

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Tu-MoDeLo

Guanacaste



2020

Mariela Morales Solís Rosas, MSc.
Investigadora – Coordinadora de proyectos
Unidad de Economía, Ambiente y
Agronegocios sostenibles

Tabla de Contenido

Metodología	6
Diagnóstico de necesidades de capacitación de los productores y productoras agropecuarios y agroindustriales de la zona de Guanacaste	8
Distribución por cantones	8
Tipo de personería.....	8
Género y datos etarios	9
Sondeo sobre el interés de informarse acerca de evento climáticos	9
Asistencia a capacitaciones los últimos 5 años	10
Asistencia a capacitaciones en el último año	10
Percepción de utilidad	11
Aplicabilidad de lo aprendido.....	11
Temas de capacitación recibidas.....	12
Temas de interés en que les gustaría capacitarse.....	13
Otros temas requeridos.....	13
Temas de capacitación recomendadas para los hoteles y restaurantes.....	14
Diagnóstico de necesidades de capacitación de los hoteles y restaurantes de la zona de Guanacaste, en relación con la proveeduría sostenible	15
Distribución por cantones	15
Tipo de establecimiento	15
Cargo del encuestado	16
Relevancia de temas de capacitación para los hoteles y restaurantes.....	17
Otros temas necesarios para los hoteles y restaurantes, o en general para el sector turístico:.....	18
Temas de capacitación necesarios para los canales de distribución, de acuerdo con la percepción de los hoteles y restaurantes	18
Temas de capacitación necesarios para los productores y productoras agropecuarios y agroindustriales, de acuerdo con la percepción de los hoteles y restaurantes:.....	19
Temas de capacitación recomendados por la demanda, para los productores agropecuarios:	19
Recomendaciones.....	21
Conclusiones.....	23
Bibliografía.....	24

Índice de figuras

Figura Nº 1. Metodología del diagnóstico de necesidades de capacitación.....	6
Figura Nº 2. Temas requeridos específicamente por las personas productoras.	14
Figura Nº 3. Temas de capacitación recomendados para los hoteles y restaurante	14
Figura Nº 4. Otros temas requeridos por los hoteles y restaurantes de Guanacaste. ...	18
Figura Nº 5. Otros temas específicos recomendados para las personas productoras agropecuarias y agroindustriales.....	20

Índice de gráficos

Gráfico Nº 1. Distribución por cantones de las encuestas realizadas.	8
Gráfico Nº 2. Porcentaje de personas naturales o jurídicas.....	8
Gráfico Nº 3. Distribución porcentual de personas productoras según sexo.	9
Gráfico Nº 4. Porcentaje de personas de acuerdo con su rango etario.....	9
Gráfico Nº 5. Porcentaje de personas que tienen interés en informarse sobre eventos climáticos.....	10
Gráfico Nº 6. Porcentaje de asistencia a capacitaciones en los últimos 5 años.	10
Gráfico Nº 7. Porcentaje de asistencia a capacitaciones en el último año.	11
Gráfico Nº 8. Percepción de utilidad de las capacitaciones asistidas.	11
Gráfico Nº 9. Nivel de aplicabilidad de las capacitaciones recibidas.	12
Gráfico Nº 10. Distribución por cantones de las encuestas realizadas.....	15
Gráfico Nº 11. Categorización de los hoteles por tamaño.	16
Gráfico Nº 12. Categorización de los restaurantes por tamaño.	16
Gráfico Nº 13. Distribución porcentual de los cargos o puestos de los encuestados....	17

Introducción

Como parte del estudio de mercado de productos agropecuarios y agroindustriales para el sector turístico en la provincia de Guanacaste, en el marco de la iniciativa Tu- MoDeLo, gestionada por Fundecooperación, el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Agricultura y Ganadería, se desarrolló el presente diagnóstico de necesidades de capacitación. Tu-MoDeLo es una iniciativa que identifica oportunidades de mercado en el sector turismo para productos agropecuarios y agroindustriales sostenibles y adaptados al cambio climático.

La identificación de necesidades de capacitación va más allá de ser solo una dimensión más de los procesos de evaluación; esta consiste en el estudio sistemático de un problema, incorporando información de diferentes fuentes, con el fin de desarrollar acciones para cubrir las necesidades identificadas. Un diagnóstico de necesidades de capacitación se puede abordar desde diferentes aristas; para nuestro caso y en el marco de los objetivos que persigue Tu-MoDeLo, se ha realizado bajo el supuesto conocido de que existe una “brecha entre la oferta de productos agropecuarios y agroindustriales y el mercado de los hoteles y restaurantes de la provincia de Guanacaste”. Estas brechas pueden responder a diferentes factores, siendo uno de ellos la falta de capacidades o información.

Este estudio pretende indicar datos representativos de las necesidades actuales de los productores y productoras agropecuarios y agroindustriales de la zona de Guanacaste, así como de una muestra de hoteles y restaurantes de la zona, con el fin de obtener una base de conocimiento para la generación de soluciones y de propuestas de mejora.

Principalmente, hemos identificado necesidades de conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes, presentes y a corto plazo, que permitan orientar los procesos de estructuración y desarrollo de planes y programas de entrenamiento y de capacitación efectivos, para que el desarrollo del turismo se realice con un enfoque sostenible y que el sector agropecuario identifique y cierre las brechas existentes para así responder a los requerimientos de la demanda (hoteles y restaurantes), con el fin de generar y fortalecer los encadenamientos locales sostenibles.

Los datos, observaciones y propuestas de solución han sido recogidos desde el comienzo de la iniciativa de Tu-MoDeLo en Guanacaste. Se abordó el tema del fortalecimiento de capacidades y de la gestión del conocimiento como un pilar fundamental para el desarrollo de la producción agropecuaria sostenible, así como para el sensibilizar e informar a los hoteles y restaurantes sobre la importancia de promover el desarrollo local, a la vez que agrando su oferta hacia el mercado del turismo sostenible. Estos aportes fueron complementados con un análisis cuantitativo que se realizó a través de encuestas en línea para el caso del sector turístico, y para el caso del sector agropecuario y agroindustrial se obtuvo la información de manera virtual y presencial.

El estudio nos indica que para el desarrollo de ambos sectores en la cadena de valor de productos agropecuarios locales sostenibles, se requiere del fortalecimiento de sus recursos humanos en dos frentes diferentes. Para el caso del sector turismo, el reto es capacitarles en herramientas que promuevan el enfoque de turismo sostenible con énfasis en proveeduría local sostenible, y con estas herramientas se genere un efecto beneficioso para el sector agropecuario local. Para el caso del sector agropecuario, se deben fortalecer las capacidades de producción sostenible, y de gestión, lo cual les permita acceder al mercado de los hoteles y restaurantes, respondiendo a los estándares de calidad que el mercado del sector turístico exige.

Metodología

El abordaje de la identificación de necesidades de capacitación se realizó bajo el método del supuesto conocido de la existencia de brechas o problemas en los encadenamientos productivos entre el sector agropecuario y agroindustrial y los hoteles y restaurantes de la provincia de Guanacaste.

