

# XIII Asamblea General de ALAFEC

Buenos Aires, Argentina  
del 9 al 12 de Octubre de 2012



**PERSPECTIVAS Y CAPITAL HUMANO DEL TURISMO EN MAZATLÁN, SINALOA**

## **PERSPECTIVAS Y CAPITAL HUMANO DEL TURISMO EN MAZATLÁN, SINALOA.**

Área Temática: Talento Humano

Sub-área temática: Gestión por competencias

Autores:

M.C J Ricardo Osuna Garzón. ECAM UAS

Dra. Concepción Suástegui Barrera . ECAM UAS

Dra. Blanca Isela Ramírez. ECAM UAS

Escuela de Contabilidad y Administración de Mazatlán, de la Universidad  
Autónoma de Sinaloa.

Av. Universidad s/n Cd. Universitaria

Mazatlán, Sinaloa México

Teléfono: 016699810310

Fax: 016699823199

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

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

[resistencia20112011@hotmail.com](mailto:resistencia20112011@hotmail.com)

Av. Insurgentes 1012 Fracc. Lomas del Valle

Mazatlán, Sinaloa México

C.p. 82140

## **Resumen.**

La zona sur de Sinaloa, proyecta un futuro prometedor inmediato, detonado por la inminente conclusión de la autopista Mazatlán-Durango, por el arranque del Centro Integralmente Planeado (CIP) “Playa Espíritu” en Teacapán y por los megaproyectos turísticos como Amaitlán “garden City Mazatlán” que en la Isla de la Piedra y en la región se están promoviendo. Esta investigación, nos muestra que el perfil laboral, algunas competencias actitudinales, percepciones y el nivel de escolaridad del Trabajador Turístico de Mazatlán (TTM), permiten afirmar que con una apropiada y permanente capacitación, así como con un reconocimiento laboral y salarial adecuado a su capacidad y competencias, la competitividad turística del sur de Sinaloa, en lo que a capital humano se refiere, estará a la altura de cualquier otro destino turístico exitoso del mundo.

Palabras clave: Capital humano, actitud, competencias laborales, competitividad.

## **Abstract**

The south of Sinaloa projects a bright immediate future, triggered by the imminent completion of the Mazatlan-Durango highway, for the start of the Integrally Planned Center (CIP) “Playa Espíritu” in Teacapán and tourist megaprojects on Isla de la Piedra and the region are being promoted. This article shows that the job profile, some attitudinal and perception skills and level of schooling of the TTM, suggests that with appropriate and ongoing training, as well as jobs and wages, recognition appropriate to their ability and skills, the competitiveness of tourism in southern Sinaloa, as far as human capital is concerned, will rise to any successful tourist destination in the world.

Keywords: human capital, attitude, work competencies, competitiveness.

## **APUNTES SOBRE EL CAPITAL HUMANO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA DE MAZTLÁN, SINALOA.**

### **Introducción.**

Mazatlán ocupa el segundo lugar en términos de población en Sinaloa. Es sede de uno de los puertos más importantes en la costa del Pacífico mexicano. Cuenta con una flota de barcos camaroneros, atuneros y de otras especies de escama de las más grandes del país. Su infraestructura industrial básicamente responde a la necesidad de agregarle valor a la producción pesquera, a la elaboración de cerveza de una marca local y al envasado de café para el mercado interno y de exportación. Además, la infraestructura turística con la que cuenta, lo coloca como un destino turístico de sol, playa y cultura que aspira a posicionarse en los primeros planos dentro de los mercados turísticos nacionales e internacionales.

Las condiciones del empleo y la derrama económica, dependen prioritariamente de las actividades citadas. De acuerdo a estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para el 2008, los servicios representaron el sector que generó una mayor producción censal bruta y ocupó el mayor volumen de trabajadores. La producción censal bruta del sector fue de \$3 735 millones 432 mil pesos mexicanos y el número de trabajadores ocupados fue de 39 734.

Al sector de servicios, le siguió en orden de importancia, el comercio con \$3 324 millones 178 mil pesos mexicanos y una ocupación de 30 076 trabajadores. La industria manufacturera se ubicó en el tercer lugar al agregar \$ 2 861 millones 216 mil pesos mexicanos de producción y ocupar 12 045 trabajadores en Mazatlán. En cuarta instancia tenemos la actividad extractiva de la pesca con una producción de \$1 080 millones 026 mil pesos mexicanos y una ocupación de 6 921 trabajadores. (INEGI, 2008).

