con vocación turística de la provincia de Pinar del Río, Cuba, fundamentalmente en la localidad de Viñales, la que constituye el principal destino turístico de esta provincia. Como parte de las fuentes primarias, se aplicó una encuesta dirigida a directivos y trabajadores del sector estatal y a arrendadores para determinar su percepción acerca del turismo sostenible y con ello su nivel de conocimiento, actitudes, valores y motivaciones sobre este particular.

Fue necesario, además, recurrir a las fuentes de información secundaria disponibles en la localidad y en las organizaciones implicadas, tales como: 1) estrategia de desarrollo de la localidad; 2) estrategia de superación de cuadros y reservas; 3) estrategias de capacitación de los actores implicados; 4) relatorías de los talleres realizados con arrendadores y actores estatales sobre temáticas vinculadas a la actividad turística, entre otras.

Para la realización de la investigación, se tuvieron en cuenta del total de organizaciones de la localidad, las de mayor influencia en la actividad turística, definiendo los siguientes criterios de selección:

- Las entidades e instalaciones que brindan servicios para el turismo en Viñales, tanto hoteleras como extrahoteleras, ya que la mayoría ofertan o se asocian a determinados atractivos naturales y/o socioculturales
- Las organizaciones económicas, sociales, políticas y de masas que mayor influencia ejercen en el desarrollo de la actividad turística, al servir de apoyo a la misma, desde el punto de vista de aseguramiento, como actores al cuidado y conservación del entorno, como promotores de la cultura de la localidad, así como las que tienen a su cargo la formación de los ciudadanos locales y la prestación de servicios sanitarios a la población
- Las casas de renta para el turismo nacional e internacional que posean más de 10 años, ininterrumpidamente, en el ejercicio de la actividad de arrendamiento

A partir de la aplicación de estos criterios, se seleccionaron 39 organizaciones estatales y 57 no estatales (arrendadores) como población objeto de estudio.

Para determinar el tamaño muestral, se utilizó un muestreo aleatorio simple, obteniéndose un total de 28 organizaciones estatales y 36 no estatales. Posteriormente, se realizó un muestreo aleatorio estratificado, efectuándose una división por estratos a partir del número de organizaciones estatales determinadas con anterioridad. Se tuvieron en cuenta dos grupos (directivos y trabajadores), a los cuales se les aplicaron diferentes técnicas con el fin de conocer las consideraciones de cada uno. En las casas de renta, se trabajó con el arrendador (trabajador por cuenta propia titular), por ser el que más dominio posee de la actividad que realiza.

La revisión documental realizada y los resultados de la aplicación de las técnicas antes mencionadas, de conjunto con el análisis del estado del arte en torno al tema analizado, permitieron obtener elementos suficientes para el diseño del sistema de indicadores propuesto en la presente investigación, destacando que son limitadas las acciones que se implementan, tanto en el sector estatal como en el no estatal, en función de incrementar las competencias de directivos y trabajadores hacia el turismo sostenible. En correspondencia con esto, la evaluación del impacto del proceso de gestión de la capacitación no se encuentra al nivel deseado, lo que condujo a la elaboración del sistema de indicadores.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Fueron analizadas algunas tecnologías (metodologías, procedimientos, sistemas) sobre la evaluación del impacto de la capacitación, que incluyen la definición de indicadores para este fin. Estas tecnologías propuestas por autores como Muñoz Carine y Rodríguez Piña (2017), López Boudet et al. (2017), Guerra Castillo (2021), Stable Rodríguez y Núñez García (2021), sirvieron de referencia para la elaboración del sistema de indicadores propuestos en esta investigación, al determinar sus principales aportes metodológicos y limitaciones.

Su revisión y comparación se realizó en base a los siguientes criterios: 1) los niveles o fases, 2) los momentos en que debe evaluarse el impacto de la capacitación 3) los enfoques esenciales, 4) los principales aportes metodológicos y 5) las principales limitaciones de cada una.

