

**Optimización del Proceso de Capacitación de Empleados por medio de una Aplicación
Turística en el Departamento de Norte de Santander**

María Camila Acevedo García.

Asesora

Jenny Carolina Galindo Barragan

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables,

Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

2023

Dedicatoria

Deseo dedicar este trabajo de grado principalmente a Dios, quien me ha orientado a lo largo del transcurso del desarrollo formativo y proporcionado el conocimiento necesario para culminar con éxito esta etapa del programa de Administración de Empresas. También, quiero expresar mi agradecimiento a mi esposo, mi hijo que viene en camino y mi familia, quienes son el cimiento esencial y brindan la fuerza fundamental que me impulsan a alcanzar mis metas tanto profesional como personal de manera efectiva.

Agradecimientos

En primer lugar, quisiera expresar mi agradecimiento a Dios, por otorgar me la fuerza necesaria para avanzar con valentía y sabiduría en el transcurso de nuestra educación, que culmina en este trabajo de grado. Igualmente, quiero expresar mi agradecimiento a mi familia, que me apoya en este proceso crucial para mi desarrollo profesional. Finalmente, quiero extender mi reconocimiento a la institución académica, junto con su grupo de mentores y otros colaboradores, por suministrar los recursos esenciales para cultivar personas autónomas con ideas originales, competitivas y con la capacidad de aportar a iniciativas de avance en la sociedad

Resumen

Este estudio se centra en mejorar la capacitación de los empleados en el sector turismo de Norte de Santander mediante el uso de una aplicación móvil especializada. A pesar de contar con numerosos lugares de interés, el turismo en la región no está completamente desarrollado, lo que plantea desafíos como la falta de opciones de capacitación y la necesidad de proporcionar experiencias personalizadas y ajustadas a presupuestos individuales. La solución propuesta es una aplicación turística que equipará a los empleados con las herramientas necesarias para diseñar itinerarios atractivos y adaptados a las necesidades de los visitantes. Mediante métodos de investigación cuantitativo de tipo descriptivo, se analizarán las necesidades de capacitación existentes, se evaluarán las deficiencias en el proceso actual y se explorarán las oportunidades que la implementación de la aplicación podría ofrecer. Los resultados de la investigación proporcionarán recomendaciones específicas para integrar eficazmente la tecnología en el proceso de capacitación, impulsando así la innovación en el sector turismo de Norte de Santander. En última instancia, el objetivo es contribuir al desarrollo de una estrategia integral que aproveche las maravillas naturales y a nivel cultural de la región mediante un enfoque de turismo personalizado y tecnológicamente habilitado. Esto, a su vez, mejoraría las oportunidades económicas y el atractivo de Norte de Santander como destino turístico emergente.

Palabras clave: Experiencias, turismo, Innovadora, Herramientas, capacitación.

Abstract

This study focuses on enhancing employee training in the tourism sector of Norte de Santander through the utilization of a specialized mobile application. Despite having numerous points of interest, tourism in the region is not fully developed, presenting challenges such as a lack of training options and the need to provide personalized experiences tailored to individual budgets. The proposed solution is a tourism application that will equip employees with the necessary tools to design appealing itineraries tailored to the needs of visitors. Through qualitative and quantitative research methods, existing training needs will be analyzed, deficiencies in the current process will be assessed, and opportunities arising from the implementation of the application will be explored. The research results will provide specific recommendations for effectively integrating technology into the training process, thereby driving innovation in the tourism sector of Norte de Santander. Ultimately, the goal is to contribute to the development of a comprehensive strategy leveraging the natural and cultural beauties of the region through a personalized and technologically-enabled tourism approach. This, in turn, would enhance economic opportunities and the attractiveness of Norte de Santander as an emerging tourist destination.

Keywords: Itinerarios personalizados, Norte de Santander, Experiencias turísticas, Desarrollo turístico e Innovación.

Tabla de contenido.