Si desglosamos el sector servicios por actividad y de acuerdo a la derrama y el personal ocupado, podemos observar que la actividad que genera el mayor

valor agregado y ocupa el mayor volumen de trabajadores dentro del sector servicios, es el servicio de alojamiento temporal, alimentos y bebidas, en virtud de que aportó \$ 2 674 millones 847 mil pesos mexicanos y ocupó de manera directa 15 562 trabajadores.

Lo anterior permite afirmar que los servicios que apoyan a la actividad turística en 2008, contribuyen en forma directa con el 21% del valor agregado total de la derrama económica y con el 16% de los trabajadores ocupados del puerto. Si consideramos solo los servicios, los de alojamiento, alimentos y bebidas representaron cerca del 41% de la derrama de la producción bruta de los servicios y ocuparon el 39% del personal que labora en el sector. Lo que se aprecia en el cuadro siguiente: **CUADRO 1. Producción bruta total\* y personal ocupado en el sector servicios de Mazatlán, Sin.**

	Producción		L Personal	
	bruta total	%	ocupado	%
Alojamiento, alimentos y bebidas	2674847	40.85%	15562	39.52%
Educativos	924159	14.11%	6080	15.44%
apoyo a negocios	802754	12.26%	4867	12.36%
inmobiliarios y alquiler de bienes	576988	8.81%	3374	8.57%
otros servicios excepto de gobierno	492707	7.52%	3142	7.98%
profesionales, científicos y técnicos	430609	6.58%	2342	5.95%
salud y asistencia social	349658	5.34%	2342	5.95%
esparcimiento cultural y deportivo	295885	4.52%	1665	4.23%
Total	6547607	100.00%	39374	100.00%

\*En miles de pesos.

Fuente: Elaboración propia con datos del Censo del INEGI 2008.

Dentro del sector servicios, la actividad turística proyecta en el corto, mediano y largo plazo una importancia sin precedentes. El municipio está recibiendo por parte del gobierno federal, inversiones en infraestructura cuantiosas como la destinada a la construcción de la autopista Mazatlán-Durango por el orden de los \$20 mil millones de pesos, que se espera concluya en Noviembre del 2012. Este eje transversal mejorará radicalmente la conectividad del noreste de México ya que unirá al Pacífico mexicano con el centro-norte del país, después con el Golfo de México y el sureste de Estados Unidos con Mazatlán. Así mismo, con una inversión de \$ 2 000 millones de pesos mexicanos, se construyó la presa Picachos, que fortalecerá el abastecimiento del agua para Mazatlán en las próximas 3 décadas e incorporará al cultivo de riego 22 mil 500 hectáreas en el sur del estado y mitigará los riesgos permanentes de inundaciones en esta región. Otra obra estratégica que detonará la economía del sur de Sinaloa será el Centro integralmente Planeado Sustentable “Playa Espíritu” de Teacapán, Sin.

El presidente Felipe Calderón indicó que el CIP Teacapán, tendrá 40 000 habitaciones acumulados para el año 2025, de los cuales 16 850 serán hoteleros, 16 350 serán de vivienda vacacional, 11 000 de población existente. La reserva territorial será de 2 200 hectáreas y se generarán más de 70 000 empleos directos y más de 200 mil indirectos. La inversión pública será de \$ 12 000 millones de pesos mexicanos y la inversión privada será de \$ 170 000 millones de pesos mexicanos. ([http://impacto.mx/nacional/nota-19200/Lanza\\_Calderón\\_Centro\\_Integralmente\\_Planeado](http://impacto.mx/nacional/nota-19200/Lanza_Calderón_Centro_Integralmente_Planeado)) 28-03-2012.

En Agosto del 2011, se inició con el Jardín Botánico que marcará la transición entre el pueblo de Isla de la Piedra y Amaitlán, que en su primera etapa contempla una inversión de 300 millones de dólares, el desarrollo será de la primera ciudad turística sustentable modelo en el mundo, el proyecto contempla en su totalidad la construcción de ocho nuevos pueblos, un parque central a lo largo de toda la isla que incluirá viveros, campos de golf, hortalizas, huertos florales y frutales así como áreas intermedias de baja densidad para hoteles y

casas de playa que en su totalidad serán construidas en 2,500 hectáreas. (<http://arqtropolis.top-me.com/t283-proyecto-amaitlane-isla-de-la-piedra>). 28-03-12