El estudio de estas tecnologías permitió valorar la evolución de la investigación en el campo de la evaluación del impacto de la capacitación. Se reflejó coincidencia en los niveles o fases de este proceso, a saber: reacción, aprendizaje, resultados e impacto; devenidos en elementos clásicos del proceso, de carácter más bien estático y que constituyen los principales aportes metodológicos de las tecnologías estudiadas. Otro elemento común está relacionado con los momentos en que debe evaluarse el impacto de las acciones de capacitación: antes, durante y después, cuestión que permite estructurar el proceso en el logro de una mejor organicidad.

Las principales limitaciones analizadas y que sirvieron de base para la propuesta de sistema de indicadores del presente trabajo son:

- Algunas consideran de forma exclusiva los aspectos económicos
- Se centran básicamente en el resultado individual del trabajador
- No todas emplean indicadores para evaluar el impacto de la capacitación
- Algunas tienen en su centro la gestión por competencias, pero no establecen cómo determinarlas ni evaluarlas. Solo miden la capacitación de los cursos que se imparten dentro de la misma organización. No queda claro cómo replicar la propuesta en otras organizaciones
- No tienen en cuenta cómo evaluar la contribución que se realiza al desarrollo de competencias para el turismo sostenible, a partir del proceso de capacitación implementado

Resultados del diagnóstico en localidades con vocación turística de Pinar del Río

Para la realización del diagnóstico, se tuvo en cuenta del total de organizaciones de Viñales, las de mayor influencia en la actividad turística, siguiendo los criterios planteados en apartados anteriores.

Además, mediante revisión documental, se pudo constatar que en otras localidades con vocación turística de la provincia de Pinar del Río, existe un conjunto de limitaciones que obstaculizan el avance hacia el turismo sostenible.

Del análisis y los resultados del diagnóstico realizado se derivan las siguientes regularidades generales:

- Las competencias para el turismo sostenible de los directivos y los trabajadores del sector estatal vinculados a esta actividad, así como de los arrendadores son limitadas, lo que incide en la aplicación del paradigma de la sostenibilidad
- Los diferentes actores de la localidad no se consideran parte integral de la actividad turística, lo cual limita las posibilidades de integración de todas las organizaciones como paso importante para propiciar el cambio hacia el turismo sostenible
- En el diagnóstico de necesidades de aprendizaje solo tienen en cuenta aquellos aspectos relacionados con la superación en actividades muy específicas y vinculadas con funciones propias que desarrolla el trabajador en su puesto laboral, careciendo de temáticas dirigidas a incrementar las competencias del personal
- Los temas incluidos en las estrategias de capacitación de los actores implicados no consideran aspectos vinculados al turismo sostenible u otras temáticas afines
- Es insuficiente la capacitación que reciben los cuadros y reservas de las localidades analizadas en función de su sensibilización sobre la importancia del turismo sostenible y su rol en el proceso de toma de decisiones dirigidas a su eficiente gestión
- El alcance de los programas de educación ambiental para las comunidades locales y para los actores y decisores del territorio no muestra los resultados deseados para un entorno como los diagnosticados
- No cuentan con herramientas científicamente argumentadas que contribuyan a evaluar el impacto de las acciones de capacitación que realizan en función del turismo sostenible en el ámbito local

Sistema de indicadores para evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible

El impacto de la capacitación para el turismo sostenible se concibe como el proceso mediante el cual se determina la repercusión de las acciones de capacitación en el nivel de competencias deseado, como expresión de la integración con marcada influencia en el desempeño de los miembros de la comunidad, los directivos y los trabajadores del sector estatal y no estatal vinculados a la actividad turística para contribuir a su sostenibilidad.

Para planificar y dar seguimiento a la acción de capacitación y así poder determinar su impacto, se divide este proceso en tres momentos fundamentales: antes, durante y después de la capacitación, teniendo en cuenta el empleo de técnicas como encuestas, revisión documental, trabajo grupal, entre otras.

En la etapa "antes de la capacitación", se establece un pronóstico del posible impacto que tendrá la misma, a través de un conjunto de elementos o indicadores relacionados con el diagnóstico de necesidades de competencias para el turismo sostenible, el presupuesto para la capacitación y el nivel de motivación por aprender acerca de este tema (indicadores de proceso). Se establecen, además, indicadores de resultados y de desempeño que se esperan obtener con la implementación de las acciones de capacitación para el turismo sostenible.

