

## Diagnostico al desempeño gerencial para justificar una alternativa formativa que impulse la mejora en la competitividad turística de empresas.

*Diagnosis to the managerial performance to justify a formative alternative that promotes the improvement in the tourist competitiveness of companies.*

*Diagnóstico de desempenho da gestão para justificar uma alternativa educacional que impulsiona a melhoria da competitividade das empresas de turismo.*

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v7i14.269>

**Francisco Javier Maldonado Virgen**

Universidad de Guadalajara

[fcomv@valles.udg.mx](mailto:fcomv@valles.udg.mx)

### Resumen

Se realizó un diagnostico aplicando la metodología desarrollada por la Secretaria de Turismo para medir las variables del programa Moderniza a prestadores de servicios turísticos en la comunidad de Mascota Jalisco; con relación a la variables humanizar el trabajo, satisfacción del cliente, gerenciamiento de rutina y mejora se encontró que el nivel de desempeño se posicionó en el rango intercuartil de 0 a 2.75 que los categoriza como no competentes.

El no poseer una competencia básica o intermedia los limitó a la obtención del distintivo, lo que significa desventajas contra los establecimientos que cumplen los criterios de desempeño específicos, -rango intercuartil superior a 2.76-, excluyéndolos entre otros al acceso a créditos, apoyo para la difusión de sus productos o servicios al turista.

Se trabajó con empresarios interesados en mejorar su desempeño gerencial implementando un trayecto formativo integrando el enfoque de la socioformación.

**Palabras Claves:** Competencias, Desempeño, Gestión, Medición, Socioformación.

## Abstract

A diagnosis was made applying the methodology developed by the Secretary of Tourism to measure the variables of the program Modernize to providers of tourist services in the community of Mascota Jalisco;

With respect to the variables humanizing work, customer satisfaction, routine management and improvement it was found that the performance level was positioned in the interquartile range of 0 to 2.75 that categorizes them as non-competent.

Not having a basic or intermediate competence limited them to obtaining the badge, which means disadvantages against establishments that meet the specific performance criteria, - interquartile range greater than 2.76 -, excluding them, among others, access to credit, support for Dissemination of its products or services to the tourist.

We worked with entrepreneurs interested in improving their managerial performance by implementing a training course integrating the socio-training approach.

**Key words:** Competencies, Performance, Management, Measurement, Socio-training

## Resumo

Um diagnóstico utilizando a metodologia desenvolvida pelo Ministério do Turismo para medir as variáveis do programa de Modernização prestadores de serviços turísticos na comunidade de Jalisco Mascota foi realizada; em relação às variáveis humanizar o trabalho, satisfação do cliente e melhoria da rotina de gestão verificou-se que o nível de desempenho foi posicionado no intervalo interquartil de 0 a 2,75 que categoriza-los como competente.

Não ter uma competição básico ou intermediário limitou-se a obtenção de distintivo, o que significa desvantagens contra estabelecimentos que atendam a critérios específicos de desempenho, -range que 2.76- interquartil, entre outros excluindo-lhes o acesso ao crédito, o apoio à divulgação dos seus produtos ou serviços para os turistas.

Nós trabalhamos com empresários interessados em melhorar seu desempenho gerencial através da implementação de uma abordagem curso de formação para a integração socioformación.

**Palavras-chave:** competências, gestão de desempenho, medição, Socioformación.

**Fecha recepción:** Junio 2016

**Fecha aceptación:** Diciembre 2016

---

## Introdução

O turismo é uma das actividades geradoras de divisas do nosso país que tiveram o maior boom nos últimos anos.

Secretaria de Turismo (SECTUR) tem promovido vários programas, incluindo a revisão do inventário nacional de turismo para detectar populações que se caracterizam por ter infra-estrutura e diferenciais atrativos.

Uma vez que esses sites principalmente rurais obter o distintivo, empresários locais são confrontados com o problema da prestação de serviços turísticos com padrões mínimos de qualidade para o suporte de acesso para a melhoria da infra-estrutura e gestão de seus negócios de turismo.