A partir del primer semestre de 2009, Mazatlán sumó 860 nuevas habitaciones de hotel a las 9 500 existentes, la apertura de 2 cadenas de restaurantes y un nuevo campo de golf. El Hotel Riu abrió sus puertas con 750 habitaciones, y el Hotel Crown Plaza incorporó 110 habitaciones. Inició operaciones el Restaurant de comida rápida Chillis y Starbucks café inauguró su local a fines de 2008. Además se construirán 1 200 cuartos mas por parte de cadenas internacionales en la Isla de la Piedra con el proyecto Amaitlán. En 2010 inició San Antonio Hill's, con un club residencial con campo de Golf, que sería el quinto en el puerto, luego de que en 2009 abrió el Marina Mazatlán y ese mismo año operó el campo de golf de Emerald Bay. Estas nuevas edificaciones y el inicio de operaciones del Centro de Convenciones, constituyen un activo para la industria turística del puerto, que generan más empleos para los mazatlecos.

Las oportunidades que se le presentan a Mazatlán y que se sintetizan en los párrafos anteriores, representan a la vez retos muy exigentes. El feroz nivel de competencia que implica la globalización en la fase neoliberal del sistema capitalista que vive la empresa contemporánea por la conquista de la demanda de bienes y servicios, obliga a las organizaciones, para ser competitivas y prolongar su subsistencia, a plantear estrategias permanentes de innovación en la gestión administrativa de sus recursos. Y dentro de los recursos, se encuentran como un eje central de la gestión, el recurso humano.

Es pues, imperativo para Mazatlán elaborar, como etapa inicial, un diagnóstico de los atributos y competencias de la fuerza laboral como parte del capital humano de la actividad turística, para diseñar estrategias de reclutamiento, inducción y capacitación permanente y aprovechar esas oportunidades que se presentarán en la medida que vayan cristalizando los proyectos de inversión en perspectiva y que se vayan generando las plazas requeridas.



Bajo esa consideración y en virtud de la relevancia que tiene la actividad turística en el puerto como fuente de trabajo y la importancia del recurso humano en la competitividad de Mazatlán como destino turístico, esta investigación pretende a través de su desarrollo, darle seguimiento, actualizar y comparar los resultados al verano de 2010 de un trabajo previo, elaborado en 2004 que abordó el perfil y la motivación laboral del trabajador de la actividad turística de Mazatlán, considerando 11 variables que van desde las demográficas más generales, hasta variables que abordan competencias formativas, actitudinales y de percepción, relacionadas con su escolaridad, su satisfacción laboral, su nivel de ingreso y su apertura a recibir capacitación y utilizar la tecnología.

### **Fundamentos teóricos:**

Además de los parámetros propios de las ventajas comparativas que debe potenciar una empresa exitosa, un elemento indispensable en el concepto de competitividad, sin lugar a dudas, es el beneficio que la población o comunidad debe obtener. Esta apreciación es debidamente ponderada por Michael Porter, autor pionero en estructurar un andamiaje teórico en torno al concepto de competitividad. Porter citado por Suñol (2006) precisa que “La competitividad es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad” (Suñol, 2006).

Lo mismo opina la CEPAL y la OCDE al considerar que aunque influyen muchos factores tanto internos como externos, micro y macroeconómicos del entorno empresarial en el desarrollo de una región, sin incremento del nivel de vida de la población no puede haber competitividad. (Suñol. 2006).

La gestión del capital intelectual, es un factor fundamental para lograr la competitividad de las organizaciones. Por ello este trabajo de investigación, contempla un marco de referencia que aborda algunas de las corrientes de pensamiento que enriquecen los planteamientos teóricos del capital humano y un



trabajo de campo que define algunos rasgos que caracterizan al trabajador turístico de Mazatlán, en la primavera de 2010.

En el segmento laboral de los servicios, el trabajador operativo es un factor fundamental para lograr calidad y competitividad. Una empresa es competitiva porque su personal es competitivo: “La condición de la empresa es consecuencia de la condición de sus recursos, principalmente de los humanos” (Perez, 2006,). En ese sentido, hace un énfasis especial en criticar aquellas empresas en donde los programas de adiestramiento y capacitación solo buscan cubrir las necesidades de la organización y se olvida de las necesidades de los individuos que la integran (Perez, 2006).

Por lo tanto, la gerencia del conocimiento se debe sustentar en el principio de humanización de la organización, la cual tiene que conducir a la apertura, al trabajo en equipo, al aprendizaje continuo, a la comunicación y retroalimentación del conocimiento e innovación entre los miembros de la organización, garantizando así la apropiación colectiva del saber y no solo la individual (Añez, 2009).

