



INDICE

Antecedentes del PICCT 2011	3
• Cursos impartidos en el PICCT 2011	3
• Lugares donde se impartieron los cursos	3
Datos de los participantes del PICCT:	4
• Participantes	4
• Escolaridad	5
• Nivel	6
• Género	7
• Localidades con más participantes	8
• Resumen	9
Diseño del Instrumento:	12
• Batería de preguntas formuladas a clientes	12
Aplicación de la encuesta	17
Resultados de encuesta	18
• Capacitación laboral	17
• Rango de edades	18



PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA PICCT EN EL ESTADO DE MICHOACÁN
ANÁLISIS DE MERCADO



- **Tienen conocimiento del CECUM** _____ 19
- **Preferencias** _____ 20
- **Escolaridad** _____ 21
- **Nivel** _____ 22
- **Género** _____ 23

- Encuadre** _____ 24
- **Datos obtenidos en encuestas realizadas al personal de SECTUR** _____ 24

- Análisis de la información** _____ 25

- Propuesta PICCT 2012** _____ 27
- **Objetivo** _____ 27
- **Propuesta de cursos** _____ 28
- **Objetivos de la capacitación** _____ 29
- **Nota** _____ 30

- Conclusiones** _____ 31



ANTECEDENTES DEL PICCT 2011

CURSOS IMPARTIDOS EN EL PICCT

- Manejo higiénico de alimentos
- Servicio a cuartos
- Preparación de alimentos y bebidas
- Calidad en los servicios turísticos
- Promoción turística
- Patrimonio cultural y turístico
- Inglés

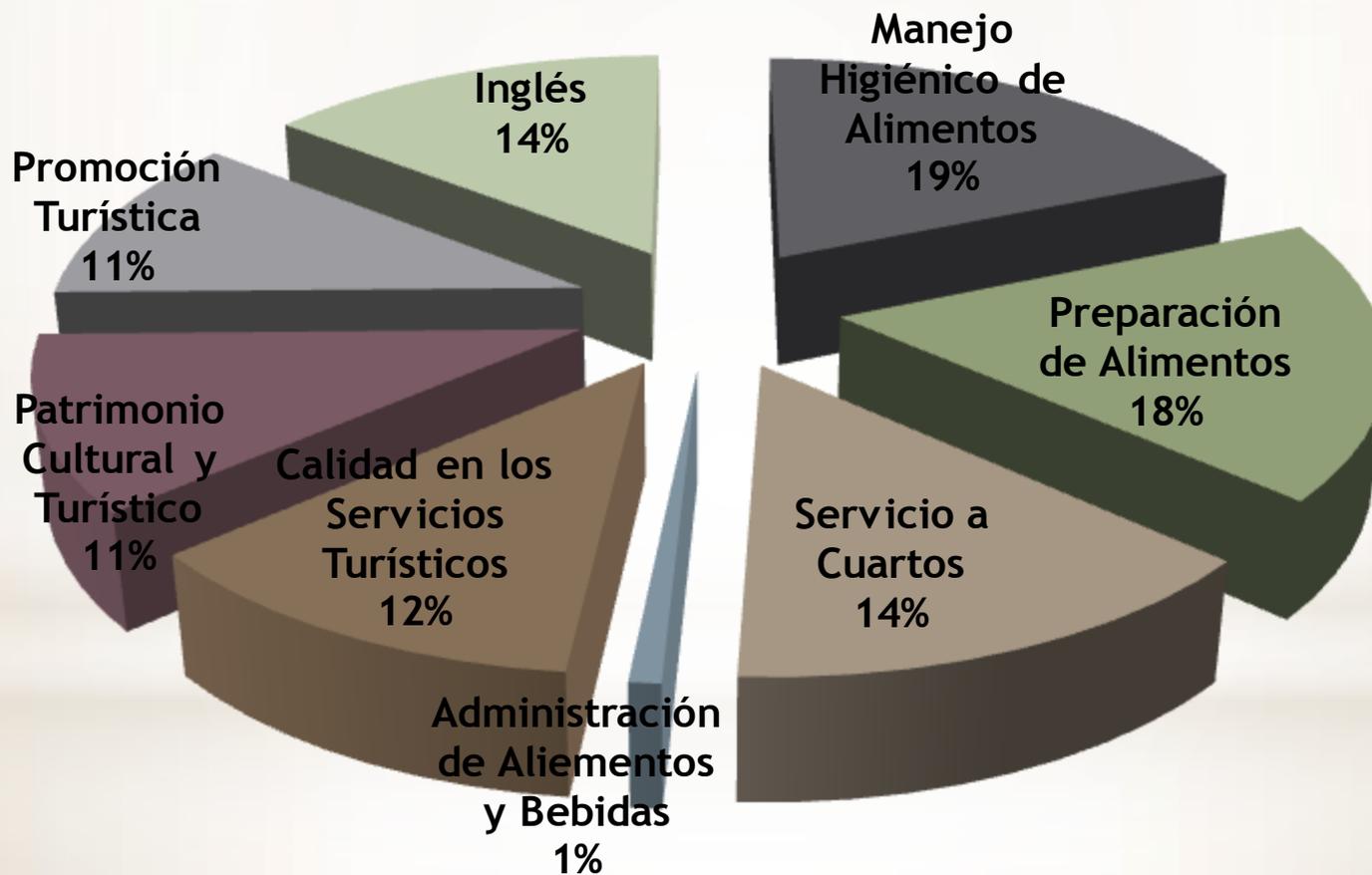
LUGARES DONDE SE IMPARTIERON LOS CURSOS

- Lázaro Cárdenas, Aquila, (Región Costa)
- Pátzcuaro, Cuitzeo, Morelia, (Región Centro)
- Tlalpujahuá, Zitácuaro, (Región Oriente)
- Uruapan, Los Reyes, (Región Meseta)