Para Mascota Jalisco, onde um grupo de empresários pretendem obter os distintos presentes Moderniza Sector.

O diagnóstico foi feito de duas maneiras, primeiro, identificando o nível de desempenho em habilidades de gestão e, em seguida, as possibilidades de que abrange os requisitos mínimos de pontuação para obtenção do reconhecimento.

O diagnóstico inicial mostrou as habilidades de gerenciamento de baixo desempenho; Além dos processos mínimos e documentação para participar na chamada.

gerenciamento de partes interessadas pretende fazer para o conselho da cidade para implementar um caminho de formação que já foi implementado em outro município, a fim de melhorar o desempenho em habilidades de gestão e desenvolvimento de processos para implementar em unidades económicas.

## Contexto

A Organização Mundial do Turismo (OMT) em 2015, afirma que o turismo representa 10% do produto interno bruto mundial e contribui para 1 em cada 11 empregos no mundo.

México até agora em 2016 ocupa o 10 lista que informa a Organização Mundial do Turismo (OMT), portanto, para as instituições de ensino é uma variável de estudo e intervenção a ter em

conta o progresso da esta indústria, especialmente os benefícios e os desafios enfrentados para ficar e posicionada entre as preferências dos turistas em todo o mundo.

O turismo se tornou um dos setores para o desenvolvimento do nosso país; portanto, no Programa de Turismo Setorial 2013 - 2018 está alinhado com o Plano de Desenvolvimento Nacional para tratar, entre outras linhas estratégicas impulsionar a inovação, a competitividade, a promoção do investimento e promoção para apoiar iniciativas e projectos de empresários para fortalecer a vocação turística, sustentabilidade e benefício social.

O Estado de Jalisco, como em todos os cantos do México goza de uma situação privilegiada de recursos naturais, arqueológicos, arquitectónicos, culturais, religiosas, além da grande variedade de ícones tradicionais culturais (tequila, mariachi e charros).

O setor contribui actualmente com 8,6% do PIB estadual, gerando mais de 265.000 empregos diretos e cumprir a demanda de visitantes de 23,2 milhões de visitantes.

Quanto ao número de visitantes Guadalajara e Puerto Vallarta ocupam a maior percentagem de visitantes, a possibilidade de promover um santuário religioso que tem grande afluência e recém-nomeado Cidade Mágica. Pet Jalisco, na rota que liga as duas cidades.

Entre os objectivos do Plano Nacional de Desenvolvimento, incluem o desenvolvimento de modelos que aumentam a capacidade das empresas do setor, uma delas é a de promover a integração produtiva das pessoas, promovendo condições necessárias para a criação de postos de trabalho representam oportunidades para desenvolver habilidades e empregos bem pagos.

### ***Situação do turismo em Mascota Jalisco, Cidade Mágica,***

Como principal atração do destino Mascota Jalisco, senta-se na Basílica de Nossa Senhora das Dores, ele destaca a sua importância para a sua arquitectura e feriados religiosos contínuas; outro trabalho que promove o turismo religioso é um templo inacabado namoro "Preciosíssimo Sangue" do século XIX; além de um número de sites que não têm lugar em atividades de ecoturismo: montanhismo, caminhadas, escaladas.

Também é famoso para a fabricação de alimentos artesanais, tais como rolo de goiaba, murta, manga e pêsego conservas, rompopes e chiltle cujos processos ainda são mantidos em casa e passada de geração em geração, operando atualmente 40 microempresas que realizam esta atividade.

Referindo-se a infra-estrutura turística tem 25 instalações de prestação de serviços sem categoria 13, 4 duas estrelas, 3 três estrelas e apenas 1 de 2 estrelas e Grande Turismo hospedagem

O determinante sociológica do passe de visitante nacionais e estrangeiras é o turismo e aventura em relação ao extracto social, 90% corresponde à classe média e inferior; ficar dentro do município é inferior a um dia, porque os custos de alimentação são elevados e não há propagação das atrações e áreas para outras actividades que não a visita ao santuário e ao mercado

O sector enfrenta uma série de questões em que se destaca: a falta de infra-estrutura necessária para atender a grandes concentrações, a atenção para os turistas é insuficiente devido aos baixos níveis de cultura e educação.