La segunda etapa: "durante la capacitación" es el momento donde se ejecutan todas las acciones comprendidas en el plan y se evalúa la efectividad del mismo, teniendo en cuenta la correspondencia de este plan con las necesidades e intereses de los implicados en el proceso.

Por último, la etapa "después de la capacitación" permite valorar si se cumplieron los objetivos propuestos y adoptar cualquier ajuste o adecuación en los futuros planes. Se comprueba si se modificaron los indicadores establecidos en la primera etapa, si se cumplieron las expectativas de los implicados y si hubo transferencia de conocimientos hacia otros directivos y trabajadores del sector estatal y no estatal y miembros de la comunidad.

En resumen, con el objetivo de medir el impacto de la gestión de la capacitación para el turismo sostenible, se propone un sistema de indicadores agrupados en indicadores de proceso, indicadores de resultados e indicadores de desempeño (Tabla 1).

- Indicadores de proceso: Indicadores que permiten optimizar la gestión de la capacitación, al determinar sus fortalezas y debilidades en aspectos como las necesidades de competencias para el turismo sostenible, la motivación por aprender, el nivel de ejecución del presupuesto de capacitación, entre otros
- Indicadores de resultados: Indicadores que permiten medir los resultados (salidas) derivados del proceso de capacitación para el turismo sostenible, de manera que se determine el logro de los objetivos propuestos
- Indicadores de desempeño: Indicadores que permiten medir el desempeño de los actores implicados en el proceso de capacitación como expresión de las competencias para el turismo sostenible

Tabla 1 - Sistema de indicadores para evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible

Indicador	Expresión de cálculo	Objetivo	Escala valorativa
Indicadores de proceso			
1- Grado de motivación por aprender acerca del turismo sostenible (GMapTS)	$GMapTS = \frac{AS+S}{T} *100$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas</p>	Mostrar el grado de motivación que poseen los directivos y trabajadores del sector estatal y no estatal vinculados a la actividad turística, así como los miembros de la comunidad por aprender nuevos aspectos relacionados al turismo sostenible.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio

2- Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible de los directivos (IBCGTSd)	$IBCGTSd = \frac{\sum_{i=1}^n IBCGTSdi}{n}$ <p>donde: IBCGTSdi: Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible del directivo i n: Total de directivos</p>	Determinar la brecha existente entre el nivel actual de competencias genéricas para el turismo sostenible de los directivos vinculados a la actividad turística y el nivel requerido.	- < 30 % Altamente Satisfactorio - Entre 30 y 45 % Satisfactorio - Entre 46 y 70 % Aceptable - > 70 % Deficiente
a) Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible del directivo i (IBCGTSdi)	$IBCGTSdi = \left(1 - \frac{NACGTSdi}{NRCGTSdi}\right) * 100$ <p>donde: NACGTSdi: Nivel Actual de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i NRCGTSdi: Nivel Requerido de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i</p>		
3- Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible de los trabajadores del sector estatal (IBCGTSt)	$IBCGTSt = \frac{\sum_{j=1}^n IBCGTStj}{n}$ <p>donde: IBCGTStj: Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible del trabajador del sector estatal j n: Total de trabajadores del sector estatal</p>	Determinar la brecha existente entre el nivel actual de competencias genéricas para el turismo sostenible de los trabajadores del sector estatal vinculados a la actividad turística y el nivel requerido.	- < 30 % Altamente Satisfactorio - Entre 30 y 45 % Satisfactorio - Entre 46 y 70 % Aceptable - > 70 % Deficiente
a) Índice de brechas de competencias genéricas para el turismo sostenible del trabajador del sector estatal j (IBCGTStj)	$IBCGTStj = \left(1 - \frac{NACGTStj}{NRCGTStj}\right) * 100$ <p>donde: NACGTStj: Nivel Actual de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j</p>		