Los resultados del análisis del presente estudio fueron obtenidos a través de tres principales fuentes de información. En primer lugar, se realizó una revisión de algunos estudios de mercado de diferentes zonas de la provincia de Guanacaste, los cuales identifican, en algunos casos, necesidades de capacitación; en segundo lugar, se recabó información en diferentes entrevistas realizadas a actores locales involucrados en los sectores turístico, agropecuario y agroindustrial; estas apreciaciones han sido incluidas para el reforzamiento de los datos cuantitativos y en las recomendaciones del estudio. Finalmente, los datos cuantitativos fueron obtenidos mediante el desarrollo de una sección para el “diagnóstico de necesidades de capacitación” en el protocolo de la “encuesta para el levantamiento de información sobre compras de productos agropecuarios en empresas turísticas en Guanacaste” obteniendo una muestra de 33 personas dedicadas al sector turístico; y en la “encuesta sobre la producción agropecuaria y agroindustrial en Guanacaste” en base a una muestra de 51 personas productoras.



Figura Nº 1. Metodología del diagnóstico de necesidades de capacitación.

El protocolo para el levantamiento de la información para el sector turístico incluyó preguntas de investigación dirigidas a identificar cuál es el grado de importancia que les

otorgan a diferentes temas relacionados con la proveeduría sostenible, de acuerdo con las necesidades de cada empresa. Por otro lado, se les solicitó indicar el grado de importancia de temas de capacitación que consideren necesarios para los canales de distribución de productos agropecuarios y agroindustriales. Asimismo, se les solicitó sugerir el grado de importancia de algunos temas de capacitación relevantes para los productores locales, de acuerdo con su opinión.

En el protocolo para el sector agropecuario, se sondeó la participación de los encuestados, sus familiares y/o del personal de la finca en algún evento de capacitación en los últimos cinco años y en el último año. Asimismo, se preguntó sobre la percepción acerca de la utilidad del evento al cual asistieron y también sobre su aplicabilidad posterior a sus labores cotidianas.

Diagnóstico de necesidades de capacitación de los productores y productoras agropecuarios y agroindustriales de la zona de Guanacaste

Distribución por cantones

La información representa a una muestra de 51 personas productoras, pertenecientes a los 11 cantones de la provincia de Guanacaste. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, un 18% de las respuestas pertenecen al cantón de Abangares, seguido por Hojancha y Santa Cruz con un 12%. El 58% restante están distribuidos en los demás cantones.

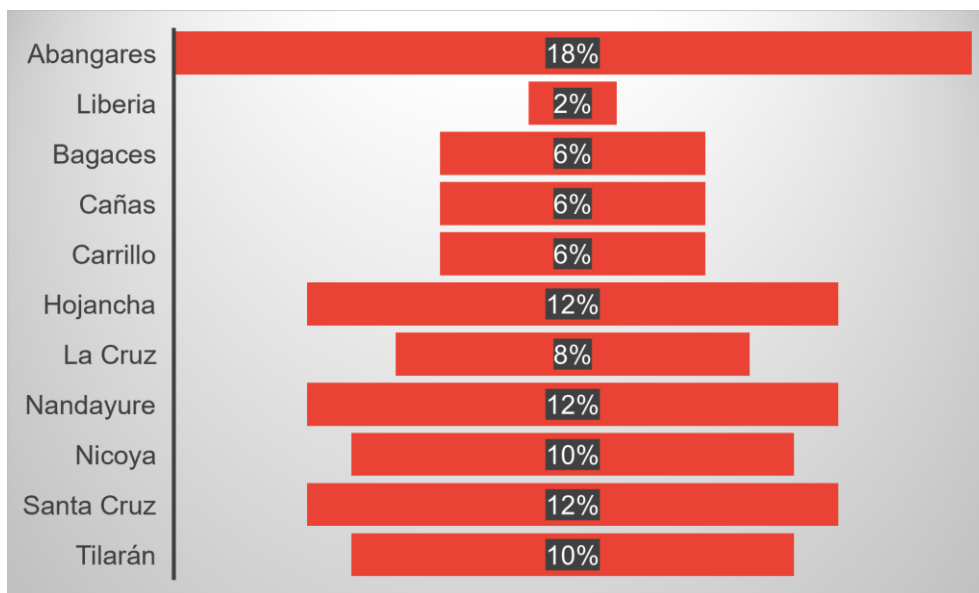


Gráfico Nº 1. Distribución por cantones de las encuestas realizadas.

Tipo de personería

Del total de personas encuestadas, un 80% corresponde a personas naturales dedicadas a diversas actividades agrícolas, pecuarias y agroindustriales, y un 20% a personerías jurídicas que representan tanto a cooperativas como a asociaciones.

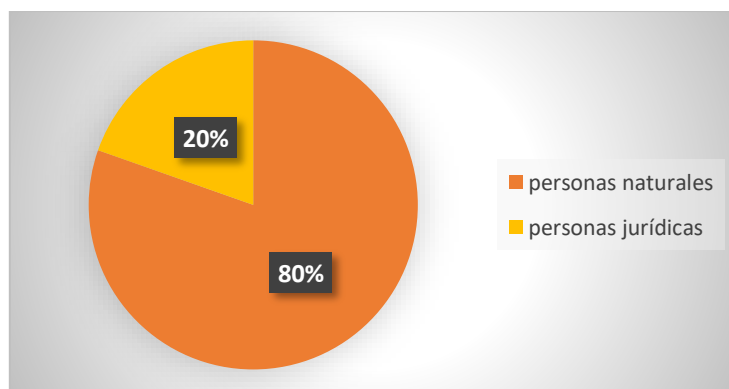


Gráfico Nº 2. Porcentaje de personas naturales o jurídicas.

Género y datos etarios

Dos factores importantes para entender los resultados del diagnóstico y plantear las estrategias de solución, es conocer que un 89% de las respuestas fueron desarrolladas por el género masculino, y un 11% por el femenino. Asimismo, el rango etario mayoritario de respuesta fue entre 45 y 64 años con un 54%, seguido por el rango entre 18 y 35 años con un 24%.

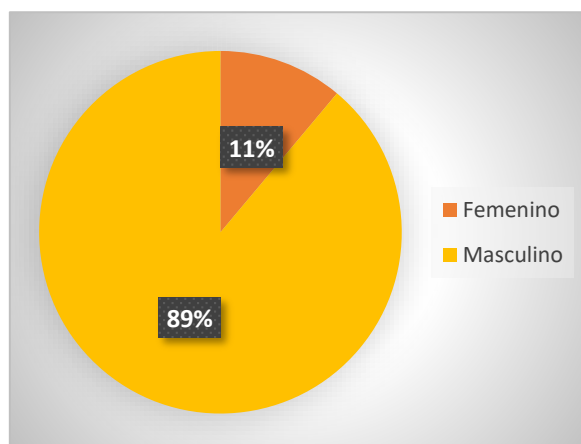


Gráfico N° 3. Distribución porcentual de personas productoras según sexo.