Além do turismo percebida má qualidade do serviço em hotéis, restaurantes, transportes, serviços de saúde e serviços públicos.

Em resposta a alguns dos problemas ao Conselho e ao comércio sector e do turismo do município aspiram a uma melhoria no turismo, chegando a empresários e prestadores de serviços com uma estratégia de formação que lhes permite obter crédito e acesso a a distinção turística que garante a operação da atividade com os padrões mínimos de qualidade. Centros, V. De. (2009). Municipal, P., & Sustentable, D. R. (2015.).

## **Quadro teórico**

### **Turismo:**

A Organização Mundial do Turismo (2016) define-o como um fenômeno social, cultural e económica sobre a mobilidade das pessoas para lugares fora da sua residência habitual, por várias razões que vão desde visitas de familiares, conhecer alguns atraente, fazer alguma atividade recreativa , cultural ou de negócios e aqueles que realizam uma vez que está fora do seu local de origem são chamados de Visitantes, turistas ou os caminhantes; Há três formas básicas de turismo: doméstico, de entrada e saída.

### **A indústria do turismo**

É composto por empresas que geram turismo produtos característicos, incluindo os serviços que prestam: alojamento, fornecimento de comida e bebida, aéreo, marítimo, transporte terrestre, ferroviário, aluguel, agências de viagens, culturais, desportivas, de lazer, explorando e produtos e

serviços característicos de cada país. Ministério do Turismo, South Anahuac University A. & C. (2014).

### **Produto turístico**

Uma pessoa que valoriza a sua qualidade de vida, recreação buscando uma opção que vai de uma cidade pequena, tranquila, com a natureza de vida e cultura local atraente para um destino de praia, sítio arqueológico, cidades coloniais, ou grandes cidades. Em qualquer caso, requer serviços em que certo nível de profissionalismo necessários para atender às exigências dos clientes, que servem para comercializar os produtos e serviços que atendam a demanda de visitantes de qualidade.

Turismo em espaços rurais e religiosas devem atender pelo menos três condições: a) para comercializar produtos e serviços, e b) a devida comercialização (Altés, 1995) c) garantir que as condições de armazenamento atratividade conhecer e limpeza.

O turismo rural tem adaptado às exigências da presente demanda, mas deve levar em conta que o turismo não é composto apenas de recursos naturais, mas é um conjunto de acomodações, instalações, estruturas, lazer e dos recursos naturais e existem arquitectónico em áreas economia predominantemente agrícola, uma situação que deve estimular a criação de empresas que contribuem para o completo e integrado atrações locais.

Produtos turísticos são intangíveis, portanto, é essencial para projetar o conteúdo de informação para a sua tangibilidade (Bigné, 2000), prestadores de serviços turísticos de trem para pressionar por melhorias em suas empresas, e transferir para os seus parceiros.

Qualidade envolve todos os negócios e sua relação e interdependência com o seu ambiente. Por exemplo, uma simples saudação aos turistas, quando a manhã começa, faz com que eles têm uma imagem diferente (positivo) dos proprietários ou trabalhadores.

A qualidade mais importante e valorizado no características do turismo rural são orientados atributos do serviço e a atitude dos proprietários, se uma cultura corporativa não tem, no entanto atraente o ambiente, o site desvaloriza causando o declínio na permanência dele, as pessoas estão procurando outras opções de lazer. Henche, G., & Henche, B. G. (2005).

*Serviço turístico*

A indústria do turismo, você achar que o pessoal que trabalha para eles, tem a capacidade intelectual, administrativo e operacional para que possam oferecer aos clientes o melhor serviço; Com isso, será mais fácil para atingir um dos objectivos principais: a preferência de satisfação dos visitantes e serviço de recomendação que hoje não é apenas a palavra da boca, mas através de redes sociais e blogs, os usuários recomendar positivo ou negativo o site ou estabelecimentos, o acima irá resultar em uma melhora ou declínio em benefícios económicos e sociais das empresas.