trabajador del sector estatal j (IBCGTStj)	NRCGTStj: Nivel Requerido de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j		
4- Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible de los directivos (IBCETSd)	$IBCETSd = \frac{\sum_{i=1}^n IBCETSdi}{n}$ <p>donde: IBCETSdi: Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible del directivo i n: Total de directivos</p>	Determinar la brecha existente entre el nivel actual de competencias específicas para el turismo sostenible de los directivos vinculados a la actividad turística y el nivel requerido.	<ul style="list-style-type: none"> - < 30 % Altamente Satisfactorio - Entre 30 y 45 % Satisfactorio - Entre 46 y 70 % Aceptable - > 70 % Deficiente
a) Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible del directivo i (IBCETSdi)	$IBCETSdi = \left(1 - \frac{NACETSdi}{NRCETSdi}\right) * 100$ <p>donde: NACETSdi: Nivel Actual de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i NRCETSdi: Nivel Requerido de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i</p>	Determinar la brecha existente entre el nivel actual de competencias específicas para el turismo sostenible de los trabajadores del sector estatal vinculados a la	<ul style="list-style-type: none"> - < 30 % Altamente Satisfactorio - Entre 30 y 45 % Satisfactorio - Entre 46 y 70 % Aceptable - > 70 % Deficiente
5- Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible de los trabajadores del sector estatal (IBCETSt)	$IBCETSt = \frac{\sum_{j=1}^n IBCETStj}{n}$ <p>donde: IBCETStj: Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible del trabajador del sector estatal j n: Total de trabajadores del sector estatal</p>	Determinar la brecha existente entre el nivel actual de competencias específicas para el turismo sostenible de los trabajadores del sector estatal vinculados a la	<ul style="list-style-type: none"> - < 30 % Altamente Satisfactorio - Entre 30 y 45 % Satisfactorio - Entre 46 y 70 % Aceptable - > 70 % Deficiente

a) Índice de brechas de competencias específicas para el turismo sostenible del trabajador del sector estatal j (IBCETStj)	$IBCETStj = \left(1 - \frac{NACETStj}{NRCETStj}\right) * 100$ <p>donde: NACETStj: Nivel Actual de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j NRCETStj: Nivel Requerido de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j</p>	actividad turística y el nivel requerido.	
6- Nivel de ejecución del presupuesto de capacitación (NePresC)	$NePresC = (CCr/PresCplan) * 100$ <p>donde: CCr: Costo de Capacitación real PresCplan: Presupuesto de Capacitación planificado</p>	Mostrar el grado de utilización real que se le ha dado a los fondos destinados a la capacitación.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 70 % Aceptable - Entre 71 y 85 % Satisfactorio - > 85 % Altamente Satisfactorio
Indicadores de resultados			
7- Nivel de satisfacción con la capacitación recibida (NsCrec)	$NsCrec = \frac{AS + S}{T}$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas</p>	Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con las acciones de capacitación recibidas.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
a) Nivel de satisfacción con la planificación de los módulos	$NsPlan = \frac{AS + S}{T} * 100$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias</p>		- > 90 % Altamente Satisfactorio

impartidos (NsPlan)	S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas		
b) Nivel de satisfacción con la calidad de las actividades impartidas (NsCal)	$NsCal = \frac{AS + S}{T} * 100$ <p>donde:</p> AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas		
c) Nivel de satisfacción con la preparación de los profesores (NsProf)	$NsProf = \frac{AS + S}{T} * 100$ <p>donde:</p> AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas		
d) Nivel de satisfacción con los materiales y otros recursos de aprendizaje utilizados (NsMRap)	$NsMRap = \frac{AS + S}{T} * 100$ <p>donde:</p> AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas		
e) Nivel de satisfacción con el sistema de evaluación aplicado (NsSev)	$NsSev = \frac{AS + S}{T} * 100$ <p>donde:</p> AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas		