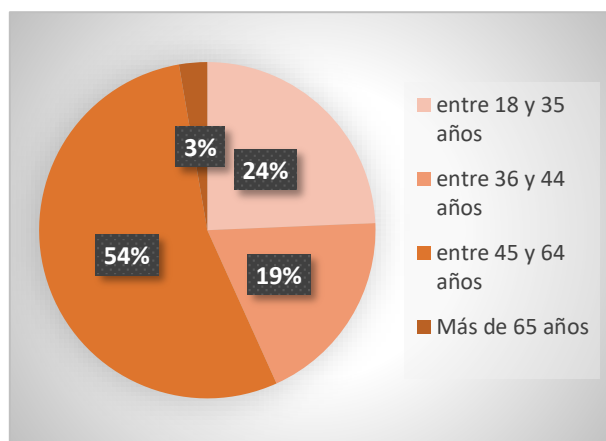


Gráfico N° 4. Porcentaje de personas de acuerdo con su rango etario.

Sondeo sobre el interés de informarse acerca de evento climáticos

Se realizó una pregunta de sondeo acerca del interés de los entrevistados hacia noticias o informaciones dadas por diferentes canales de comunicación, ya sea por radio, televisión, páginas web o por alguna aplicación, sobre los posibles riesgos ante eventos climáticos (como: lluvias intensas, sequías y otros), así como ante la frecuencia e intensidad de los fenómenos naturales que pueden afectarles.

Se obtuvo que un 68% sí buscan estar informados sobre el clima y otros eventos naturales, mientras que un 16% manifestó que no se informa, y un 16% no respondió la pregunta. Este dato nos permite deducir que la mayoría de las personas sí está interesada en contar con más información y conocimientos para salvaguardar su producción.

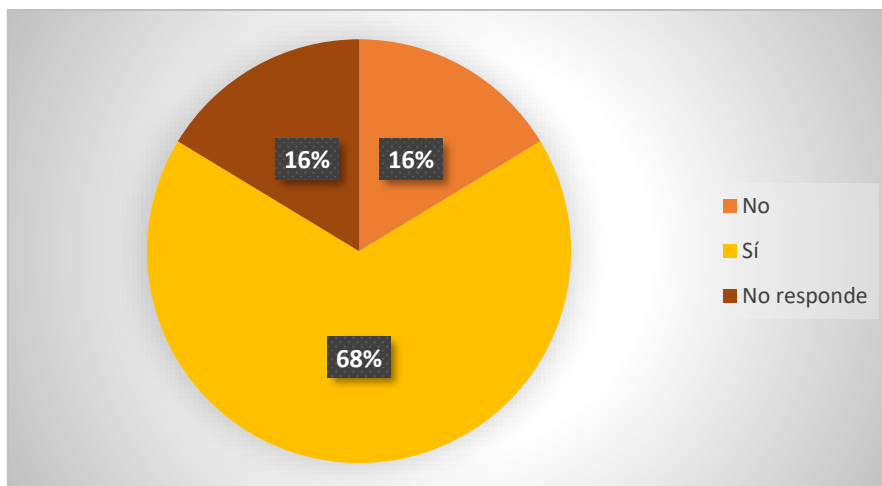


Gráfico N° 5. Porcentaje de personas que tienen interés en informarse sobre eventos climáticos.

Asistencia a capacitaciones los últimos 5 años

Ante la pregunta si había asistido el encuestado o las personas que trabajan en su finca, incluyendo familiares, a algún evento de capacitación en los últimos 5 años, las respuestas en su mayoría fueron positivas, manifestando un 80% que sí han recibido alguna capacitación los últimos años. Solo un 6% manifestó que no.

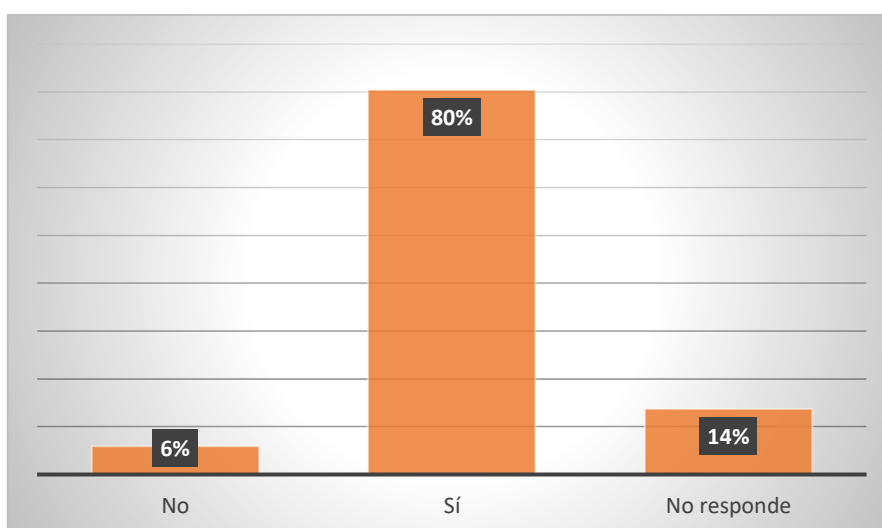


Gráfico N° 6. Porcentaje de asistencia a capacitaciones en los últimos 5 años.

Asistencia a capacitaciones en el último año

Se les preguntó a los encuestados si habían asistido a algún evento el último año (2019), a lo que un 53% respondió que sí, siendo este porcentaje menor que la pregunta anterior. Asimismo, un 46% manifestó que no se habían capacitado este último año, siendo este porcentaje mucho más elevado que para el lapso de 5 años.

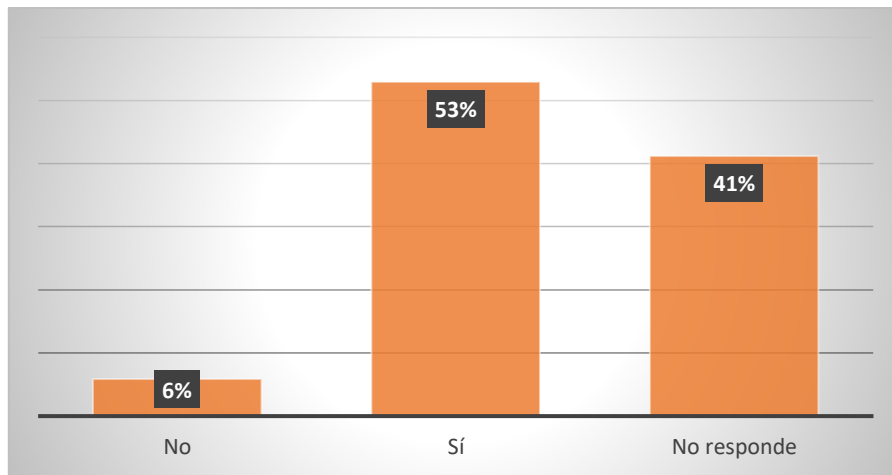


Gráfico Nº 7. Porcentaje de asistencia a capacitaciones en el último año.