No documento, G., & Del, O. (2014). "Competitividad Agendas destinos turísticos no estado de Jalisco" habilidades, atitudes, valores e habilidades mais exigidas pelo mercado, com o profissional em turismo devem ter acceso a melhores empregos estão definidos.

**Tabla 1.** *Competencias, actitudes, valores y habilidades de los prestadores de servicios turísticos.*

<b>Habilidades</b>	<b>Actitudes y valores</b>	<b>Competencias para puestos operativos</b>
Conciencia ambientalista	Orientación al cliente	Comunicación oral y escrita
Tecnologías de la información	Compromiso ético	Comunicación en lengua extranjera
Otros idiomas	Actitud proactiva	Capacidad de resolver problemas
Valores culturales	Iniciativa	Adaptarse a nuevos ambientes
Compromiso social	Motivación por la calidad	Escuchar
	Pulcritud en la apariencia	Trabajo bajo presión
	Disponibilidad de horarios	Relacionarse con otras personas
	Seguridad en la comunicación	

Fuente: Elaboración propia a partir de “Agenda de competitividad de Destinos Turísticos Estado de Jalisco”

Quanto ao proprietário empreendedor existe uma relação de habilidades específicas para a pessoa que administra estão incluídos dentro dos resultados do projeto Tuning para a América Latina, estão listados abaixo: (Universidad de Deusto, 2007).

**Tabla 2** *Competencias, actitudes, valores y habilidades de los empresarios de servicios turísticos.*

<b>Categoría</b>	<b>Competencias de Gestión</b>
Desarrollo personal y organizacional.	Compromiso ético y responsabilidad social.
	Ejercer el liderazgo para el logro de los objetivos de la organización.
	Capacidad de aprender a aprender.
	Capacidad de comunicación y trabajo en equipo.
Innovación y emprendimiento.	Detectar oportunidades para emprender negocios innovadores /Capacidad de emprendimiento e innovación.
	Formular, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones
Gestión estratégica	Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo, en distintos escenarios.
	Mejorar e innovar el proceso administrativo y de negocios.
	Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
	Formular y utilizar sistemas de información para la gestión.
Análisis del negocio.	Interpretar la información contable y financiera para la toma de decisiones.
	Administrar los recursos humanos físicos, financieros y otros de la organización.
	Evaluar el impacto del marco jurídico en la gestión de las organizaciones.

Fuente: Elaboración propia a partir de "Proyecto Tunning Latinoamérica"

### ***Socioformación***

Tobón, Gonzalez , Nambo (2015) descrevem que é uma abordagem que enfatiza o desenvolvimento de pessoas de um contexto social, não é exatamente a sala de aula, está em seu ambiente real, a sociedade, os problemas, procurando atores desenvolver seus talentos em áreas específicas de ação; é orientado para a formação integral do cidadão em uma estrutura de colaboração, integrando o projeto de vida ética de cada parte interessada, incentiva o empreendedorismo através de projectos transversais, articula a gestão e co-criação de conhecimento e metacognição integrando integrado num curso de formação. atividades de tecnologia da informação e de formação em sequências de ensino



Também aborda a melhoria dos conhecimentos habilidades de articulação desempenho seja, know-how, a saber, saber como viver.

Nós identificamos três tipos de socioformación: educacionais, organizacionais e comunitários; para os fins da presente ênfase do socioformacion organizacional, que ocorre em organizações formais para assegurar que todos os membros são feitos e são competentes para cumprir as metas e propósitos estabelecidos é a formação integral de competência para agir no que será utilizado organização e contribuir para a realização da visão da empresa.