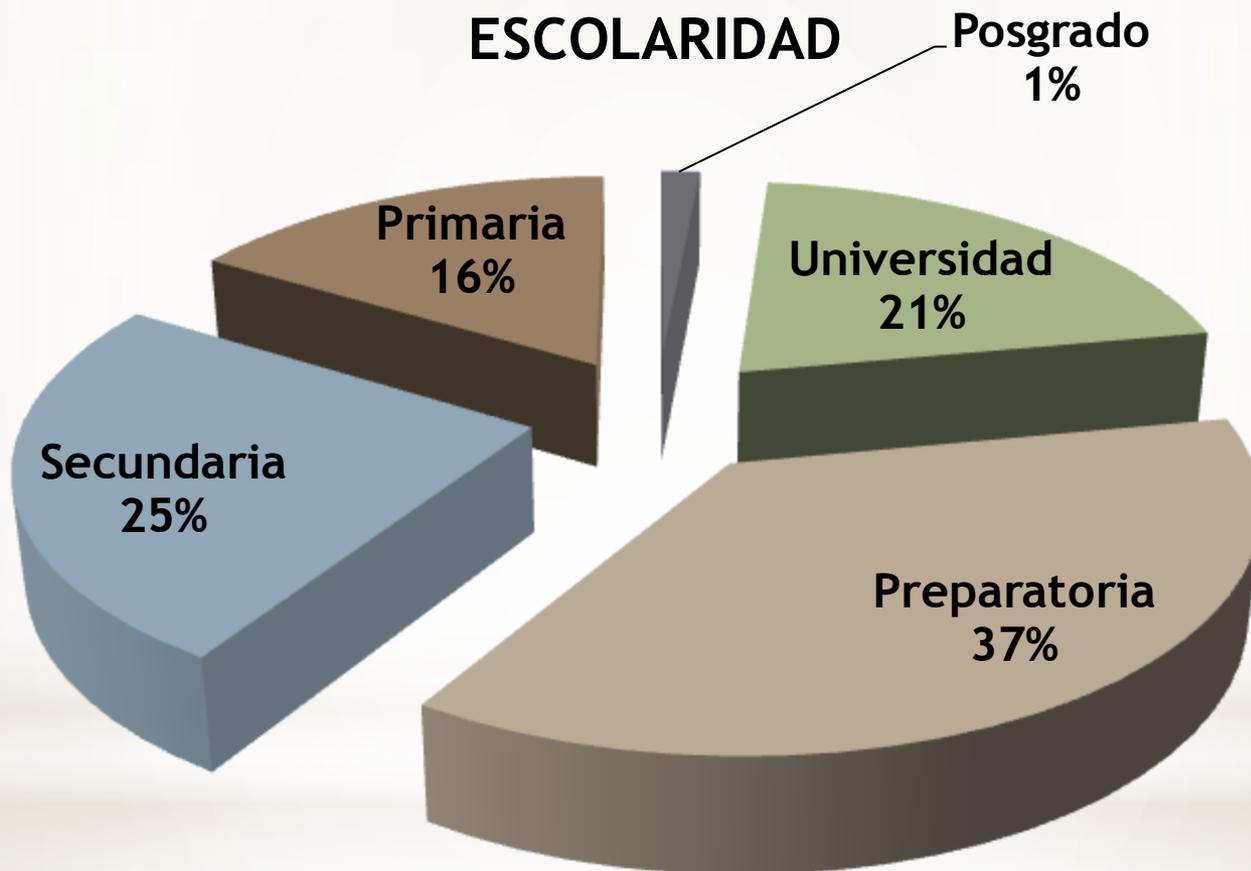
DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011