Percepción de utilidad

Ante la pregunta a los encuestados acerca de la utilidad que tuvieron al asistir a las capacitaciones, un 55% manifiesta que les parece que les fue útil, un 36% manifiestan de que no están seguros de la utilidad recibida y solo un 9% mencionó que no consideran que les fue útil.

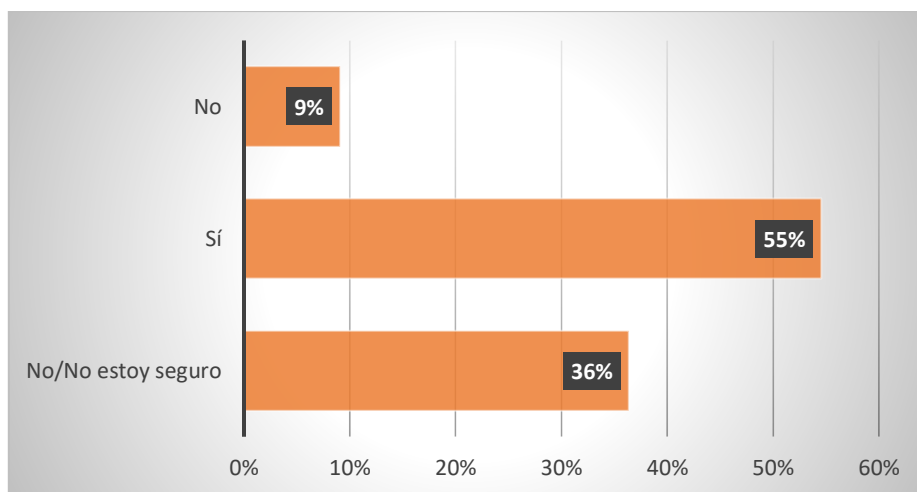


Gráfico Nº 8. Percepción de utilidad de las capacitaciones asistidas.

Aplicabilidad de lo aprendido

Ante la pregunta si pudieron aplicar lo aprendido en las capacitaciones que participaron, un 55% de personas, manifestaron de que sí, lo cual coincide con el porcentaje que manifestó en la pregunta anterior, que sí le habían sido útiles las capacitaciones. De igual forma, disminuyó el porcentaje de personas que mencionaron que no estaban seguras de su utilidad, mencionando un 27% que no estaban seguros de que habían implementado lo desarrollado en las capacitaciones. Un 18% manifiesta que no pudo implementarlo, siendo este porcentaje más alto que la percepción de utilidad; es decir, sienten que la capacitación les fue útil pero no pudieron aplicarla por diferentes motivos.

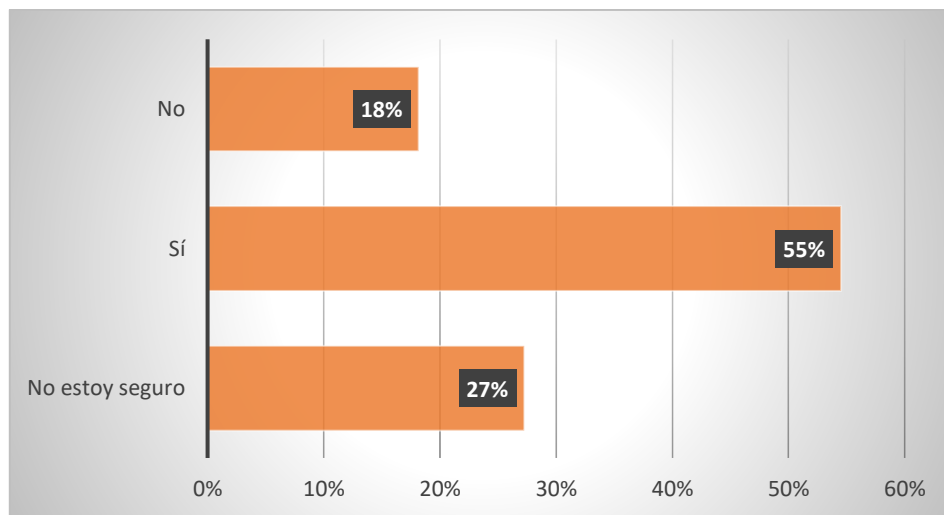


Gráfico N° 9. Nivel de aplicabilidad de las capacitaciones recibidas.

Temas de capacitación recibidas

Se presentó a los encuestados una lista de diferentes temas, con el fin de que señalen en cuáles han recibido capacitación. El tema más difundido es el de “inocuidad en la producción agropecuaria” seguido por el de “legislación laboral y tributaria”.

Cuadro N° 1. Temas de capacitación recibidas por las unidades de producción.

Innocuidad en la producción agropecuaria	14%
Legislación laboral y tributaria.	11%
Uso y manejo responsable del agua.	8%
Sanidad animal	8%
Gestión administrativa y financiera	8%
Manejo Integrado de Plagas.	8%
Buenas prácticas en Salud y Seguridad de las personas trabajadoras.	8%
Manejo eficiente de las fuentes de energía.	5%
Conservación de la biodiversidad.	5%
Manejo integral de residuos (sólidos y líquidos) orgánicos e inorgánicos.	5%
Fenómenos climáticos, amenazas y riesgos en la producción.	5%
Buenas Prácticas Agrícolas	5%
Manejo de residuos considerados peligrosos por ley.	3%
Manejo adecuado del Suelo.	3%
Tratamiento a las aguas residuales de procesos agropecuarios u otros.	3%
Manejo de fertilizantes y pesticidas permitidos por ley.	0%

Temas de interés en que les gustaría capacitarse

Se presentó un listado de temas de capacitación que reforzarían la dinámica de los encadenamientos locales y proveeduría sostenible, y se solicitó a los encuestados que valoraran, de acuerdo con su apreciación, la relevancia de los temas desde “indispensable” a “no importante”. En el siguiente cuadro se muestra en color verde oscuro los temas con más de un 50% de valoración entre los encuestados, con un tono más claro a los valorados entre un 20% y 50%, con un verde muy claro los que obtuvieron entre un 10% y 20%. Los menores porcentajes están en color beige, y los no respondidos o marcados con un “no opina” en color gris claro y oscuro.

A nivel general, los dos temas indispensables como necesidad de capacitación para los productores están en el área administrativa: “gestión empresarial”, seguido por “mercadeo y ventas”; luego resaltan los temas que encaminarían su producción tradicional a una sostenible, como “buenas prácticas agropecuarias” y “cambio climático”.

Destaca un dato interesante: un 69% ha dejado en blanco o ha indicado que no sabe o no opina sobre la importancia del tema del “turismo sostenible” para la mejora de su producción. Lo anterior, nos indica que se deben realizar acciones de sensibilización antes de un proceso de capacitación, para que se puedan evidenciar los beneficios que conlleva el conocer los perfiles, demandas y requerimientos de los clientes finales de las productos agropecuarios y agroindustriales.