O enfoque metodológico desta abordagem deve abranger os seguintes aspectos:

- Identificação do problema a ser resolvido e produtos para atingir
- Identificar e articular o conhecimento anterior.
- O trabalho colaborativo Inclusão
- Gestão e co-criação do conhecimento
- Contexto e diagnóstico
- Aplicação e contribuições para resolver problemas

### ***Distintivo M (Moderniza)***

O Governo Federal, através do Ministério do Turismo criou um programa de qualidade chamado Modernize, um sistema para melhorar a qualidade através do qual as empresas de turismo pode motivar empresários administrá-los de forma moderna, adotando as melhores práticas, estimulando a liderança que irá aumentar as suas taxas de rentabilidade e competitividade que vão ao encontro das expectativas dos clientes.

O programa é destinado a micro e pequenas empresas no sector do turismo.

Para obter o distintivo M, o empregador deve demonstrar um nível de desempenho em três áreas: qualidade humana, satisfação do cliente, a rotina de gestão. Empreendedor, G. D. E. L. (2015). Guia do Empreendedor.

### **Exposição do problema**

O município de Mascota Jalisco, recebeu a categoria de cidade mágica, concedido pelo Ministério do Turismo, esta distinção exige que provedores de serviços exercer as suas actividades a critérios de qualidade exigidos pelos visitantes, essa situação em alguns dos restaurantes, hotéis e atrações turísticas encontradas no centro da comunidade não for alcançado,

o que tem impedido alguns estabelecimentos acesso a programas de formação e de crédito para promover a melhoria da gestão dos estabelecimentos e que os critérios esta formação para obtenção moderniza distintas, nem todos concordaram com este programa, causando atraso na competitividade das empresas e da preferência do turista.

**Método:**

O escopo desta pesquisa é desenvolver um diagnóstico, o objetivo é avaliar o nível de impacto sobre as habilidades de gestão anterior de desempenho e, em seguida, propor as partes interessadas de participação para participar de uma intervenção em um curso de formação, e de produtos desenvolvidas durante o processo de medição para avaliar o seu pedido preenche os critérios constantes do guia para a obtenção moderniza distintas.

A pesquisa é quantitativa, o design não é do tipo experimental de painel longitudinal, onde as variáveis são avaliar as habilidades de gerenciamento.

**Amostra**

A amostra utilizada é a não probabilística ou tipo indicado, os critérios de inclusão foram: empresários de micro e pequenas empresas, que têm uma empresa que presta serviços de viagem, vontade de participar no diagnóstico para identificar o nível de desempenho em suas habilidades gestão foi convocada mediante convite direto, uma reunião com a participação de 20 partes interessadas teve lugar, finalmente, foram 8 empreendedores.

**Materiais:**

Inventory Management High Performance Igar Harris foi usado para medir o desempenho em habilidades de gestão.

hipótese:

O sucesso de uma empresa de turismo, cujo produto obedece a critérios específicos, como a não tangibilidade, o tempo de satisfação do cliente depois de um bom atendimento, hospitalidade, limpeza lazer e intangível que cada cliente valoriza depende em grande parte das habilidades que o fornecedor serviços turísticos possuem, e tornar disponível para o funcionamento adequado da empresa, resultando na possibilidade de ser acreditado por especialistas da indústria e obter um

distintivo cujos benefícios será o acesso ao crédito, a entrega do produto e obtendo preferências dos clientes levou o pesquisador a formular a seguinte hipótese:

Oi: Avaliação de competências de gestão de desempenho possuídas por prestadores de serviços estão localizados nos seguintes intervalos interquartis ( $Q = 2,76$ ) ou intermédia ( $q = 5,39$ ), portanto, obrigados a participar de um processo de formação.

Hii: Avaliação de competências de gestão de desempenho possuídas por prestadores de serviços estão localizados nos seguintes intervalos interquartis ( $q = 5,40$ ) ou acima, portanto, não é obrigado a participar de um processo de formação.

variáveis:

A tabela a seguir relacionam e descrever as variáveis que serão envolvidos na análise da situação.