Introducción.....	16
Descripción del Problema.....	17
Planteamiento del problema	17
Justificación	18
Objetivos.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Antecedentes.....	20
Turismo a nivel Mundial.	20
Turismo en Colombia.....	23
Turismo en Norte de Santander.	25
Otras empresas que implementan aplicaciones para las capacitaciones del personal.....	28
Aplicación EdApp	30
Marco de Referencia	33
Estado del arte.....	33
Marco contextual	35
Marco teórico.....	37
Inicio del Talento Humano	37
<i>Productividad</i>	38
<i>Gestión del Talento Humano</i>	38
<i>Capacitación y Desarrollo Laboral</i>	38

Marco Conceptual	39
Gestión del Talento Humano	39
Capacitación y Desarrollo Laboral	39
Turismo en Norte de Santander:	39
Metodología.....	43
Método	43
Población	43
Muestra.....	43
Tipo de Estudio.....	44
Técnica de Investigación	45
Enfoque de la Investigación.....	45
Recolección de Datos.....	45
Procedimientos.....	45
Análisis Estadístico	46
Variables de la investigación descriptiva – Transversal.....	46
Instrumento de investigación.....	46
Presentación de la encuesta	46
Resultados.....	48
Conclusiones.....	59
Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas.....	61
Apéndices	71

Lista de Tablas**Tabla 1**

Resultado y productos esperados del proyecto.....53

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Turismo a nivel mundial</i>	20
Figura 2 <i>Parque Tayrona</i>	23
Figura 3 <i>Casa de Francisco de Paula Santander</i>	25
Figura 4 <i>travesías</i>	29
Figura 5 <i>EdApp</i>	30
Figura 6 <i>Ed App Móvil LSM</i>	31
Figura 7 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	48
Figura 8 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	49
Figura 9 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	49
Figura 10 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	50
Figura 11 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	51
Figura 12 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	51
Figura 13 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	52
Figura 14 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	52
Figura 15 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	53

Figura 16 <i>Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.</i>	54
Figura 17 <i>Formato de la encuesta</i>	71
Figura 18 <i>Formato de la encuesta</i>	72
Figura 19 <i>Formato de la encuesta</i>	72
Figura 20 <i>Formato de la encuesta</i>	73
Figura 21 <i>Formato de la encuesta</i>	73
Figura 22 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	74
Figura 23 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	74
Figura 24 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	75
Figura 25 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	75
Figura 26 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	76
Figura 27 <i>Fotos de aplicación EdApp</i>	76

Lista de Apéndices

Apéndice A Encuesta realizada a los trabajadores de Ferreira Tous S.A.S.....	72
Apéndice B Aplicación Edapp para el desarrollo de capacitaciones.....	74

Introducción

En el dinámico mundo del turismo, la diferenciación y la personalización son fundamentales para el desarrollo óptimo de cualquier empresa. En este contexto, Ferreira Tour S.A.S., una empresa dedicada a brindar experiencias inolvidables en el mercado nacional e internacional y quieren incursionar en el departamento de Norte de Santander con una propuesta turística innovadora, ha reconocido la necesidad de ofrecer a sus empleados las herramientas.

Ferreira Tour S.A.S. Está buscando herramientas de capacitación que no solo busca enriquecer el conocimiento de los empleados sobre la diversidad de los destinos de este hermoso departamento, sino también experiencias que nos ofrece Norte de Santander también tienen como objetivo empoderarlos con las habilidades necesarias para construir itinerarios personalizados y ajustados a las necesidades individuales de sus clientes.

A lo largo de este trabajo de investigación, exploraremos en detalle cómo esta opción de capacitación se convertirá en una herramienta fundamental para elevar el nivel de servicio de Ferreira Tour S.A.S., brindando a los viajeros una experiencia única y memorable. Analizaremos el proceso de diseño y desarrollo de esta iniciativa, destacando sus beneficios no solo para la empresa, sino también para el crecimiento del turismo en la región. Ferreira Tour S.A.S. se posiciona como un ejemplo inspirador de cómo la formación especializada puede marcar la diferencia en la industria del turismo, generando satisfacción y fidelidad entre sus clientes mientras contribuye al incremento económico de Norte de Santander.

Descripción del Problema

Planteamiento del problema

A pesar de que el departamento de Norte de Santander cuenta con una gran cantidad de lugares hermosos y atractivos desde el punto de vista turístico, el sector turismo en la región enfrenta desafíos significativos. La falta de desarrollo turístico y la carencia de opciones innovadoras han impedido la creación de un flujo constante de visitantes. En este contexto, existe la oportunidad de capitalizar estos recursos naturales y culturales subutilizados a través de la creación de una agencia de turismo que se enfoque en ofrecer itinerarios personalizados y ajustados a los presupuestos de los clientes.