Cuadro Nº 2. Temas de interés de las personas productoras para capacitarse.

	Indispensable	Importante	Poco importante	No es importante	No sabe/ No opina
Turismo sostenible	15%	12%	4%	0%	69%
Cambio Climático	53%	26%	9%	12%	0%
Proveduría sostenible	14%	0%	0%	0%	0%
Manejo postcosecha	10%	0%	0%	0%	0%
Buenas prácticas agropecuarias	64%	23%	11%	2%	0%
Gestión empresarial	72%	18%	8%	3%	0%
Mercadeo, ventas	68%	18%	11%	5%	9%

Otros temas requeridos

Se dejó una pregunta abierta para que los encuestados puedan indicar qué temas consideraban necesarios para mejorar su producción y sus ventas. Se han agrupado las respuestas en cuatro categorías: producción, gestión, mercado y otros.



Figura Nº 2. Temas requeridos específicamente por las personas productoras.

Temas de capacitación recomendadas para los hoteles y restaurantes

Finalmente, se preguntó a los productores agropecuarios y agroindustriales sobre los temas que les recomendarían seguir a los hoteles y restaurantes; es decir, qué piensan ellos acerca de las posibles necesidades de capacitación de sus posibles clientes, con el fin de que se concreten o mejoren las compras de productos agropecuarios locales.

Con igual nivel de importancia, los encuestados mencionaron cuatro temas que podrían, por un lado, ampliar la demanda de los hoteles y restaurantes a otros productos no tradicionalmente consumidos, esto a través de cursos de gastronomía local, en donde puedan aprender recetas con pitahaya, maíz y otros productos autóctonos de Guanacaste. Por otro lado, mencionaron temas que permitan involucrar a sus clientes en el proceso de producción, como son los temas de manejo postcosecha y trazabilidad del producto, y en general fortalecer las capacidades para una proveeduría sostenible.

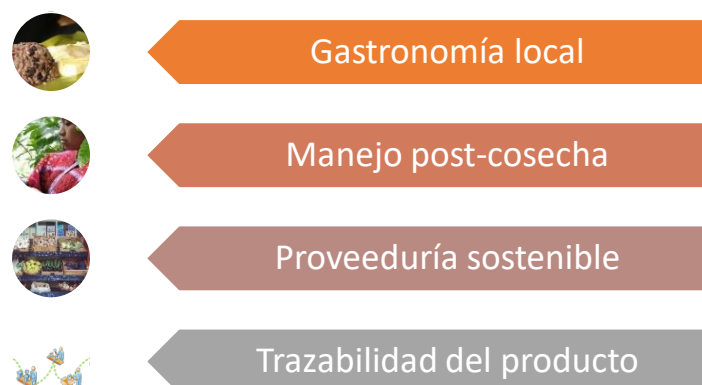


Figura Nº 3. Temas de capacitación recomendados para los hoteles y restaurante

Diagnóstico de necesidades de capacitación de los hoteles y restaurantes de la zona de Guanacaste, en relación con la proveeduría sostenible

Distribución por cantones

La información representa a una muestra de 33 personas pertenecientes a hoteles y restaurantes de la provincia de Guanacaste. Como se puede apreciar en el gráfico, un 30% de las respuestas pertenecen al cantón de Nicoya, seguido por Carrillo y Liberia con un 21% y 18% respectivamente. El 31% está distribuido en los cantones restantes.

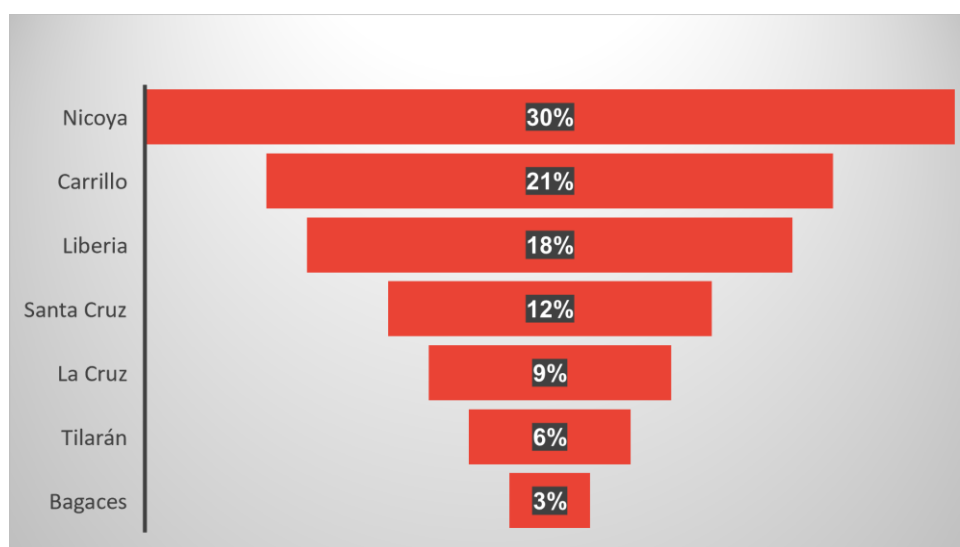


Gráfico Nº 10. Distribución por cantones de las encuestas realizadas.

Tipo de establecimiento

De acuerdo con los resultados, un 56% de los hoteles que han respondido a la encuesta pertenecen a la categoría de “pequeños”; es decir, tienen una capacidad de 10 a 50 habitaciones, seguidos por hoteles grandes (más de 100 habitaciones) y hoteles micro (de menos de 10 habitaciones) con un 16% y un 12% de hoteles medianos (entre 10 y 50 habitaciones). Para el caso de los restaurantes, la mayoría de las respuestas (43%) fueron brindadas por los categorizados como “grandes” (más de 100 comensales), con un 36% los medianos (entre 50 y 100 comensales), con un 18% los pequeños (hasta 50 comensales) y solo un 4% pertenecen a la categoría de micros (de 0 a 10 comensales).

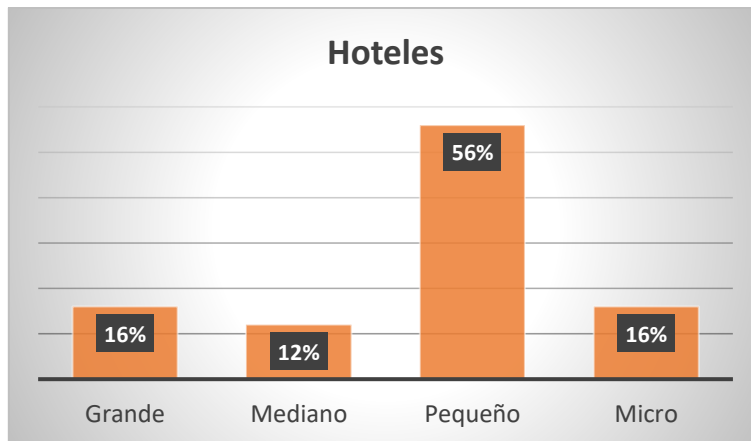


Gráfico N° 11. Categorización de los hoteles por tamaño.