**Tabla 3** Definición de variables de investigación.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Competencias de Gestión	Para la medición del desempeño de la competencia inicial y final se aplicara el inventario de gestión de alto rendimiento (IGAR). Las áreas a evaluar y que se adecuan al trayecto formativo para su medición son: cultura empresarial, saber comunicar, saber planear, saber coordinar, saber implementar, saber gestionar recursos materiales, saber gestionar recursos financieros	Para la evaluación cada una de las evaluaciones evidencia el nivel de desempeño del empresario ubicándolo en alguno de los siguientes cuartiles: $Q1 = 0 - 2.75 =$ No competente. $Q2 = 2.76 - 5.37 =$ Competencia Básica $Q3 = 5.39 - 8.24 =$ Competencia Intermedia. $Q4 = 8.25 - 9$ Competencia Avanzada

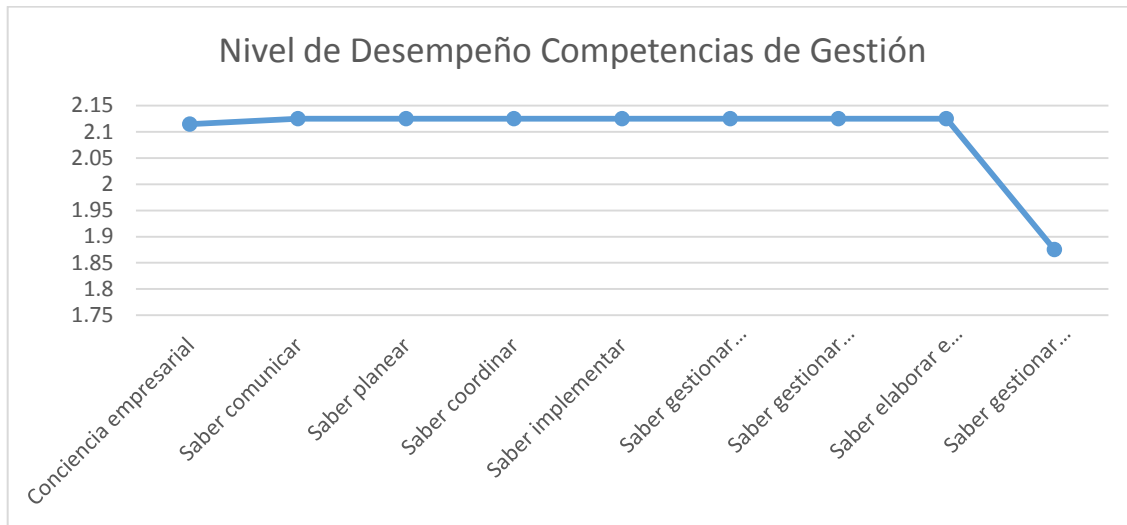
Fuente: Elaboración propia.

## Resultados

A coleta de dados foi realizada em vários momentos, ele trabalhou principalmente com a implementação da gestão de inventário usando alto desempenho entrevista direta e in-situ de observação; a informação obtida é capturado no programa SPSS para obter uma medição inicial. Durante o desenvolvimento do desempenho diagnóstico foi avaliada com a utilização de rubricas para actividades, gestão, atendimento ao cliente de rotina e de observação do desempenho em

várias visitas, funcionários de entrevista e clientes dos estabelecimentos para validar os resultados que jogou a instrumento.

**Grafico 1.** Resultados obtenidos por empresario: Medición de desempeño competencias de gestión.



**Tabla 4** Estadísticos descriptivos por competencia de gestión. Resumen global de participantes.

Variable	Media antes	Varianza antes
Conciencia empresarial	2.1145	0.06792
Saber comunicar	2.125	0.05729
Saber planear	2.125	0.05729
Saber coordinar	2.125	0.05729
Saber implementar	2.1249	0.05728
Saber gestionar recursos humano	2.125	0.05729
Saber gestionar recursos materiales	2.125	0.05729
Saber elaborar e implementar planes de marketing	2.125	0.05729
Saber gestionar recursos financieros	1.875	0.05692

Fuente: Elaboración propia.

O diagnóstico descreve que os empregadores exigem apoio à formação nas áreas centrais de gestão, observa-se que é necessário trabalhar no desenvolvimento de um curso abrangente que irá gerar a base administrativa básica como uma alternativa para melhorar suas habilidades.