PARTICIPANTES



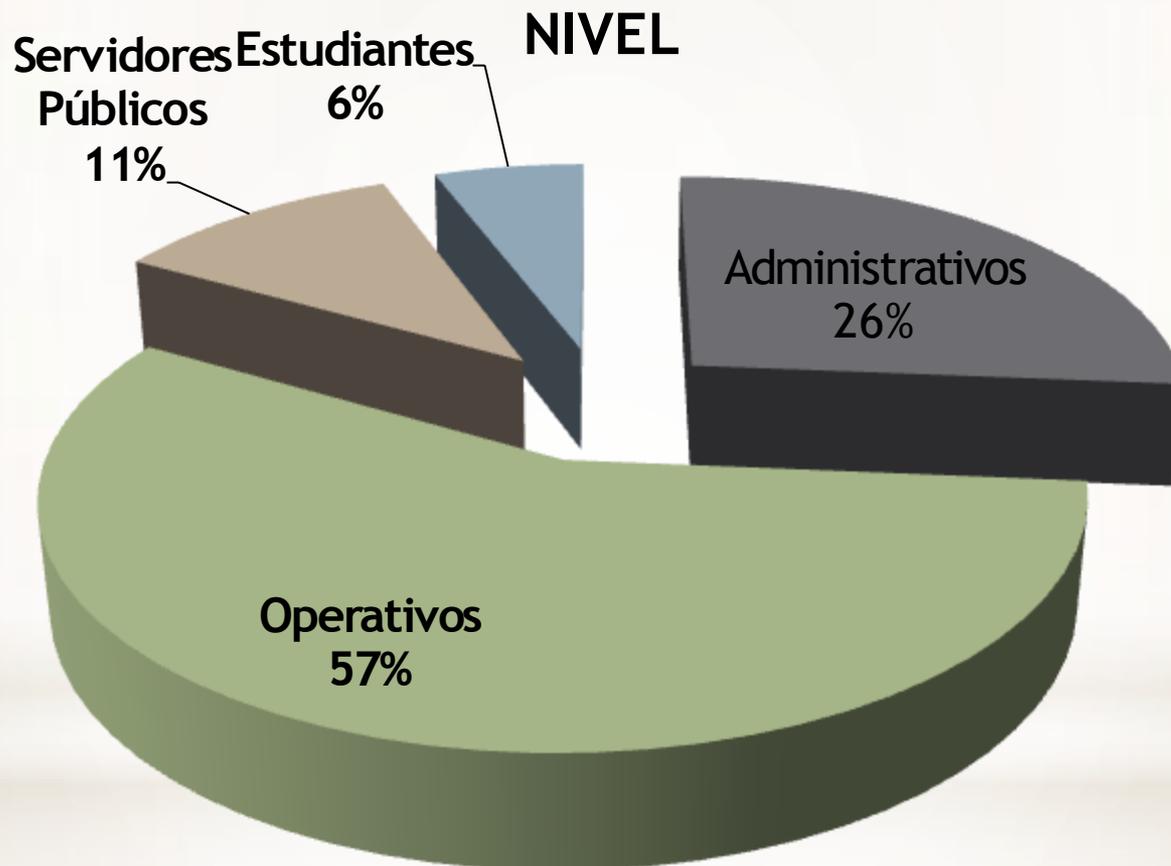


DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011





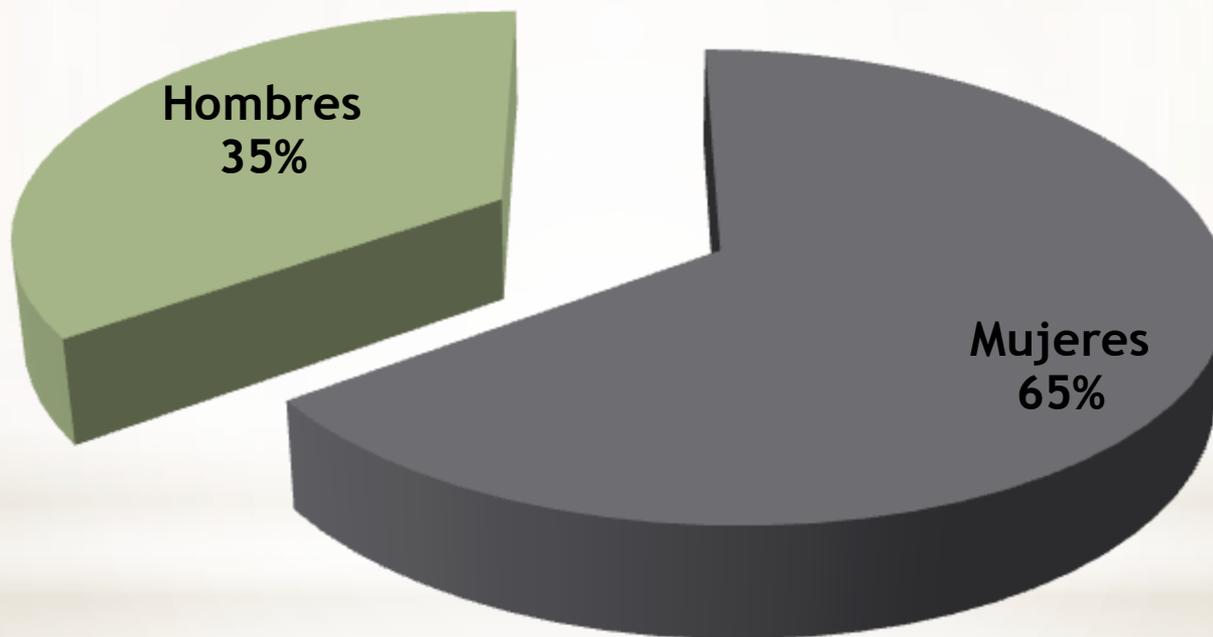
DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011





DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011

GÉNERO

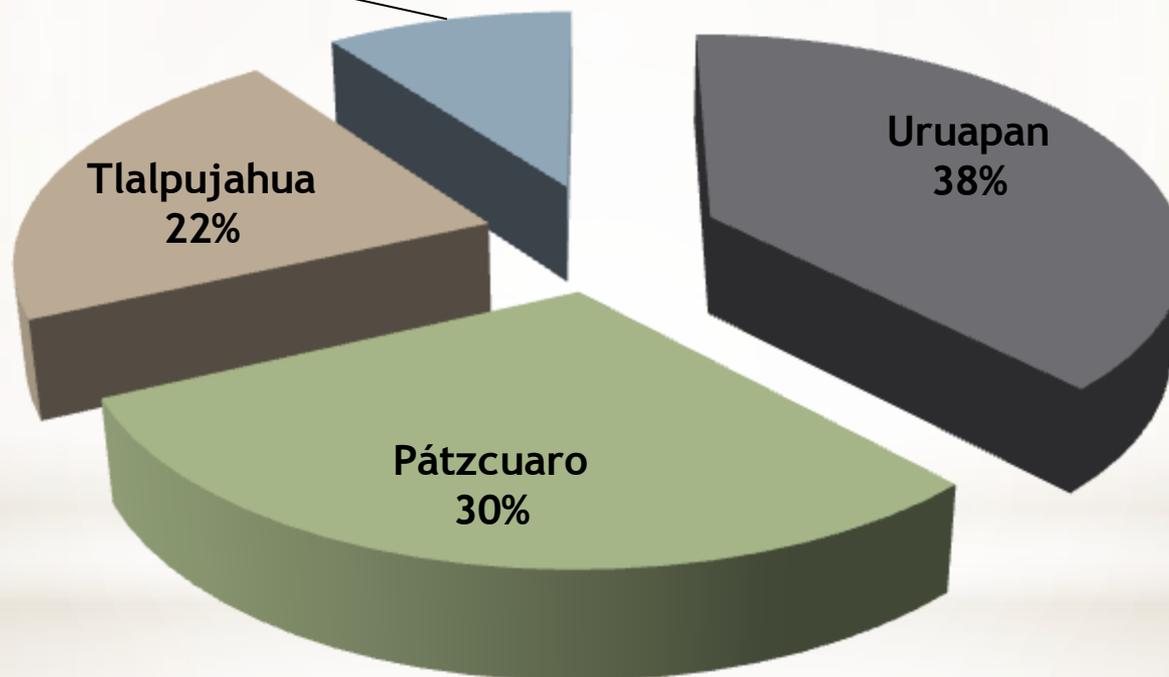




DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011

LOCALIDADES CON MAS PARTICIPANTES

Otras localidades 10%





DATOS DE LOS PARTICIPANTES DEL PICCT 2011

RESUMEN

- En la gran mayoría de los cursos impartidos en los diferentes lugares, se muestra un grupo dinámico y participativo.
- Los instructores manifiestan la falta de tiempo para la impartición del curso, sin embargo, se llegó a un 95% en promedio del cumplimiento del objetivo.
- El PICCT, cubrió la demanda que se tenía, los instructores demostraron calidad en los cursos impartidos.
- Los cursos del PICCT llaman la atención de personal administrativo y propietarios de establecimientos turísticos, de tal forma que se puede considerar para futuros proyectos.
- Los cursos fueron impartidos por un total de 9 instructores, de los cuales:



PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA PICCT EN EL ESTADO DE MICHOACÁN
ANÁLISIS DE MERCADO



- Lic. Carlos Navarrete Jáuregui { Manejo Higiénico de Alimentos
Preparación de Alimentos y Bebidas
- Lic. Adriana Matamoros Osorio { Manejo Higiénico de Alimentos
Preparación de Alimentos y Bebidas
Calidad en los Servicios Turísticos
Promoción Turística
Patrimonio Cultural y Turístico
- Lic. Armando Palma Ambríz { Manejo Higiénico de Alimentos
Administración de Alimentos y Bebidas
Preparación de Alimentos y Bebidas
- Lic. Alejandra Muñoz Zavala { Calidad en los Servicios
Turísticos
Patrimonio Cultural y Turístico
Promoción Turística



PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA PICCT EN EL ESTADO DE MICHOACÁN
ANÁLISIS DE MERCADO



- Lic. Carlos Augusto Prado Suarez { Servicio a Cuartos
- Lic. Heriberto Carlos Hernández { Calidad en los Servicios Turísticos
- Lic. José Alberto López Rodríguez { Calidad en los Servicios Turísticos
Promoción Turística
- Lic. Rubén Leonel Uriarte García { Calidad en los Servicios Turísticos
Promoción Turística
Patrimonio Cultural y Turístico
- Lic. Salvador Herrero Jonguitud { Servicio a Cuartos
Calidad en los Servicios Turísticos
Promoción Turística
Patrimonio Cultural y Turístico



DISEÑO DEL INSTRUMENTO

BATERÍA DE PREGUNTAS FORMULADAS A CLIENTES DEL PICCT

- **Nombre:**
- **Localidad:**
- **Teléfono:**
- **Correo electrónico:**
- **Empresa a la que pertenece:**
- **Edad:**
() 25 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 50 o más
- **Genero:**
 () Femenino () Masculino
- **Nivel de Estudios:**
() Primaria () Secundaria () Preparatoria () Universidad () Maestría
() Doctorado () Otro
- **¿Ha tomado cursos, seminarios, capacitación, etc. para su formación personal y/o laboral?**
() Si ¿De qué tipo?

() No, Pase a la pregunta 12



DISEÑO DEL INSTRUMENTO

- ¿De los siguientes programas de capacitación, enumere los que considera que le son de mayor utilidad, referenciando el 1 como más importante y el 7 como el de menor interés:

Manejo higiénico de alimentos	()
Servicio a cuartos	()
Preparación de alimentos y bebidas	()
Calidad en los servicios turísticos	()
Promoción turística	()
Patrimonio cultural y turístico	()
Inglés	()

- ¿Sabe usted que es el Instituto Politécnico Nacional (IPN)?
() Si () no



DISEÑO DEL INSTRUMENTO

- ¿Sabe usted que en Morelia hay un campus del Instituto Politécnico Nacional representado por el Centro de Educación Continua (CECUM)?
() Si () no
- ¿Le gustaría recibir información de los eventos académicos que imparte éste Centro de Educación Continua Unidad Morelia del Instituto Politécnico Nacional?
() Si () no
- ¿Por qué medio le gustaría recibirla?
() Radio () Televisión () Periódico () Folletos () Internet
() Otros medios

Periodo de Aplicación: Del 29 de Febrero, al 16 de Marzo de 2012

Las encuestas se aplicaron en Morelia y Lázaro Cárdenas, en establecimientos de alimentos y bebidas y hospedaje



APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

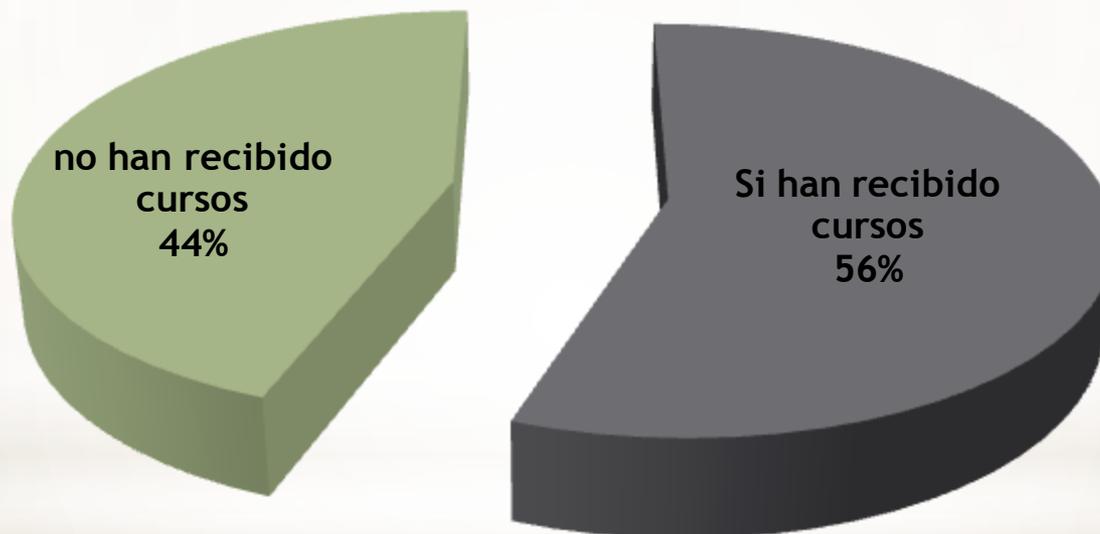
En la encuesta, se midieron los siguientes datos:

- La capacitación que han recibido los trabajadores para el desarrollo de sus actividades.
- El promedio de edades de los trabajadores
- Si tienen conocimiento del CECUM.
- Medir las preferencias de los cursos que se impartieron en el PICCT 2011, e identificar cuales tienen mayor demanda.
- La escolaridad de los trabajadores.
- Su nivel jerárquico
- El género.

RESULTADOS DE ENCUESTA

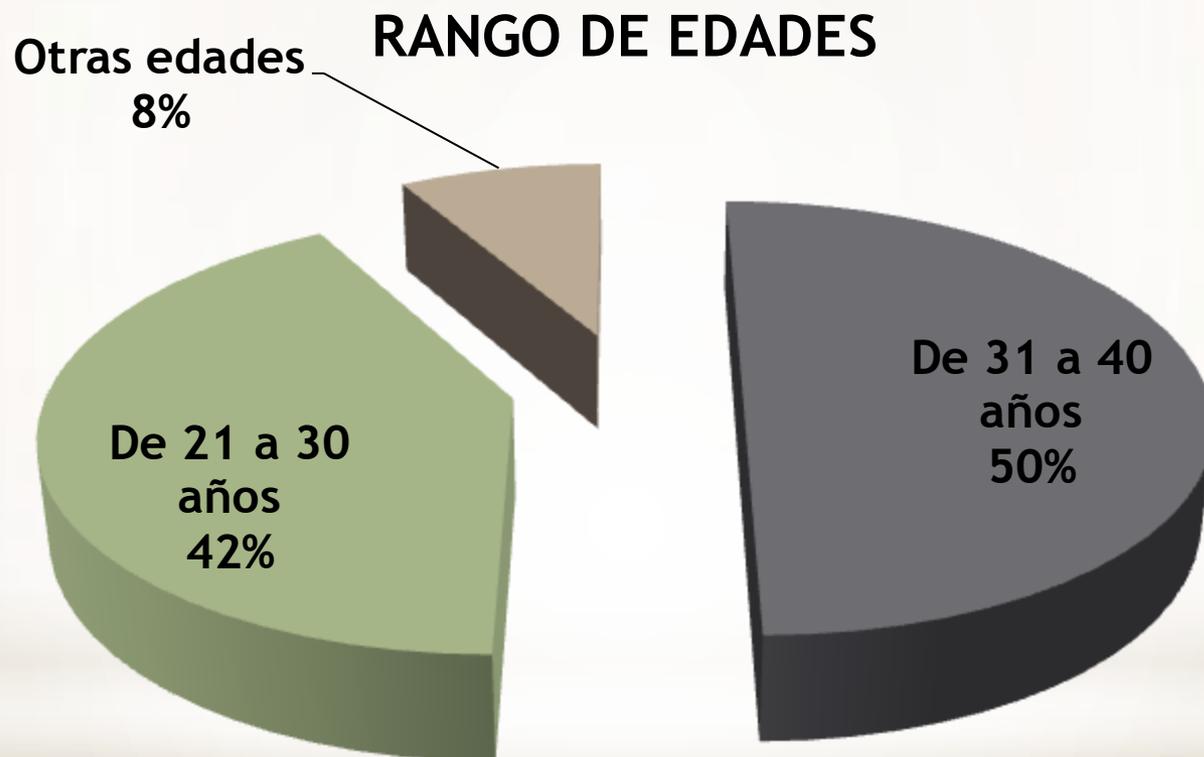
Del total de las encuestas aplicadas, se obtuvo una muestra con los siguientes resultados:

CAPACITACIÓN LABORAL



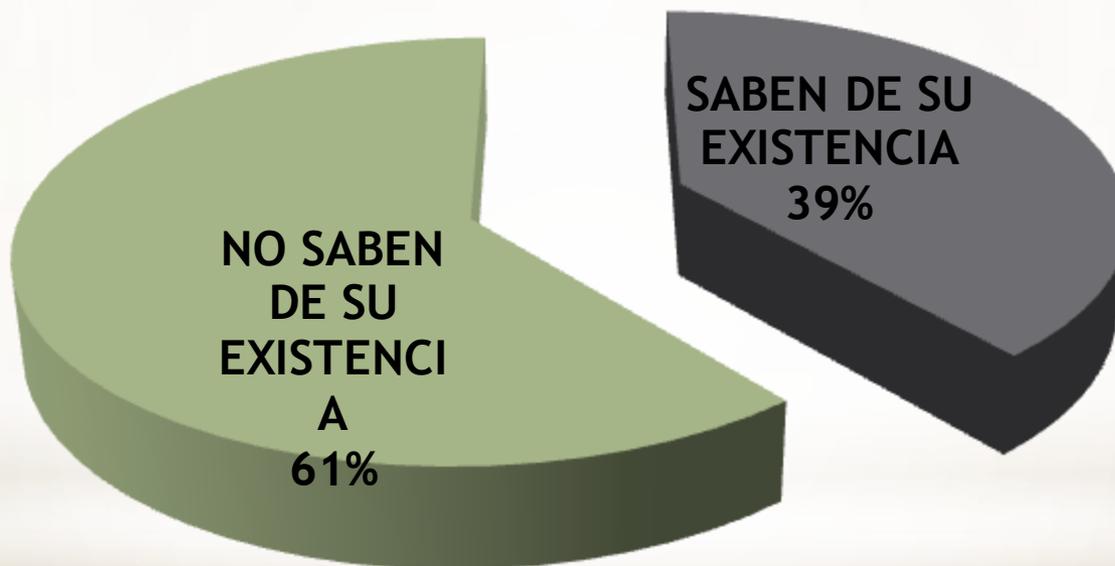


RESULTADOS DE ENCUESTA



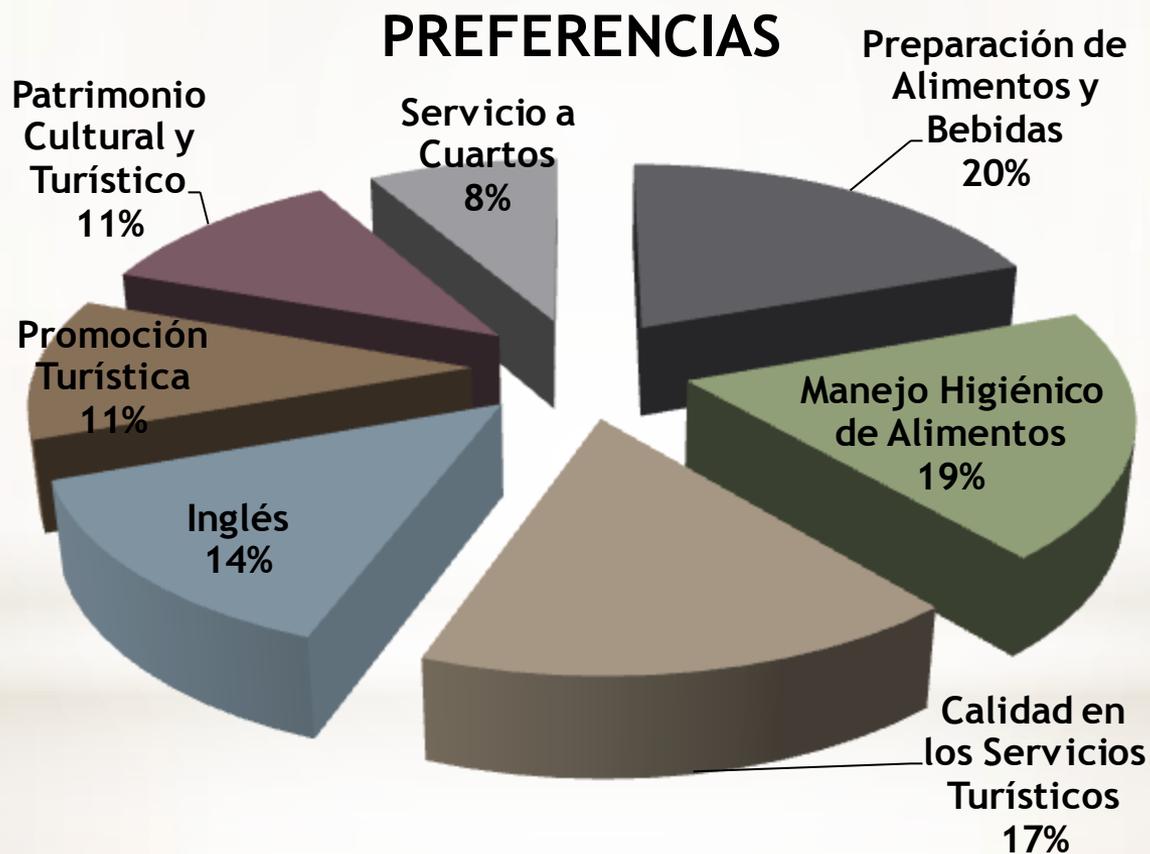
RESULTADOS DE ENCUESTA

TIENEN CONOCIMIENTO DEL CECUM



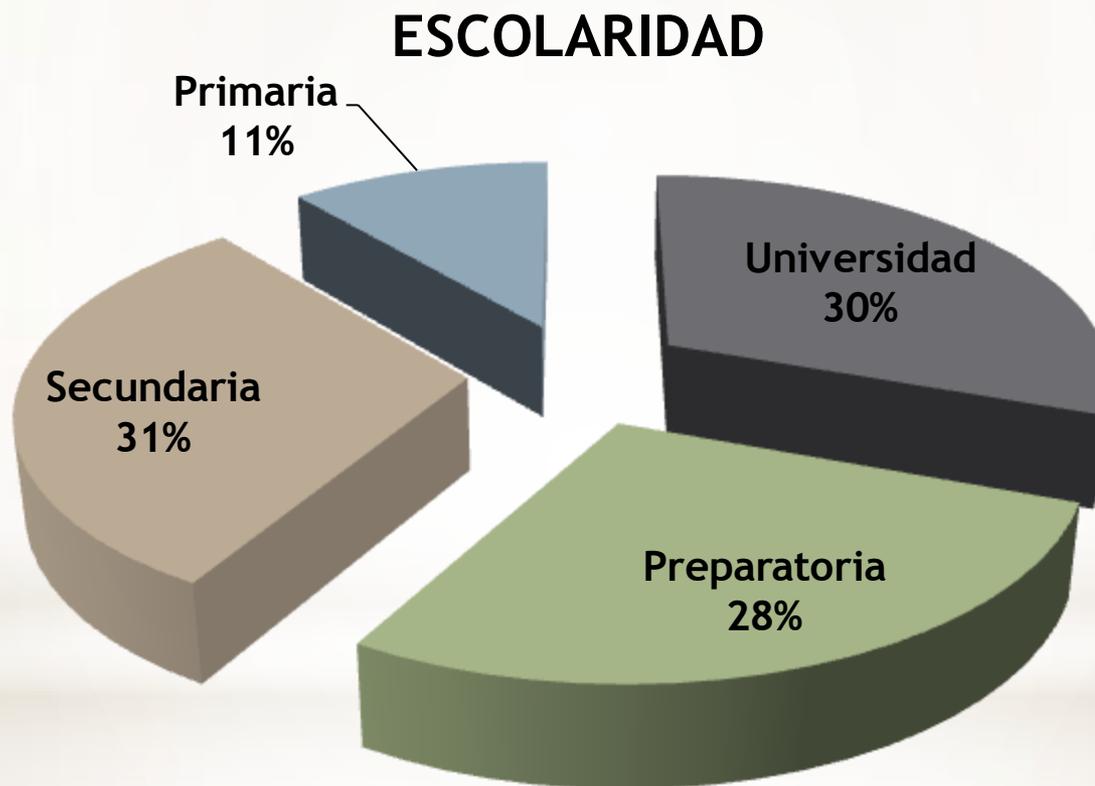
RESULTADOS DE ENCUESTA

A continuación se muestra la preferencia de cursos en porcentaje, del total de las encuestas aplicadas:





RESULTADOS DE ENCUESTA



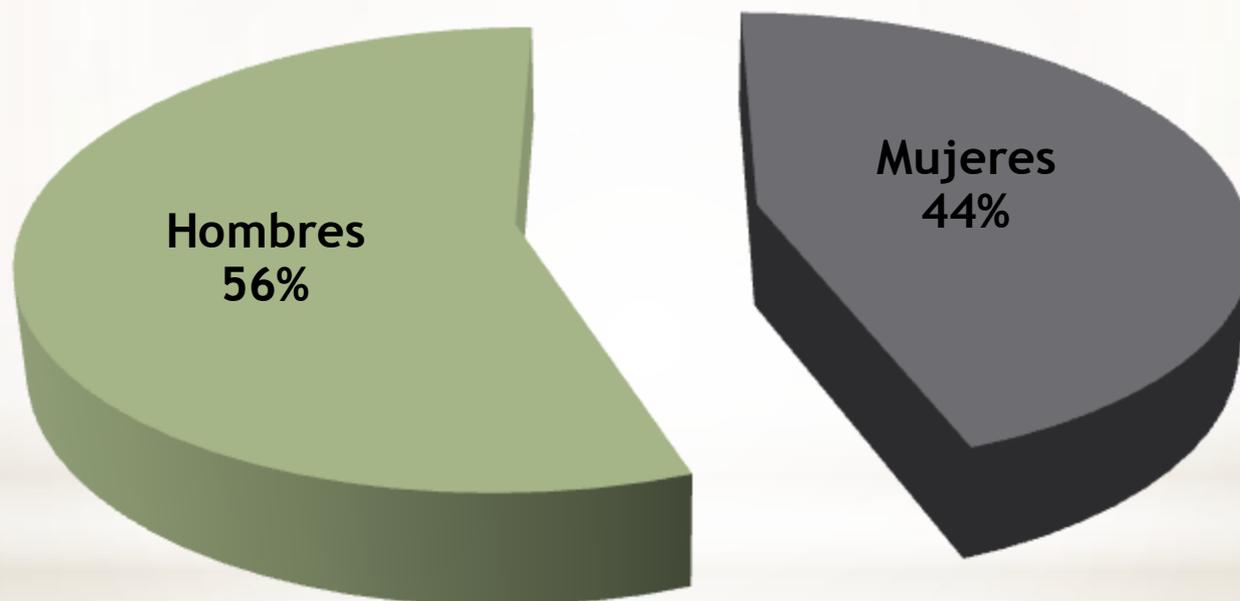
RESULTADOS DE ENCUESTA

NIVEL



RESULTADOS DE ENCUESTA

GÉNERO





ENCUADRE

DATOS OBTENIDOS EN ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE SECTUR

- En los proyectos hay tres líneas de capacitación:
 - En donde está el proyecto (el PICCT se hizo pensando en ello).
 - En donde se está invirtiendo
 - Capacitar personal por demanda turística
- Para que haya capacitación, en la región debe haber demanda turística, y que ésta se encuentre a la vanguardia con la modernidad.
- El PICCT fue muy importante para la decisión de SECTUR, que dice que donde hay obra, tiene que haber capacitación, como un impacto positivo para el conocimiento del turismo.
- En la evaluación del PICCT por parte de la Secretaría, llegaron a la conclusión de que la logística falló, pero la planeación se benefició, ya que cubrió la demanda que se tenía y la calidad de los instructores fueron buenos.
- Se sugiere seguimiento al programa.