La ciencia económica no pasa por alto estas consideraciones en virtud de que no solo crea un repertorio de interpretación que nos permite pensar y pensarnos de manera tal que no nos resulte repulsiva la imagen de lo humano como riqueza. Partiendo de estos postulados, lo humano pasa a ser entendido como una forma de capital y por lo tanto, el capital humano y todo lo que se haga para incrementarlo, es investido de connotaciones positivas y cada persona debe aumentar sus conocimientos, habilidades, competencias y destrezas a partir de inversiones constantes, porque es económicamente conveniente (Lopez, 2007).

Los planteamientos anteriores son rebatidos por estudios empíricos. Theodor Schultz, Gary Becker, Lester Thurow, Raymond Boudon, entre otros, cuestionan el carácter instrumental que en su primer momento le imprime la teoría del capital humano a la relación educación-mercado laboral. Esta relación solo es factible en momentos pretéritos, en la organización fordista, cuando se requería

que la fuerza de trabajo se ocupara de producir masivamente en forma estandarizada los bienes y servicios. En ese momento, el capital humano como producto del proceso educativo, se asoció “al conjunto de bienes intangibles que intervienen en el rendimiento del capital físico”(Aronson, 2007).

Educación significaba dotar a los trabajadores de certidumbres que les proporcionarían la posibilidad de desarrollo laboral y elevación de los ingresos. Se preparaba al trabajador para toda la vida. A partir de 1980, la idea cambia “la capacitación muta hacia la competencia, por lo que las calificaciones ceden lugar a un tipo de habilidades aptas para enfrentar la incertidumbre” (Aronson, 2007).

El hombre contemporáneo se enfrenta a un panorama mundial que está cambiando muy vertiginosa y drásticamente en todos los planos del quehacer humano: en el tecnológico, político, socioeconómico y en el plano competitivo. La globalización como característica relevante en el nuevo esquema neoliberal de la economía, establece una interdependencia entre los factores de producción de diferentes países y hace resurgir “la importancia del libre comercio y la competitividad como nuevos credos para acceder con éxito al ambiente imperante de competencia”. (Peñaloza, 2005).

Estos nuevos retos que enfrenta la clase trabajadora fueron visualizados por Valencia (1998), en la 2ª. Conferencia Internacional de Profesiones Turísticas, celebrada en el parque ferial Juan Carlos I en Madrid. Valencia establece que los nuevos modelos empresariales manejan estructuras más horizontales, caracterizadas por el predominio de la innovación y el estímulo a la creatividad. Propugnan por el desarrollo integral del individuo y por lograr su compromiso total con la organización. Así mismo exigen que sus empleados sean multifuncionales y que estén preparados para el trabajo productivo en equipo (Valencia, 1998).

Hay un giro radical en el papel de la educación en la nueva postura del capital humano. Lo que anteriormente implicaba una educación para toda la vida, ahora ya no es vigente por las mismas condiciones que establecen y retos que exigen los mercados globalizados, los modos de producción que dan respuesta a

los nuevos retos y las relaciones sociales y laborales que se desprenden de tal contexto. La nueva relación de la educación en la teoría del capital humano, debe educar y promover competencias para sobrevivir en esos ambientes laborales cambiantes e inciertos.

El capital intelectual para Warden, citado por Heredia (2009) se utiliza para referirse a todos los bienes y recursos intangibles, o no físicos, de una organización, incluyendo sus procedimientos, patentes y conocimientos implícitos de sus miembros y su red de colaboradores y contactos (Heredia, 2009).

Aunque es difícil aplicar un método para medir el capital humano e intelectual de una empresa, Gazzera (2010) cita a Edvinsson y Malone los cuales utilizan una metáfora para explicar el capital intelectual. Ellos consideran la empresa como un árbol. De él sus partes visibles son su tronco, ramas y hojas, reflejados por la contabilidad, los frutos son los bienes, productos y servicios que adquiere el cliente y los beneficios que reciben los accionistas. Las raíces serían el valor oculto de la empresa. El valor de las raíces ocultas de la empresa, se encuentra en el capital intelectual, que no está registrado en los estados contables, pero que son una fuente principal de beneficios económicos. (Gazzera, 2010).

Lo cierto es que desde finales del pasado siglo se advierte una tendencia a priorizar la esfera de los procesos de adquisición de conocimientos y habilidades de la fuerza de trabajo, fenómenos que algunos especialistas han denominado capital intelectual (Monagas, 2004).