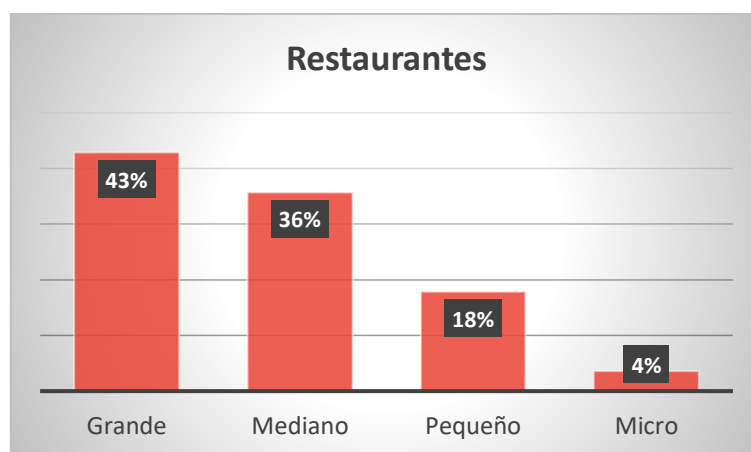


Gráfico N° 12. Categorización de los restaurantes por tamaño.

Cargo del encuestado

Con el fin de identificar el perfil de las personas que respondieron a las necesidades de capacitación del sector turístico, más de un 50% fueron los gerentes, ya sea generales, de alimentos y bebidas o de sostenibilidad o su equivalente. Un 27% de respuestas fueron por parte de los propietarios o propietarias de hoteles y/o restaurantes; en menor porcentaje respondieron los jefes de compra o proveeduría y los representantes legales.

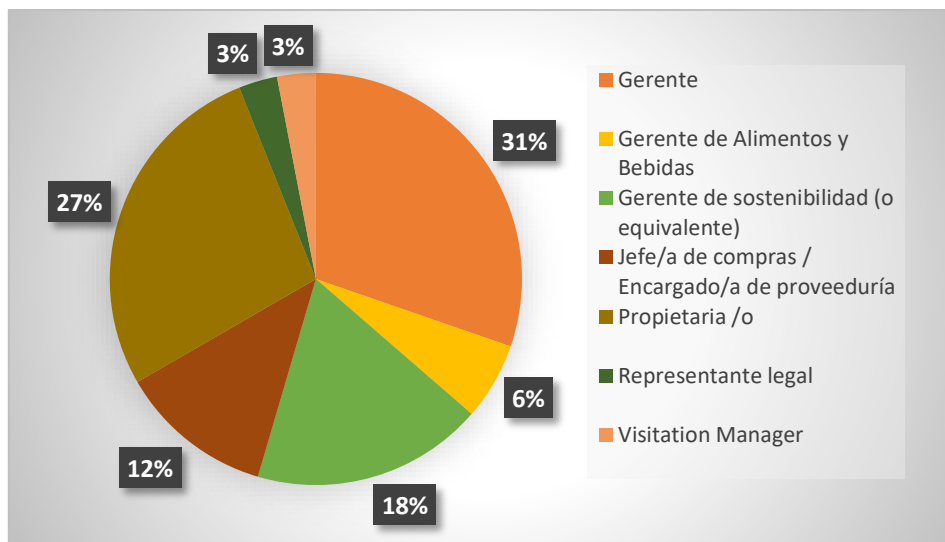


Gráfico N° 13. Distribución porcentual de los cargos o puestos de los encuestados.

Relevancia de temas de capacitación para los hoteles y restaurantes

Como se puede observar en la tabla siguiente, las personas encuestadas indicaron que el tema indispensable para promover los encadenamientos locales es el “turismo sostenible” con un enfoque en las buenas prácticas empresariales de sostenibilidad; luego podemos observar que, para este fin, consideran muy importante recibir capacitaciones en el escenario de las políticas públicas relacionadas al turismo (lineamientos, beneficios, otros). Esto coincide con los comentarios de los actores clave acerca de la necesidad de estar más informados sobre el marco legal y por sobre todo, la inquietud de cómo ser partícipes de la formulación de las políticas públicas relacionadas al sector turístico. Otros temas relevantes para las personas encuestadas son el de fortalecer sus conocimientos de proveeduría sostenible, así como en las implicancias del cambio climático. Asimismo, se muestra un alto interés en conocer más acerca de la gastronomía local y de conocer de manera general los procesos de producción del sector agropecuario.

Cuadro N° 3. Relevancia de temas de capacitación para los hoteles y restaurantes

	Indispensable	Importante	Poco Importante	No es importante
Turismo sostenible (buenas prácticas empresariales de sostenibilidad)	50%	47%	3%	0%
Cambio Climático (adaptación, mitigación)	41%	59%	0%	0%
Proveduría sostenible	35%	59%	3%	3%
Buenas prácticas agropecuarias (conocer de manera general los procesos de la Oferta)	38%	53%	6%	3%
Políticas públicas relacionadas al turismo (lineamientos, beneficios, otros)	32%	62%	6%	0%
Gastronomía local e innovadora	35%	56%	6%	3%

Otros temas necesarios para los hoteles y restaurantes, o en general para el sector turístico:

Como consulta abierta, las personas encuestadas manifestaron diferentes temas de interés que perciben como necesarios para empoderarse como sector y poder apoyar al desarrollo local. Se mencionaron lo siguientes temas:

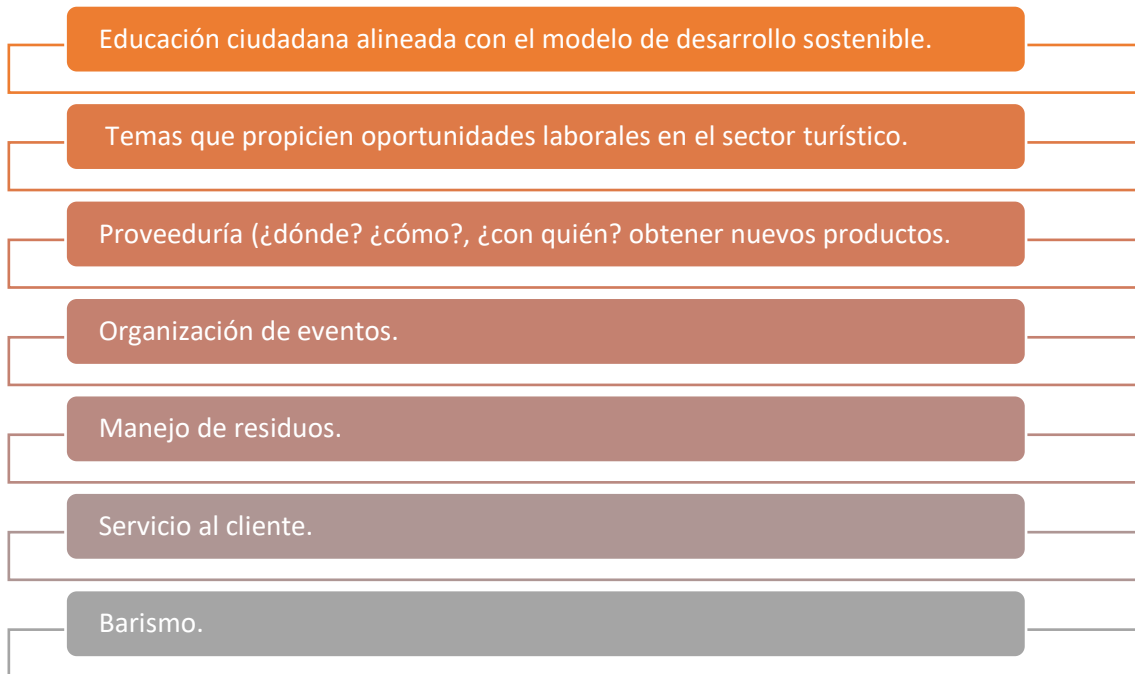


Figura N° 4. Otros temas requeridos por los hoteles y restaurantes de Guanacaste.

Temas de capacitación necesarios para los canales de distribución, de acuerdo con la percepción de los hoteles y restaurantes

Realizando una aproximación a una evaluación de la cadena de valor de los productos agropecuarios, solicitamos a los encuestados que sugieran algunos temas que piensan que pueden fortalecer a los canales de distribución para lograr una proveeduría sostenible.

Como tema indispensable se da la recomendación de fortalecer la “manipulación de alimentos” y conocimientos sobre el “turismo sostenible” así como la “proveeduría sostenible”, tema indicado como muy importante. Otros temas que no están en el cuadro, pero que fueron recomendados por los actores claves son el “manejo de residuos” y la “negociación justa con los productores”.

Cuadro N° 4. Temas recomendados a los canales de distribución.

	Indispensable	Importante	Poco Importante	No es importante
Turismo sostenible	50%	50%	0%	0%
Cambio Climático (adaptación, mitigación)	44%	53%	3%	0%
Proveeduría sostenible	32%	65%	3%	0%
Manejo post - cosecha	32%	53%	9%	6%
Manipulación de alimentos	62%	38%	6%	0%

Temas de capacitación necesarios para los productores y productoras agropecuarios y agroindustriales, de acuerdo con la percepción de los hoteles y restaurantes:

Analizando las respuestas, consideraremos el tema de “proveeduría sostenible” como el tema primordial, debido al alto porcentaje que lo señala como tema importante; luego podemos distinguir que se aconseja capacitar a los productores en turismo sostenible, cambio climático y gestión empresarial, como temas prioritarios.

Cuadro N° 5. Temas recomendados para las personas productoras agropecuarias y agroindustriales.

	Indispensable	Importante	Poco Importante	No es importante
Turismo sostenible (buenas prácticas empresariales de sostenibilidad)	41%	59%	0%	0%
Cambio Climático (adaptación, mitigación)	50%	53%	0%	0%
Proveeduría sostenible	24%	74%	3%	0%
Manejo postcosecha	41%	44%	6%	3%
Buenas prácticas agropecuarias	44%	47%	3%	3%
Gestión empresarial	44%	53%	3%	0%

Temas de capacitación recomendados por la demanda, para los productores agropecuarios:

Adicionalmente, se recabaron otros temas a modo de recomendaciones a los productores y productoras, para mejorar la provisión y producción. Los temas mencionados son:

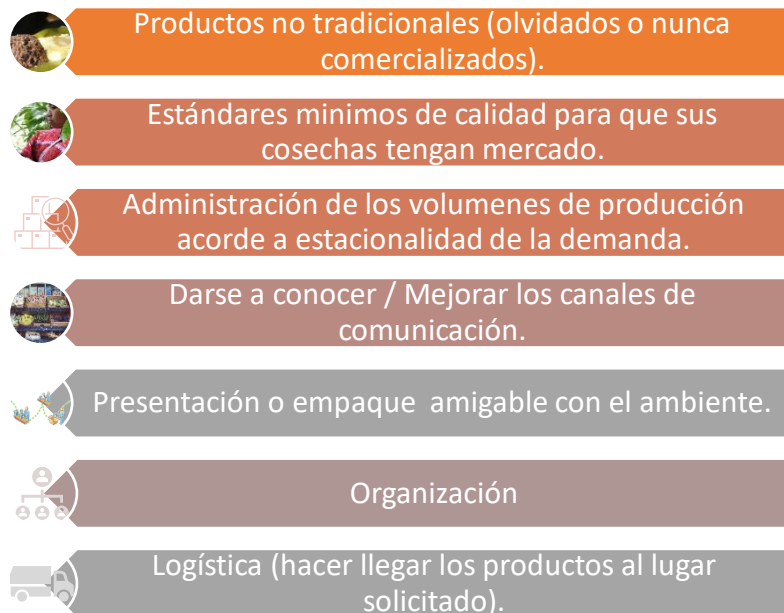
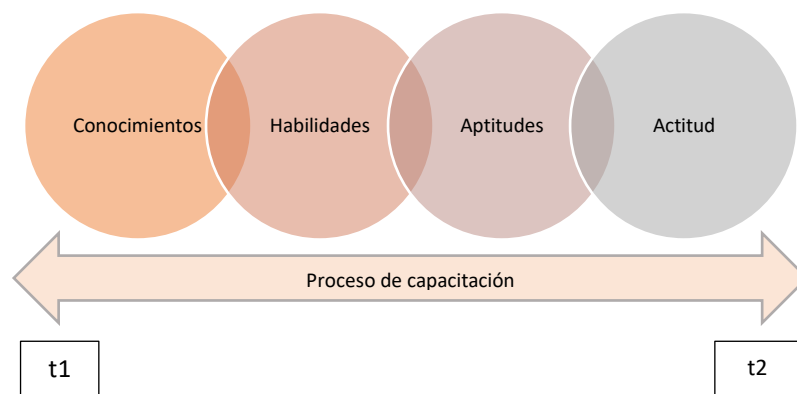


Figura N° 5. Otros temas específicos recomendados para las personas productoras agropecuarias y agroindustriales.

Recomendaciones

✚ Reconocer el problema

El estar conscientes y buscar los medios para identificar el por qué no se está logrando la situación esperada, es el primer paso fundamental para empezar a corregir las barreras u obstáculos que impiden el funcionamiento óptimo, en el caso de los encadenamientos agropecuarios. Uno de los factores usuales de esta problemática es la existencia de brechas en información y conocimiento por parte de los actores involucrados en la cadena de valor. Por lo anterior, se han identificado diferentes temas en el tiempo 1, dentro de los campos del conocimiento, habilidades, aptitudes y actitudes, que deben de fortalecerse para el logro de la situación deseada en el tiempo 2.