8- Índice de Trabajadores del sector estatal Participantes en la Capacitación (ITPCap)	$ITPCap = (TPR/TPP) * 100$ <p>donde: TPR: Trabajadores Participantes Reales TPP: Trabajadores Participantes Planificados</p>	Mostrar el porcentaje de trabajadores del sector estatal que participa en la capacitación con respecto a los previstos a participar.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
9- Índice de Directivos Participantes en la Capacitación (IDPCap)	$IDPCap = (DPR/DPP) * 100$ <p>donde: DPR: Directivos Participantes Reales DPP: Directivos Participantes Planificados</p>	Mostrar el porcentaje de directivos que participa en la capacitación con respecto a los previstos a participar.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80% Aceptable - Entre 81 y 90% Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
10- Índice de trabajadores del sector no estatal Participantes en la Capacitación (ICPCap)	$ICPCap = (CPR/ CPP) * 100$ <p>donde: CPR: Trabajadores del sector no estatal participantes reales CPP: Trabajadores del sector no estatal participantes planificados</p>	Mostrar el porcentaje de trabajadores del sector no estatal que participa en la capacitación con respecto a los previstos a participar.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
11- Nivel de Cumplimiento de Acciones de	$NCAC = (ACR/ACP) * 100$ <p>donde: ACR: Acciones de Capacitación Realizadas</p>	Mostrar el grado de cumplimiento de las acciones previstas	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable

Capacitación (NCAC)	ACP: Acciones de Capacitación Planificadas	en el plan de capacitación.	- Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
12- Nivel de Aplicación de lo aprendido (NAAp)	$NAAp = \frac{AS+S}{T} * 100$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas</p>	Determinar el nivel de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, bajo criterios de sostenibilidad.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
13- Nivel de transferencia de las competencias aprendidas (NTCap)	$NTCap = \frac{AS+S}{T} * 100$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas</p>	Determinar el grado en que los participantes en el proceso de capacitación transfieren las competencias aprendidas hacia los otros miembros de la organización.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
14- Nivel de conciencia ambiental (NCAmb)	$NCAmb = \frac{AS+S}{T} * 100$ <p>donde: AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias S: Total de respuestas Satisfactorias T: Total de respuestas</p>	Mostrar el nivel de conciencia ambiental adquirido y/o desarrollado a partir de las acciones de capacitación en torno al turismo sostenible.	- < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 %

			Altamente Satisfactorio
Indicadores de desempeño			
15- Nivel de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible de los directivos (NCGTSd)	$NCGTSd = \frac{\sum_{i=1}^n NCGTSdi}{n}$ <p>donde: NCGTSdi: Nivel del Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i n: Total de directivos</p>	Mostrar el nivel de competencias genéricas para el turismo sostenible que poseen los directivos vinculados a la actividad turística de la localidad con respecto a las competencias que deben poseer.	<ul style="list-style-type: none"> - < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
a) Nivel de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i (NCGTSdi)	$NCGTSdi = (NACGSdi / NRCGSdi) * 100$ <p>donde: NACGSdi: Nivel Actual de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i NRCGSdi: Nivel Requerido de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del directivo i</p>		
16- Nivel de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible de los trabajadores del sector estatal (NCGTSt)	$NCGTSt = \frac{\sum_{j=1}^n NCGTStj}{n}$ <p>donde: NCGTStj: Nivel del Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j n: Total de trabajadores del sector estatal</p>	Mostrar el nivel de competencias genéricas para el turismo sostenible que poseen los trabajadores del sector estatal vinculados a la actividad turística de la localidad con respecto a las competencias que deben poseer.	<ul style="list-style-type: none"> - < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
a) Nivel del Competencias Genéricas para el Turismo	$NCGTStj = (NACGSStj / NRCGSStj) * 100$ <p>donde: NACGSStj: Nivel Actual de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del</p>		

Sostenible del trabajador del sector estatal j (NCGTStj)	trabajador del sector estatal j NRCGTStj: Nivel Requerido de Competencias Genéricas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j		
17- Nivel de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible de los directivos (NCETSd)	$NCETSd = \frac{\sum_{i=1}^n NCETSdi}{n}$ <p>donde: NCETSdi: Nivel del Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i n: Total de directivos</p>	Mostrar el nivel de competencias específicas para el turismo sostenible que poseen los directivos vinculados	<ul style="list-style-type: none"> - < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
a) Nivel de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i (NCETSdi)	$NCETSdi = (NACETSdi / NRCETSdi) * 100$ <p>donde: NACETSdi: Nivel Actual de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i NRCETSdi: Nivel Requerido de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del directivo i</p>	a la actividad turística de la localidad con respecto a las competencias que deben poseer.	
18- Nivel de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible de los trabajadores del sector estatal (NCETSt)	$NCETSt = \frac{\sum_{j=1}^n NCETStj}{n}$ <p>donde: NCETStj: Nivel del Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j n: Total de trabajadores del sector estatal</p>	Mostrar el nivel de competencias específicas para el turismo sostenible que poseen los trabajadores del sector estatal vinculados a la actividad turística de la localidad con respecto a las	<ul style="list-style-type: none"> - < 60 % Deficiente - Entre 60 y 80 % Aceptable - Entre 81 y 90 % Satisfactorio - > 90 % Altamente Satisfactorio
a) Nivel del Competencias Específicas para	$NCETStj = (NACETStj / NRCETStj) * 100$ <p>donde:</p>		