En el mismo documento se relaciona el capital humano con indicadores de idoneidad, formación, desempeño, reconocimiento, uso de tecnología y de procesos, conocimiento del cliente. Además identifica el capital humano con activos intangibles y subordina los conceptos de capital intelectual y capital emocional al concepto de capital humano. (Monagas, 2004).

El papel clave de la educación y formación turística en las estrategias de competitividad del sector es aceptada por todos los actores del turismo de tal

modo que la “competitividad de las empresas y destinos turísticos está estrechamente vinculada a la profesionalidad de trabajadores capaces de transmitir a sus clientes imagen positiva y prestación de servicios que cumplan las expectativas del mismo” Lillo (2009, 54) Es de fundamental importancia no únicamente conocer el nivel de escolaridad de los trabajadores sino que también es importante conocer:

*Aspectos relacionados con la composición y características de la población activa en turismo, tanto de aquellos ya ocupados como de los desempleados que buscan trabajo en el mismo. El nivel promedio de estudios de estos trabajadores, así como tener datos relativos a conocimientos específicos como idiomas, nuevas tecnologías o de si han realizado acciones formativas relativas a especialización turística serían muy relevantes para interrelacionar las necesidades del capital humano que se demanda en el sector y la oferta del mismo. (Lillo, 2009).*

Atendiendo esa recomendación de Lillo, es importante también considerar que esos atributos intelectuales, habilidades, destrezas y competencias que constituyen el bagaje que utilizan los trabajadores para realizar sus tareas laborales, no se dan en abstracto. Se dan dentro de una estructura biológica, psicológica y fisiológica del ser humano. Por lo tanto para poder desarrollar y enriquecer el potencial de ese capital humano, es necesario conocer primero, el perfil del trabajador, sus interrelaciones laborales, sus percepciones, su interpretación del ambiente laboral que lo circunscribe. Hacia allá apunta esta investigación.

### **Metodología.**

Esta es una investigación mixta que comprende aspectos tanto cuantitativos como cualitativos.

**OBJETIVO GENERAL:** Proporcionar al empresario turístico, a las autoridades gubernamentales y turísticas, algunos rasgos actitudinales y del perfil laboral del capital humano del trabajador de la actividad turística de Mazatlán y sugerir

estrategias generales de gestión administrativa que potencien sus fortalezas y reduzcan sus debilidades para mejorar la calidad del servicio.

La investigación tiene un sesgo hacia el trabajador de puestos operativos y se trabajó con las siguientes hipótesis:

Ho. El trabajador turístico de Mazatlán posee el perfil laboral necesario para ofrecer alta calidad en el servicio.

H1. El trabajador turístico de Mazatlán no posee el perfil necesario para ofrecer alta calidad en el servicio.

La dimensión espacial se circunscribe a Mazatlán, Sin. y su dimensión temporal es transversal referida al verano de 2004 y a la primavera del 2010. El universo de la población es el trabajador turístico de Mazatlán, Sin.

El tamaño de muestra se desprende de un muestreo al azar con un nivel de confianza de 95% y el error estándar máximo permisible es de 5%.

Las variables consideradas son las que a continuación se enuncian:

Sexo, edad, estado civil, nivel de escolaridad, ingreso, experiencia laboral en la actividad turística y en el puesto de trabajo, tipo de relación laboral, rotación laboral, ingreso percibido, grado de satisfacción laboral, causas de insatisfacción laboral, apertura a la capacitación y al uso de tecnologías.

### **Análisis de resultados.**

En 2010, el 49% de los TTM son solteros y el 41% son casados, solo un 3% son divorciados, lo que nos demuestra una relativa estabilidad emocional, favorable al desempeño, ya que son pocos proporcionalmente los que han pasado por una situación desagradable del divorcio, que en muchas ocasiones dejan huellas emocionales traumáticas. Por sexo, la mujer ocupó un 42% de las fuentes de trabajo en 2010 en la actividad turística en Mazatlán, muy por debajo del 56% de ocupación a nivel nacional.

([http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola\\_tendencias\\_deempleo\\_profesional?page=5](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola_tendencias_deempleo_profesional?page=5), recuperado el 05/10/2009).