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

DEBILIDADES:

- La logística tiene algunas fallas
- El tiempo no es suficiente para cumplir las expectativas del proyecto.
- Poca difusión referente al PICCT, en las localidades donde se impartió

AMENAZAS:

- El desinterés, por parte de los trabajadores, que no pretendan superarse en el ámbito turístico.
- Que no haya recursos para capacitación, en consecuencia de la situación económica que se vive en el Estado.



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

FORTALEZAS:

- El IPN cuenta con la infraestructura académica, soportados en la Escuela Superior de Turismo.
- Los cursos del PICCT, son interesantes, y llaman la atención de las personas que laboran en ámbito turístico.
- Tiene la posibilidad de incrementar sus participantes, debido a la calidad de los facilitadores.
- La variedad de cursos que tiene el PICCT, abarca gran parte de los puestos que se desempeñan en los servicios turísticos.
- Con la información recopilada, se pueden medir las variantes y mejoras del PICCT.

OPORTUNIDADES:

- Enviar información con tiempo a las empresas turísticas, que contenga; fechas, horarios y lugar sede, acompañado de la metodología de los cursos.
- Invitar a los prestadores de servicios que cursaron el año pasado, mostrándoles que se trata de la continuación de lo visto anteriormente.
- Enviar información por internet a los participantes, para que conozcan las actividades que se realizan en el Politécnico.



PROPUESTA PICCT 2012

El Secretario de Turismo Estatal, Roberto Monroy García afirmó que la dependencia trabaja en la realización de un catálogo de oferta turística de Michoacán, con el fin de impulsar los atractivos de la entidad.

La intención es detonar el turismo en siete regiones: Oriente, Morelia, Pátzcuaro, Uruapan, Apatzingán, Costa y Zamora.

El turismo es una de las actividades económicas con mayor capacidad de generar beneficios y efectos positivos en el ámbito social, económico y ambiental. Además, es un generador de riqueza y de empleos bien remunerados, por tanto es un claro impulsor de la economía.

OBJETIVO:

Continuar con el proceso de actualización a trabajadores, a través de los cursos de capacitación que conforman el PICCT, para que conozcan los procedimientos para llevar a cabo las actividades que desempeñan, que los cursos que tomen, les sirvan de apoyo en su vida personal y laboral.



PROPUESTA DE CURSOS

TÍTULO DEL CURSO	DURACIÓN
Calidad en los servicios turísticos	20 hrs.
Patrimonio cultural y turístico	20 hrs.
Promoción turística	20 hrs.
Calidad en la atención al turista	20 hrs.
Cultura turística y calidad en el servicio	20 hrs.
Elementos diseño y distribución de los servicios turísticos	20 hrs.
Estrategias para desarrollar productos turísticos	20 hrs.
Guía de turistas especializado en destinos	20 hrs.
Ecoturismo y desarrollo sustentable	20 hrs.
Curso taller diseño de productos turísticos para el estado de Michoacán	20 hrs.
Habilidades para la conducción de grupos turísticos para prestadores de servicios turísticos	20 hrs.
Geografía turística de Michoacán	20 hrs.
Inglés básico I	40 hrs.
Inglés comercial turístico	40 hrs.



OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Fortalecer el turismo en el Estado de Michoacán, ya que cuenta con servicios turísticos de buena calidad y personal calificado.
- Capacitar a los funcionarios públicos del sector turístico, ya que deben dar una atención al turista con calidad, y deben estar bien informados del patrimonio cultural de su localidad donde se desempeñan.
- Mejorar el diseño y desarrollo de productos turísticos, mediante cursos que puedan contribuir a generar nuevos empleos y fuentes de ingresos que beneficien a la localidad.
- Instruir a los lugareños sobre los diversos atractivos naturales, que podrían ser explotados con un desarrollo sustentable que no los perjudique o destruya, pero que los turistas puedan redescubrir el valor de la naturaleza.
- Asesorar a guías de turistas, o personas que manejan grupos, que les ayudarán bastante para el desempeño de sus actividades.
- Conocer palabras básicas en Inglés, que son utilizadas en el ámbito turístico.



NOTA:

No se consideraron los cursos que tuvieron mayor demanda en el PICCT 2011, debido a que SECTUR Estatal, pretende dar prioridad en cuanto a capacitación a funcionarios públicos, operadores nacionales e internacionales, guías de turistas, taxistas, estudiantes de nivel medio superior, entre otros. En esta ocasión, hoteles y restaurantes, no serán tomados en cuenta.



CONCLUSIONES

- El desarrollo turístico del Estado, requiere de capacitación y oferta, en donde se está invirtiendo en el proyecto, el PICCT se hizo pensando en eso.
- SECTUR se apoya en proyectos como el PICCT, para atender la parte operativa de las empresas que ofrecen servicios turísticos.
- El PICCT, cubrió la demanda que se tenía, los instructores demostraron calidad en los cursos impartidos.
- Los instructores manifiestan la falta de tiempo para la impartición del curso, mas sin embargo, se llegó a un 95% en promedio del cumplimiento del objetivo.
- Con la información recopilada, se obtuvieron resultados satisfactorios, con respecto al impacto que se tuvo del PICCT el año pasado, de igual forma, se obtuvieron datos interesantes de encuestas que se aplicaron a trabajadores que se desempeñan en el ámbito turístico. De esta manera, podemos determinar que el proyecto va por buen camino, y se puede pensar en la continuidad del mismo, año con año.
- En este trabajo, he tratado de analizar los aspectos centrales del PICCT, desde la formulación del proyecto, su aplicación y los resultados obtenidos; al mismo tiempo, he hecho una serie de preguntas que me puedan proporcionar información paralela, que pueda relacionar con el PICCT, para identificar las inquietudes de los trabajadores que se adecuan para recibir capacitación que ofrece el proyecto, y con esto manejar una muestra que me pueda dar información veraz.