el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j (NCETStj)	NACETStj: Nivel Actual de Competencias Específicas para el turismo sostenible del trabajador del sector estatal j NRCETStj: Nivel Requerido de Competencias Específicas para el Turismo Sostenible del trabajador del sector estatal j	competencias que deben poseer.	
19- Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación de los directivos y la evaluación de sus trabajadores (ICGAdEt)	$ICGAdEt = \frac{\sum_{i=1}^n ICGAdiEtj}{n}$ <p>donde: ICGAdiEtj: Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del directivo i y la evaluación del trabajador j n: total de directivos</p>	Mostrar el grado de coincidencia entre la autoevaluación dada por los directivos y la evaluación de sus trabajadores acerca de las competencias genéricas para el turismo sostenible.	= 100 % Existe total coincidencia. < 100 % la autoevaluación de los directivos acerca de las CG es menor que la evaluación de sus trabajadores. > 100 % la autoevaluación de los directivos acerca de las CG es mayor que la evaluación de sus trabajadores.
a) Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del directivo i y la evaluación del trabajador j (ICGAdiEtj)	$ICGAdiEtj = \frac{CGAdi}{CGEtj} * 100$ <p>donde: CGAdi: Total de Competencias Genéricas Autoevaluadas por el directivo i CGEtj: Total de Competencias Genéricas Evaluadas por el trabajador j</p>		

<p>20- Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación de los trabajadores y la evaluación de sus directivos (ICGAtEd)</p>	$ICGAtEd = \frac{\sum_{j=1}^n ICGAtjEdi}{n}$ <p>donde: ICGAtjEdi: Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del trabajador j y la evaluación del directivo i n: total de trabajadores</p>	<p>Mostrar el grado de coincidencia entre la autoevaluación dada por los trabajadores y la evaluación de sus directivos acerca de las competencias genéricas para el turismo sostenible.</p>	<p>= 100 % Existe total coincidencia. < 100 % la autoevaluación de los trabajadores acerca de las CG es menor que la evaluación de sus directivos. > 100 % la autoevaluación de los trabajadores acerca de las CG es mayor que la evaluación de sus directivos.</p>
<p>a) Índice de coincidencia de las competencias genéricas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del trabajador j y la evaluación del directivo i (ICGAtjEdi)</p>	$ICGAtjEdi = \frac{CGAtj}{CGEdi} * 100$ <p>donde: CGAtj: Total de Competencias Genéricas Autoevaluadas por el trabajador j CGEdi: Total de Competencias Genéricas Evaluadas por el directivo i</p>		
<p>21- Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la</p>	$ICEAdEt = \frac{\sum_{i=1}^n ICEAdiEtj}{n}$ <p>donde: ICEAdiEtj: Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del</p>	<p>Mostrar el grado de coincidencia entre la autoevaluación dada por los directivos y la evaluación de sus trabajadores acerca de las competencias</p>	<p>= 100 % Existe total coincidencia. < 100 % la autoevaluación de los directivos acerca de las</p>