La falta de capacitación especializada en la construcción de itinerarios turísticos y la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas se presentan como obstáculos importantes para el desarrollo de esta agencia de turismo innovadora. Los empleados carecen de las habilidades necesarias para diseñar experiencias turísticas personalizadas que se adapten a las preferencias y restricciones financieras de los visitantes. Esto limita la capacidad de la agencia para atraer a un público diverso y para ofrecer un valor añadido que distinga sus servicios en el mercado.

En vista de esta situación, surge la necesidad de desarrollar una opción de capacitación que permita a los empleados adquirir las competencias necesarias en la construcción de itinerarios turísticos personalizados. Además, la implementación de una aplicación móvil dedicada al turismo podría ofrecer una solución tecnológica que simplifique y optimice el proceso de diseño y presentación de itinerarios adaptados a los clientes.

Justificación

Abordar los desafíos que enfrenta el sector turismo en el departamento de Norte de Santander. A pesar de la abundancia de recursos turísticos, la falta de desarrollo y la ausencia de opciones innovadoras han impedido la maximización de estos activos naturales y culturales.

El enfoque propuesto en la creación de la aplicación para la agencia de turismo especializada en itinerarios personalizados y adecuados a diferentes presupuestos es una respuesta estratégica a este problema. Sin embargo, se ha identificado un obstáculo importante: la falta de capacitación especializada en la construcción de itinerarios turísticos. La habilidad para diseñar experiencias turísticas que se adapten a las preferencias y restricciones financieras de los visitantes es esencial para atraer a un público diverso y para destacarse en el mercado turístico.

La falta de competencias en este ámbito obstaculiza la viabilidad y el éxito de la agencia de turismo propuesta. Por lo tanto, se ve la necesidad de desarrollar un programa de capacitación especializado que permita a los empleados adquirir las habilidades necesarias para abordar este desafío. Por medio de la implementación de una aplicación móvil dedicada al turismo se presenta como una solución tecnológica que podría mejorar la eficiencia y la eficacia en la creación y presentación de itinerarios adaptados a los clientes. Esta innovación tecnológica no solo agilizaría el proceso, sino que también podría ayudar a la agencia a competir de manera más efectiva en el

En conjunto, se basa en la necesidad de superar barreras significativas que obstaculizan el desarrollo del turismo en la región de Norte de Santander, al tiempo que se aprovechan sus ricos recursos turísticos y se fomenta la diversificación del mercado a través de itinerarios personalizados y una solución tecnológica eficaz

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la viabilidad de la implementación de la herramienta de capacitación EdApp en la empresa Ferreira Tour S.A.S., con el fin de potenciar el conocimiento de los empleados sobre los destinos turísticos en el departamento de Norte de Santander, y desarrollar las habilidades necesarias para diseñar itinerarios personalizados y adaptados a las necesidades individuales de los clientes, con el propósito de impulsar el crecimiento y el éxito empresarial en la región.

Objetivos Específicos

Recopilar la información detallada sobre los principales destinos turísticos en el departamento de Norte de Santander, incluyendo aspectos culturales, históricos, naturales y logísticos.

Conocer el programa de capacitación por medio de la aplicación EdApp para mejorar el conocimiento de los empleados sobre el destino turístico de Norte de Santander.

Valorar el programa de capacitación de la aplicación de Ferreira Tour S.A.S. para medir su efectividad en la mejora de la calidad del servicio al cliente y en la generación de experiencias turísticas únicas y memorables en Norte de Santander.

Antecedentes

Turismo a nivel Mundial.

Según las proyecciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 2001, es plausible que el número de turistas internacionales aumente casi tres veces en los próximos veinte años, lo que implicaría que aproximadamente 1.600 millones de visitantes turísticos llegarán a su destino. países extranjeros en el año 2030.

Figura 1

Turismo a nivel mundial.



Fuente. [Buena temporada para el turismo a nivel mundial | Ekosnegocios](#)

Este fenómeno acentuará aún más la competencia entre diversas regiones turísticas, generando impactos en los aspectos socioeconómicos, naturales y culturales de los destinos más demandados. En este contexto, es imperativo intensificar los esfuerzos para mejorar la competitividad en el desarrollo turístico de la provincia de Salta.