✚ Identificar el tipo de proceso

Numerosos estudios señalan la importancia, no solo de los mensajes, sino del tipo de canal a utilizarse para fortalecer o desarrollar procesos de capacitación. Estos deben ser claros y concisos, y su contenido debe elegirse cuidadosamente. No todos los mensajes son igualmente eficaces, y su éxito depende en gran medida del contexto de la intervención.

Cada método tiene un efecto diferente. Podemos decir el mismo mensaje pero si utilizamos diferentes canales, tendremos distintas maneras de internalizar el mensaje. Los medios más utilizados para el desarrollo de capacidades son los "cursos", el cual es un evento de capacitación formal y con un enfoque teórico, en donde pueden desarrollarse conocimientos, habilidades y actitudes específicas; el "taller": generalmente es de más corta duración y es utilizado para la adquisición de habilidades de manera más práctica; también podemos desarrollar "seminarios", los cuales permiten la investigación de temas específicos, y el aprendizaje se logra mediante grupos de discusión; u "conferencia", en la cual un experto expone un tema; este método es más de difusión y no implica una capacitación profunda. Actualmente, y debido a las restricciones de movilidad producto de la pandemia del COVID-19, se están desarrollando nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje como los "cursos virtuales" o "aprendizaje en línea (e-learning)", los cuales son una opción que elimina la necesidad de contar con el capacitador y los participantes de manera

presencial. Se realizan a través de plataformas virtuales (softwares), para el diseño y desarrollo de cursos o módulos didácticos.

Análisis de costo-beneficio de los procesos

Usualmente, se cae en el error de diseñar eventos con muchos objetivos o con los objetivos poco claros a lograr, lo cual deriva en procesos largos y costosos en tiempo y recursos, tanto para los organizadores como para los participantes, empeorando la situación, con la dificultad de aplicar herramientas que permitan el monitoreo y evaluación del impacto del proceso en los participantes. Por lo anterior es importante realizar un análisis de costo-beneficio, antes de llevar a cabo un proceso de capacitación.

En respuesta a nuestra realidad, se señalan algunos factores beneficiosos de los procesos de enseñanza-aprendizaje virtual:

- Es un canal que permite una mejor comunicación entre los capacitadores y alumnos, y entre los alumnos mismos, lo cual propicia el aprendizaje individual y colectivo.
- Se desarrolla el aprendizaje de acuerdo con los ritmos de aprendizaje de cada individuo (pudiendo acceder a materiales y recursos las veces que necesite).
- Es más flexible, permitiendo que los participantes puedan ajustarse al curso según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se hayan fijado.
- Facilidad de acceso, solo se requiere un ordenador y acceso a internet.
- Reducción de los tiempos de aprendizaje. Según estudios empíricos llevados a tal efecto, se ha comprobado que los tiempos de aprendizaje pueden ser reducidos entre un 40% y 60% si se ofrecen soluciones de e-learning.¹
- Aumento de la retención. Según estudios experimentales, la información asimilada en procesos de e-learning son retenidas un 25% más que si se utilizan soluciones convencionales de formación presencial.
- Facilidad de monitoreo, lo que permite un apoyo personalizado y genera un sentimiento de motivación para culminar el curso, ya que cada alumno puede ver en el portal de formación el número de veces de conexión, los ejercicios realizados, sus progresos, evaluaciones, etc.
- Asimismo, se conocen otras ventajas como la posibilidad de actualización de los contenidos, la comodidad y la reducción de costos para los involucrados.

Caracterizar al público a quien va dirigida la capacitación

Aunque algunos medios sean más ventajosos que otros, se debe de priorizar la caracterización de los participantes; es decir, debemos de conocer: sus características de aprendizaje (¿cuál es el mejor método o canal?), sus recursos, sus tiempos, sus objetivos e intereses, y otras variables que nos permitan conocer a los participantes y diseñar el proceso de acuerdo con estos factores.

¹ Morales, M. 2010. Gestión del conocimiento en sistemas e-learning, basado en objetos de aprendizaje cualitativa y pedagógicamente definidos. Universidad de Salamanca.

Conclusiones

Al finalizar el presente estudio, hemos identificado las brechas de conocimiento en el corto plazo y se ha identificado: ¿qué demanda el sector turístico? y ¿qué demanda el sector agropecuario? en términos de capacitación. Ante las respuestas recogidas, podemos sugerir el establecer procesos integrales de capacitación y que la respuesta efectiva a las necesidades identificadas y sentidas en los sectores agropecuario y turístico es responsabilidad conjunta de diferentes actores tanto públicos como privados.

Otro punto clave es la identificación de los modos de aprendizaje y su accesibilidad a los procesos (sobre todo para del sector agropecuario), y de manera empática realizar una evaluación de costo beneficio para ambos sectores.

Es importante también, establecer métodos continuos de evaluación de los procesos de capacitación realizados, para identificar si el resultado ha sido satisfactorio, si se han desarrollado las competencias buscadas y/o si se ha contribuido a los objetivos y resultados deseados de los participantes. Además, es sumamente importante el poder distinguir si este impacto positivo del proceso concluyó con la implementación de lo aprendido, con el fin de identificar cuál o cuáles son las barreras para la implementación, y así trabajar en dichas barreras y brindar procesos de capacitación, acompañados con facilidades de asesoría técnica, financiamiento u otros.

Finalmente, en la siguiente tabla, podemos resumir los temas identificados como necesidades más relevantes para recibir capacitación, en orden de prioridad, tanto para el sector turístico como para el sector agropecuario.

¿Qué temas de capacitación consideran más relevantes?	
Establecimientos turísticos	Personas productoras
<ul style="list-style-type: none">✓ Turismo sostenible✓ Políticas públicas relacionadas al turismo (lineamientos, beneficios, otros)✓ Buenas prácticas empresariales de sostenibilidad✓ Proveeduría sostenible✓ Cambio climático.✓ Gastronomía local✓ Trazabilidad del producto✓ Manejo postcosecha✓ Procesos de producción del sector agropecuario.✓ Manejo de residuos	<ul style="list-style-type: none">✓ Gestión empresarial.✓ Buenas prácticas agropecuarias.✓ Cambio Climático.✓ Mercadeo y ventas.✓ Producción de cultivos autóctonos.✓ Estándares de calidad para el acceso al mercado del sector turístico.✓ Ampliación de mercados (promoción de productos).✓ Presentación o empaque amigable con el ambiente.✓ Logística.✓ Valor agregado a su producción.✓ Producción orgánica.

Bibliografía

Aragón de VIAU, M., 2010. Estilos de aprendizaje. Universidad Rafael Zaldívar. Guatemala. Consultado el: 17/05/2020 en: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_aprende.pdf.

Bermúdez, L., 2015. Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PyMES. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica Liberia Guanacaste, Costa Rica. Consultado el 18/05/2020 en: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

Méndez, E., 2004. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es un Asunto Local. Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. Print version ISSN 1409-1259. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc vol.12 n.1 San José.

Morales, M., 2010. Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos. Universidad de Salamanca. Consultado el 15/05/2020 en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18457>