autoevaluación de los directivos y la evaluación de sus trabajadores (ICEAdEt)	directivo i y la evaluación del trabajador j n: total de directivos	específicas de los directivos para el turismo sostenible.	CED es menor que la evaluación de sus trabajadores. > 100 % la autoevaluación de los directivos acerca de las CED es mayor que la evaluación de sus trabajadores.
a) Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del directivo i y la evaluación del trabajador j (ICEAdiEtj)	$ICEAdiEtj = \frac{CEAdi}{CEEtj} * 100$ <p>donde: CEAdi: Total de Competencias Específicas de los directivos autoevaluadas por el directivo i CEEtj: Total de Competencias Específicas de los directivos evaluadas por el trabajador j</p>		
22- Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la autoevaluación de los trabajadores y la evaluación de sus directivos (ICEAtEd)	$ICEAtEd = \frac{\sum_{j=1}^n ICEAtjEdi}{n}$ <p>donde: ICEAtjEdi: Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del trabajador j y la evaluación del directivo i n: total de trabajadores</p>	Mostrar el grado de coincidencia entre la autoevaluación dada por los trabajadores y la evaluación de sus directivos acerca de las competencias específicas de los trabajadores para el turismo sostenible.	= 100 % Existe total coincidencia. < 100 % la autoevaluación de los trabajadores acerca de las CET es menor que la evaluación de sus directivos. > 100 % la

a) Índice de coincidencia de las competencias específicas para el turismo sostenible entre la autoevaluación del trabajador j y la evaluación del directivo i (ICEAtjEdi)	$ICEAtjEdi = \frac{CEAtj}{CEEdi} * 100$ <p>donde: CEAtj: Total de Competencias Específicas de los trabajadores autoevaluadas por el trabajador j CEEdi: Total de Competencias Específicas de los trabajadores evaluadas por el directivo i</p>		autoevaluación de los trabajadores acerca de las CET es mayor que la evaluación de sus directivos.
23- Indicadores económicos	<p><i>De los actores locales:</i> Productividad, Salario medio mensual, Fondo de salario, Correlación salario medio-productividad, Total de ingresos turísticos (sector estatal y no estatal).</p> <p><i>De la localidad:</i> Producción mercantil, ventas, valor agregado, gasto material, fondo de salario, promedio de trabajadores, salario medio mensual, productividad, correlación salario medio-productividad.</p>	Mostrar la evolución de indicadores económicos de los actores implicados y de la localidad, como resultado del desempeño de directivos y trabajadores del sector estatal y no estatal, valorando la influencia de la capacitación en su mejoramiento.	Se compara un año con respecto a otro.

Fuente: Elaboración propia

Dado que la definición de competencia está causalmente ligada a un desempeño superior, en los indicadores de desempeño se recurrió a un grupo de indicadores económicos relativos al trabajo vivo, vinculados a las personas que trabajan.

Para evidenciar que se incrementa la competencia, hay que verificar que aumente el buen desempeño, rendimiento o productividad, la cual sería la contraparte tocable o tangible que es inmanente a la definición de competencia -no puede prescindirse del componente conductual, no obstante el perceptual. Lo anterior permitirá evaluar un Antes del nivel de desempeño o del nivel de actividad, rendimiento o productividad de esas personas y un Después, con determinado gasto de trabajo vivo.

Además, se analiza el tránsito entre esos dos momentos, de otros indicadores de trabajo y salario, tales como: promedio de trabajadores, salario medio mensual, correlación salario medio-productividad, entre otros. Se recurre también a indicadores propios de la actividad turística: ingresos turísticos, estancia promedio de turistas y nivel de ocupación turística.

Una vez determinados los indicadores anteriores, se realiza la evaluación de cada uno de los grupos y la global, empleándose los niveles o categorías evaluativas: Altamente Satisfactorio, Satisfactorio, Aceptable y Deficiente. Para ello, se toma en consideración que la evaluación global de cada grupo de indicadores será la mínima obtenida por alguno de sus indicadores y la evaluación general se determina por la mínima evaluación obtenida en alguno de los tres grupos. Para enriquecerla, se realizan las valoraciones cualitativas necesarias, teniendo en cuenta que los efectos de la capacitación son muy amplios.

La realización del diagnóstico de constatación del problema en la localidad de Viñales y en otras con vocación turística de Pinar del Río posibilitó comprobar que los conocimientos, valores, actitudes y motivaciones de los directivos, trabajadores y arrendadores, acerca de aspectos asociados al turismo sostenible son escasos, atomizados y asistémicos, lo que limita la aplicación del paradigma de la sostenibilidad en el ámbito de la actividad turística de estas localidades.