Máximo	90.00	Máximo	70.00	Máximo	90.00	Máximo	90
--------	-------	--------	-------	--------	-------	--------	----

Pode-se ver que a avaliação aplicada, ainda não alcançou a média mínima de 80 para a obtenção M distintivo moderniza.

### **Discussão**

De acordo com os resultados apresentados neste estudo, a eficácia de um desempenho gerencial de medição de diagnóstico foi testado; que trabalhou com comércio e serviços do setor de oito micro empresários da indústria do turismo. (Instituto Nacional de Estatística e Geografia., 2009) Era eu descobri que os empregadores assumir a responsabilidade em lidar com suas limitações e problemas com características semelhantes (Wuarke, 2009) empresários de outros sectores que enfrentam problemas causados por ter acesso restrito ao financiamento, os baixos níveis de formação de recursos humanos, limitada nível de inovação e desenvolvimento tecnológico (Millan, 2012) apresentado pela má gestão e falta de ferramentas de negócios, juntamente com a exigência de uma demanda para a satisfação dos visitantes em um lado.

Medir o nível de desempenho foi feita em competências de gestão para o serviço de turismo e gestão proposta pelo projeto Tuning América Latina (2007), para fins de pesquisa, em que uma média de 2,09 foi obtido na nível de desempenho inicial assim segue-se que a intervenção com o curso de formação proposto é necessário.

Com relação aos resultados do estudo de (- abacaxi, Padron - Diaz, Rizo - Hernandez, & Valley - Palmero Rodriguez, 2012) foi revisado em que avaliaram o nível de melhoria no desempenho empresários antes de receber na gestão de participantes na formação obtida dentro de uma gama de graus 3 e 6 pontos, considerado moderado e fosso considerável distância; as habilidades avaliadas em uma lacuna significativa no estudo foram o planejamento, comunicação eficaz e tomada de decisão.

Verificou-se que um homem de negócios para orientar sua empresa para alcançar o sucesso requer o desenvolvimento de habilidades que foram identificados no projeto Tuning para América Latina e devem ser abordadas transversal (Tobon Tobon, pimenta Prieto, e García Fraile. 2010) sobre os motivos fundamental para o bom funcionamento da empresa:

desenvolvimento pessoal e organizacional. Para abordar esta competição dentro das seqüências didáticas serão incluídos no Conhecimento Estar entre empresários promover compromisso ético

e responsabilidade social; promover a liderança participativa, motivação para a aprendizagem ao longo da vida e uma comunicação eficaz. (Gallart M. A., 2004) -

Gestão Estratégica: Esta competência será abordado a partir da cultura corporativa, os empresários serão convidados a refletir sobre o seu papel, a importância de cada uma das organizações deve ter um plano estratégico, implementação de táticas e operar para alcançar uma visão. (Kurb, 2006)

Chamado de "Gestão de Competências para microempresários", em que ele se tornará: Uma vez que os poderes requirieren intervenção identificou o percurso de formação (. Aprendizagem e Avaliação de Competências de 2010 Tobon Tobon, Pimienta Prieto, e Garcia Fraile, sequências de Ensino) será projetado ele disse que os poderes de ser demonstrada a ser executada.

Será incentivado empresários para demonstrar a implementação e domínio das suas competências na realização e execução de tarefas específicas e cujos resultados são avaliados por funcionários e clientes (Salazar (2007) produtos Botello & Chiang Vega

## **Conclusões**

O principal objetivo deste estudo foi medir o nível de competências de gestão de desempenho para desenvolver em um futuro próximo uma proposta para treinar empreendedores para apoiá-los a melhorar suas habilidades de gestão, integrando a abordagem socioformación educacional.

Foi possível avaliar o nível de competências de gestão de desempenho para os participantes empresários que atendem aos critérios de inclusão no estudo, que mostra o nível de competência básica nas variáveis avaliadas: cultural sensibilização, comunicação, relações públicas, coordenação, planejamento, implementação, gestão financeira, gestão de materiais e de recursos humanos, supervisão e monitoramento e análise.