Año	2004	2010
masculino	0.55	0.58
femenino	0.45	0.42
Total	1.00	1.00

Tabla 1

	2004	2010
Solteros	39%	49%
Casados	55%	41%
Viudos	1%	1%
divorciado	4%	3%
union libre	2%	5%

Tabla 2

El trabajador turístico de Mazatlán (TTM) es joven, con una edad promedio de 31.24 años en 2010. Un detalle relevante es que un 37% tienen edades entre 16 y 25 años, lo que implica un incremento de 5 puntos porcentuales con respecto a 2004 en este rango. Esto constituye un dato valioso para la actividad turística, por ser un indicativo de que los recursos humanos se están renovando. A nivel nacional este rango ocupa el 23% de los trabajadores en la actividad turística. ([http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola\\_la\\_ocupación\\_por\\_sectores\\_economicos?page=2](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola_la_ocupación_por_sectores_economicos?page=2), recuperado el 07/01/2010).

Edad	2004	2010
15-20	0.08	0.13
21-25	0.24	0.24
26-30	0.20	0.18
31-35	0.21	0.17
36-40	0.13	0.08
41-45	0.05	0.07
46-50	0.04	0.05
> 50	0.06	0.08
total	1.00	1.00

Tabla 3

### **Experiencia en la actividad turística.**

La experiencia promedio del TTM en la actividad turística en 2010 es de 9.24 años. El personal no es improvisado y es dato muy favorable a la competitividad. Sin embargo en encuesta de Perfil y grado de satisfacción del turista, (reporte global del 11 de Marzo de 2011) elaborada por SECTUR y publicada por el Centro de Estudios Superiores en Turismo, el turista que visitó Mazatlán percibió un nivel de satisfacción de 8 puntos en 2010, por debajo de 8.7 que percibió en 2009.

([http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Anexos/PERFIL\\_2009-2010.pdf](http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Anexos/PERFIL_2009-2010.pdf) pag 23, recuperado el 10/11/2010).



Experiencia Años	2004	2010
1a5	0.51	0.48
6a10	0.24	0.24
11a15	0.12	0.09
16a20	0.06	0.09
21a25	0.03	0.06
26a30	0.01	0.02
Mas 30	0.03	0.02
Total	1.00	1.00

Tabla 4

En cuanto a la antigüedad en el último trabajo, un alto porcentaje de trabajadores, específicamente un 74% tienen de 0 a 6 años en el mismo trabajo y un 26 % tienen 6 ó más años laborando en el mismo trabajo.

#### Nivel de Escolaridad

La escolaridad promedio del TTM es de 12.28 años en 2010. Un 38% en el 2010 tienen nivel técnico o licenciatura. Los perfiles de esos grados académicos son turismo (28%), Computación (25%), Administración (10%) Contabilidad (9%) y otras especialidades (28%). Los perfiles son muy pertinentes a la actividad turística, por ser ésta una actividad multidisciplinaria. Esto representa un potencial muy significativo. Existe una plataforma educativa en el TTM que puede

Tiempo laborando en el último trabajo	2010
0 a 3 años	0.5944
3 a 6 años	0.1446
6 a 9 años	0.0763
9 a 12 años	0.0723
12 a 15 años	0.0361
Total	1.000

Tabla 5

complementarse favorablemente a la actitud de apertura a la capacitación y al uso de nuevas tecnologías que manifiesta el TTM.

Escolaridad	2004	2010
Primaria	0.15	0.10
Secundaria	0.23	0.21
Preparatoria	0.21	0.31
car técnica	0.22	0.10
Licenciatura	0.19	0.28
Total	1.00	1.00

Tabla 6

De los que tienen carrera técnica o licenciatura, sus especialidades son las siguientes:

Especialidad	Porcentaje
Turismo	0.28
Administración	0.10
Contabilidad	0.09
Computación	0.25
Otras	0.28
Total	1.00

Tabla 7

### **Competencias actitudinales y percepciones:**

El salario promedio del TTM es de \$134.70 diarios en 2010. Un 77% de los TTM se encuentran o muy satisfechos o satisfechos con su trabajo. Este punto constituye una fortaleza muy importante. Una proporción muy significativa de los

TTM les gusta su trabajo y el empresario puede reforzar esta percepción estableciendo mejores condiciones a sus trabajadores.

El 23% que se encuentra regular, insatisfecho o muy insatisfecho, tiene como principal causa de insatisfacción su salario(44%), un 13% culpa de su insatisfacción a sus compañeros por considerarlos problemáticos y un 11% culpa a sus superiores de su insatisfacción. El empresario puede tomar en cuenta estos datos para mejorar la percepción que tienen los trabajadores de los factores que le causan insatisfacción.