Se obtienen indicadores de proceso, de resultados y de desempeño que facilitan la evaluación del proceso de gestión de la capacitación para el turismo sostenible y de su impacto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcívar Vera, I. I., & Bravo Acosta, O. M. (2017). Turismo sostenible: Una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 1(9). <https://doi.org/10.31876/re.v1i9.114>

- Álvarez Benítez, M. M., & Asensio Muñoz, I. I. (2020). Evidencias de validez de una medida de competencias genéricas. *Educación XX1*, 23(2), 337-366.
<https://doi.org/10.5944/educxx1.25896>
- Carrizosa Prieto, E. (2019). Las competencias transversales para la empleabilidad y su integración en la educación universitaria. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(1), 83-112.
http://ejcls.adapt.it/index.php/rld_e_adapt/article/view/655
- Castro Alfaro, A., & Marrugo Salas, L. (2018). Turismo sostenible: Caso de gestión de la responsabilidad ambiental en un establecimiento hotelero en Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 13(2), 163-175. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2018v13n2.4631>
- Condor Bermeo, V. (2018). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/822>
- Cuesta Santos, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Macro.
<https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045531.pdf>
- Guerra Castillo, S. (2021). Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. *Universidad y Sociedad*, 13(6), 237-249.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2388>
- Juárez Martínez, A., & González Fernández, M. O. (2018). La construcción de las competencias genéricas en el nivel superior. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (enero). <http://www.eumed.net/rev/atlante/2018/01/competencias-genericas.html>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. del R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/498>
- López Boudet, R., Reyes Vidal, Y., & Molina Alvarez, A. T. (2017). Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28(54), 130-149. <http://www.pcient.uner.edu.ar/cdyt/article/view/188>

- Mirabal Patterson, A. (2006). La capacitación de los actores locales y el desarrollo local. En A. M. Guzón Camporredondo (Ed.), *Desarrollo local en Cuba: Retos y perspectivas* (pp. 175-183). Academia.
- Muñoz Carine, L. U., & Rodríguez Piña, R. A. (2017). Modelo para la medición del impacto de capacitación en instalaciones turísticas. *Ciencias Holguín*, 23(3), 49-64.
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1041>
- Novo, M. (2009). La educación ambiental, una genuina educación para el desarrollo sostenible. *Revista de educación*, (extraordinario), 195-217. <https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2009/re2009/re2009-9.html>
- Pimentel de Oliveira Santos, D. (2018). La educación en base a la gobernanza: Otra dimensión del desarrollo y del desarrollo turístico sostenible. *RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo*, 8(1), 142-166. <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/4149>
- Proaño Ponce, W. P., Ramírez Pérez, J. F., & Pérez Hernández, I. (2018). Evaluación del turismo sostenible a partir de criterio de expertos en las costas de Manabí, Ecuador. *Avances*, 21(1), 59-78. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/417>
- Pugh, G., & Lozano Rodríguez, A. (2019). El desarrollo de competencias genéricas en la educación técnica de nivel superior: Un estudio de caso. *Calidad en la Educación*, (50), 143-179.
<https://doi.org/10.31619/caledu.n50.725>
- Ramón Pineda, M. Á., Lalangui Pereira, J. H., Guachichullca Ordóñez, L. A., & Espinoza Freire, E. E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Revista Conrado*, 15(66), 219-229.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/902>
- Stable Rodríguez, Y., & Núñez García, L. de la C. (2021). Metodología para la evaluación del impacto de la capacitación en organizaciones de información científica tecnológica. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2).
<http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1606>

Vargas Fernández, T., & Cuesta Santos, A. (2018). Las competencias para el turismo sostenible. Su determinación empírica. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 226-236.

<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/790>

Vélez Bedoya, Á. R., Delgado Vélez, L. D., & Sánchez Torres, W. C. (2018). Análisis prospectivo de las competencias genéricas Tuning-Alfa en la ciudad de Medellín al 2032. *El Ágora USB*, 18(1), 131-152. <https://doi.org/10.21500/16578031.3446>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Tania Vargas Fernández diseñó el estudio, analizó los datos y elaboró el borrador.

Brígido García Páez estuvo implicado en la recogida, el análisis e interpretación de los datos.

Todos los autores revisaron la redacción del manuscrito y aprueban la versión finalmente remitida.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional Copyright (c) Tania Vargas Fernández; Brígido García Páez