A partir dos resultados obtidos no teste de pré, é detectada a oportunidade de conceber um caminho de formação com base na competência da abordagem socioformación, a fim de melhorar os níveis de desempenho nas variáveis avaliadas.

O curso de formação será apresentado ao Conselho Municipal de Mascota Jalisco, com a direção de Turismo e Desenvolvimento Económico, para avaliação e atribuição de recursos para a implementação.

Espera-se para mostrar que a abordagem é socioformación eficaz para resolver os problemas que podem ser abordados a partir de uma proposta de formação.

## Bibliografía

- Bercial, R. Á., & Timón, D. A. B. (2005). Nuevas Tendencias En El Desarrollo De Destinos Turísticos: Marcos Conceptuales Y Operativos Para su Planificación Y Gestión. *Cuadernos de Turismo*, 15(15), 27–44. Retrieved from <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18541>
- (CIFE-México), S. T., (CIFE-México), L. G., (CIFE-México), J. S. N., & (CIFE-México), J. M. V. A. (2015). La Socioformación: Un Estudio Conceptual. *Paradigma*, 36(1), 7–29. Retrieved from <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/2661>
- De, G., & Del, O. (2014). Agenda De Competitividad Del Destino Turístico Pueblo Mágico : Loreto.
- Estrin, S., Mickiewicz, T., & Stephan, U. (2016). Human capital in social and commercial entrepreneurship ☆. <http://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2016.05.003>
- Gallart, M. A. (s.f.). <http://www.oei.es/>. Recuperado el 16 de 12 de 2013, de [http://www.oei.es/etp/habilidades\\_competencias\\_sector\\_informal\\_AL\\_gallart.pdf](http://www.oei.es/etp/habilidades_competencias_sector_informal_AL_gallart.pdf)
- Gobierno del Estado de Jalisco, M. (n.d.). 12. *Desarrollo turístico*. Retrieved from [http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Plan\\_Estatal\\_apartado\\_Turismo.pdf](http://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Plan_Estatal_apartado_Turismo.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill*.
- Javier, F., & Virgen, M. (2015). *Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla Centro Interdisciplinario de Posgrados Investigación y Consultoría Escuela de Negocios Doctorado en Dirección de Organizaciones socio formación para impulsar las competencias de gestión en Doctor En Dirección*.
- Melrose, J., Perroy, R., & Careas, S. (2015). *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015, 1*. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Millán, B. (12 de Agosto de 2012). Micros, pequeñas y medianas empresas, base del crecimiento. México.

Municipal, P., & Sustentable, D. R. (2015). Mascota Jalisco, Plan Municipal de Desarrollo Rural Sustentable.

Palmero - Piña, M., Padrón - Díaz, M., Rizo - Hernández, J. E., & Tejo - Rodriguez, L. (2012). Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación en la empresa. *Ingeniería Industrial*, XXXIII(3), 215 -225.

Plan Municipal de Desarrollo. (2012). Mascota Jalisco

Setur, & Universidad Anáhuac del Sur A. C. (2014). *Metodología para la medición de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos inscritos en las certificaciones y los sellos de calidad de la Secretaría de Turismo (SECTUR)*.

Tobón Tobón, S. (2010). *Formación Integral y Competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá, Colombia.: Ecoe, Ediciones.

Tobón Tobón, S. (2010). *Formación Integral y Competencias*. Bogotá, Colombia: ECOE. Tobón Tobón, S., Pimienta Prieto, J., & García Fraile, J. A. (2010). *Secuencias Didácticas: Aprendizaje y Evaluación de Competencias*. México: Pearson.

Universidad de Deusto. (2007). *Reflexiones y Perspectivas de la Educación Superior en América Latina*. Proyecto Tunning.

Wuarke, G. (2009). *La gerencia por competencias en el desarrollo de personas*. Caracas, Venezuela.: Udospace.

9 cifras para conocer la situación del sector turístico en México. (2016, Septiembre 17). *Excélsior*. Retrieved from <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2016/04/27/1089268>