Ingreso diario	2004	2010
41 a 60	0.34	0.12
61 a 80	0.19	0.08
81 a 100	0.2	0.18
101 a 120	0.06	0.13
121 a 140	0.07	0.06
141 a 160	0.07	0.13
161 a 180	0.01	0.08
181 a 200	0.03	0.13
mas de 200	0.03	0.09
Total	1	1

Tabla 8. Ingreso diario

Nivel de satisfacción	2004	2010
Muy Satisfecho	0.19	0.26
Satisfecho	0.46	0.51
Regularmente Satisfecho	0.30	0.17
Insatisfecho	0.04	0.05
Muy insatisfecho.	0.01	0.01
Total	1.00	1.00

Tabla 9. Satisfacción percibida en su trabajo.

causas de insatisfacción	2004	2010
Compañeros problemáticos	0.15	0.13
Superiores Complicados	0.18	0.11
Trabajo	0.06	0.08
Salario Bajo	0.51	0.44
Instalaciones Deficientes	0.07	0.10
Otras	0.03	0.14
Total	1.00	1.00

Tabla 10. Principales causas de insatisfacción laboral

### Competencias actitudinales y relacionales con el turista:

La investigación arrojó que en Mazatlán, los trabajadores del sector turístico manifiestan que su actitud de servicio y tolerancia con respecto al servicio que ofrecen al turismo emergente más representativo del siglo XXI se sintetiza en la siguiente tabla:

	Adultos	Migrantes (Paisanos)	Mujeres	Asiáticos	Gays
son problemáticos	2%		0.36%		
son soberbios		5.43%			
son complicados				10.87%	
son inmorales					1.81%
no me gusta atenderlos	0%	2.54%	1.09%	2.17%	2.54%
los atiendo por ser clientes	9%	20.29%	6.88%	25.72%	14.86%
los atiendo con agrado	29%	33.70%	40.58%	14.49%	13.41%
son respetuosos	60%	38.04%	51.09%	46.74%	67.39%
TOTAL	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Tabla 11

Para interpretar esta tabla consideramos las dos últimas categorías de respuestas como actitudes favorables y todas las anteriores desfavorables.

Podemos apreciar claramente que solo un 11% de los TTM de Mazatlán manifiestan tener actitudes negativas al ofrecer sus servicios a los adultos mayores que van desde la indiferencia a considerarlos problemáticos. En el mismo sentido el 89% de los TTM tienen una actitud favorable al atenderlos.

Vemos que un 71.74 % de los TTM manifiestan una actitud de servicio muy favorable hacia los paisanos, sin embargo, un 28.22% manifiestan una actitud de servicio desfavorable.

En cuanto al nicho de mercado de las mujeres independientes, observamos que la actitud del TTM es negativa solo en un 8% aproximadamente. Es satisfactorio observar que más del 91% tiene una actitud de servicio muy favorable hacia las mujeres independientes.

Con respecto al turismo oriental, un 39% los atienden con actitudes desfavorables y el 61% los atienden con actitudes positivas o favorables a la calidad en el servicio.

Un 20% asumen actitudes negativas en el servicio a los homosexuales y el 80% los atiende con agrado o los considera respetuosos.

### **Apertura a la capacitación y al uso de las tecnologías**

Con respecto a la importancia de la capacitación y el conocimiento, obliga comentar que una tendencia trascendental en el siglo XXI lo es el desarrollo de la tecnología de la información. El trabajador debe ser capaz de utilizar herramientas tecnológicas para recibir capacitación y para ello debe prepararse primero en el uso de tecnologías de la información.

<b>Apertura al uso de tecnología</b>	
si	0.9493
tal vez	0.0399
No	0.0109
Total	1.0000

Tabla 12

<b>Apertura a recibir capacitación</b>	
si	0.9457
tal vez	0.0362
No	0.0181
Total	1.0000

Tabla13

La actitud del TTM hacia la capacitación y el uso de la tecnología es muy positiva, son aspectos que el contratante debe tomar en cuenta para mejorar el servicio que ofrece Mazatlán y asumir una cultura laboral más humanista.

### **Conclusiones y sugerencias finales.**

En la medida que se vayan concretando favorablemente los megaproyectos turísticos que se proyectan en el corto y mediano plazo en el sur de Sinaloa, se requerirá contratar personal capacitado en todos los niveles de la estructura organizacional de las empresas que se instalen. Sin lugar a dudas el personal que proveerá el sur de Sinaloa será insuficiente para cubrir los puestos de trabajo que se vayan generando. Esto provocará que se tenga que importar mano de obra capacitada de otras regiones, inclusive allende nuestras fronteras estatales y nacionales. Por consecuencia, el empresario turístico de Mazatlán deberá promover una revaloración necesaria del recurso y capital humano con el que actualmente cuenta la región sur de Sinaloa, sobre todo en el aspecto económico y las condiciones de trabajo.

Deberán las instituciones de nivel técnico y superior formar una mayor cantidad de recursos humanos que coadyuven a conformar un destino de calidad, con el apoyo incondicional y generoso de las autoridades de los 3 niveles de gobierno y de los propios empresarios turísticos.

La actitud de servicio de los TTM hacia los principales actores de la demanda del siglo XXI es buena pero puede ser mejor, en virtud de que hay un porcentaje significativo de trabajadores que asumen actitudes de indiferencia y de discriminación hacia el turismo oriental al percibirlos problemáticos y el turismo de paisanos al percibirlos soberbios.



## BIBLIOGRAFIA

Añez Hernandez, Carmen; Nava, Yunesca. Gestión del Conocimiento del capital Humano en las pequeñas empresas. Omnia, vol. 15, Núm. 1, 2009. Universidad de Zulia. Venezuela. 2009

Aronson, Paulina Perla. El Retorno de la teoría del capital humano. Fundamentos en Humanidades, año/vol. VIII, número 016. Universidad de San Luis, Argentina, 2007.

Gazzera, Maria Alejandra. El valor de las raíces ocultas de la empresa: La importancia estratégica de los intangibles. Anuario de estudios en turismo – investigación y extensión- Año 10, volumen VI, 2010. Universidad Nacional de Comahue. Argentina.

Heredía, Jorge Luis. Influencia del capital intelectual en la competitividad de los hoteles. Conciencia tecnológica. Num. 37, Enero-junio, 2009. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. México. 2009.

Lillo, Adelaida. El papel del capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. Cuadernos de turismo, No. 24, Universidad de Murcia, España 2009

Lopez Ruiz, Osvaldo. Ethos empresarial: El capital humano como valor social. Estudios Sociológicos, Vol. XXV, Num. 2, mayo-agosto, 2007. El Colegio de México. México 2007.

Monagas Docasal, Marusia. El Capital intelectual. Reflexiones sobre su medición en las empresas hoteleras. Formación Turística. Serie cuatrimestral de la publicación Visión CIDTUR del centro de información y documentación turísticas., Año 2, volumen 2 Diciembre de 2004

Peñaloza, Marlene. Competitividad. ¿Nuevo Paradigma Económico?. Forum Empresarial, Mayo, Año/vol. 10 Número 001. Universidad de Puerto Rico. Puerto Rico 2005.

Perez, Deysi del Carmen. El adiestramiento del recurso Humano, herramienta de competitividad en la PYME. Multiciencias, mayo-agosto, año/vol. 6, número 002. Universidad de Zulia , Venezuela 2006.

Segura Vázquez Javier. Observatorio Laboral STPS. México 2010

Suñol, Sandra. Aspectos teóricos de la Competitividad, Ciencia y Sociedad: Volumen XXI, número 2 abril-junio de 2006. República Dominicana. 2006

Valencia, María Fernanda. El desarrollo Humano: Clave para el desarrollo del turismo. 2ª. Conferencia Internacional de Profesiones Turísticas. Madrid, España 1998.

#### MESOGRAFÍA:

[http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola\\_la\\_ocupación\\_por\\_sectores\\_económicos?page=2](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola_la_ocupación_por_sectores_económicos?page=2), recuperado el 7/01/2010).

INEGI. Censos 2008

Revista electrónica de turismo.com.mx, 15 de mayo de 2008.

([http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola\\_tendencias\\_delemplo\\_profesional?page=5](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola_tendencias_delemplo_profesional?page=5), recuperado 5/10/2009

([http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Anexos/PERFIL\\_2009-2010.pdf](http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Anexos/PERFIL_2009-2010.pdf) pag 23, recuperado 10/11/2009).

([http://impacto.mx/nacional/nota-19200/Lanza\\_Calderón\\_Centro](http://impacto.mx/nacional/nota-19200/Lanza_Calderón_Centro) Integralmente Planeado) 28-03-2012.

(<http://arqtropolis.top-me.com/t283-proyecto-amaitlane-isla-de-la-piedra>). 28-03-12