A pesar de la variabilidad experimentada en la evolución del turismo en los últimos años, la Organización Mundial del Turismo (OMT) mantiene sus proyecciones a largo plazo, ya que no percibe cambios significativos en las tendencias estructurales subyacentes. La experiencia demuestra que, a corto plazo, habrá períodos de crecimiento acelerado (como en 1995, 1996 y 2000) intercalados con fases de crecimiento más lento (como en 2001 y 2002). Dado que el ritmo

de crecimiento hasta el año 2000 superó las expectativas establecidas en Turismo: Panorama 2020, es razonable anticipar que la desaceleración actual se equilibrará a medio y largo plazo.

El informe de la OMT: Visualiza 2030, anticipa que la espera de viajeros internacionales superará los 1.56 millones para el año 2030. Dentro de estas llegadas proyectadas a nivel mundial en 2030, se espera que 1.200 millones sean al interior de cada region y 400 millones sean de larga distancia.

Las proyecciones indican que para 2030, las principales regiones receptoras serán Europa (con 717 millones de turistas), Asia Oriental y el Pacífico (397 millones), y América (282 millones), seguidas por África, Oriente Medio y Asia Meridional. Se anticipa que África, Oriente Medio, Asia Oriental y Asia Meridional experimentarán tasas de crecimiento superiores al 5% anual, en comparación con la media mundial del 4,1%. Por otro lado, se espera que las regiones más maduras, Europa y América, experimenten una métrica del incremento inferior a la media. Aunque Europa mantendrá la cuota más alta turísticamente hablando, se prevé que disminuirá del 60% en 1995 al 46% en 2030.

En 1999, el turismo representó el 6% de la economía global, generando alrededor de 200 millones de empleos y 625 millones de viajes turísticos con al menos una noche de pernoctación, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Se espera que en el año 2030, el promedio de la Organización Mundial del Turismo (OMT) indique el arribo internacionales alcanzo un 692,7 millones, consolidando al turismo como la actividad de mayor crecimiento en el comercio mundial, superando las exportaciones de petróleo y el sector automotriz.

La industria turística la cual manipula aproximadamente 350 millones de dólares al año a nivel mundial, se considera una salida estratégica para obtener recursos y equilibrar la balanza de pagos de varios países. La globalización ha impulsado el turismo de negocios o de trabajo,

fomentando los viajes de incentivo y placer, eliminando barreras burocráticas, actualizando infraestructuras y generando competencias que reducen tarifas aéreas y de hoteles.

Actualmente, la variabilidad de viajes está al alcance en segundos gracias a Internet y gracias al aumento de las web y bases de datos más poderosas, el turismo evoluciona dirigido a un servicio más personalizado, centrado en los requerimientos particulares de los clientes.

Para incrementar el valor de los servicios en el sector turístico, es esencial atender las necesidades de los clientes y ofrecer servicios personalizados que satisfagan sus requerimientos individuales.

La garantía de los servicios turísticos es crucial para el desarrollo efectivo en esta industria y debe ser diseñada considerando los requisitos y anhelos de los clientes.

En América Latina, el turismo constituye una fuente de ingresos para el Producto Interno Bruto (PIB) de servicios. Sin embargo, es fundamental invertir en educación, especialmente para capacitar a la mano de obra dedicada a esta industria, para experimentar un crecimiento sostenible en el turismo.

La evolución de la industria turística ha dejado una marcada impresión en la economía de muchos países en las últimas cinco décadas, siendo Argentina un ejemplo actual de ello. Con la creciente competencia en el sector, es crucial profundizar en el conocimiento de los mercados y profesionalizar la comercialización de los servicios turísticos. En este análisis se exploran los rasgos distintivos de los productos y servicios relacionados con el turismo, así como las particularidades de su estrategia de comercialización.

Según el informe de la OMT "Tourism Towards 2030", esta década y la próxima confirmarán el despegue de las economías emergentes. Según esta proyección, en 2030, el 57% de las llegadas internacionales se registrarán en destinos de economías emergentes, en

comparación con el 30% en 1980, mientras que el 43% restante tendrá como destino las economías avanzadas, en comparación con el 70% en 1980.

Al evaluar los flujos de turismo internacional, es importante tener en cuenta el siguiente dato: la gran mayoría de los viajes internacionales ocurren dentro de la "propia región" del viajero, según señala la OMT.

Millones de turistas internacionales son atraídos anualmente por Colombia gracias a sus playas, su abundante patrimonio artístico y cultural, y a la variedad de opciones culinarias. Además, el país es destacado como una de las naciones más ricas en patrimonio cultural en el continente americano.

Turismo en Colombia.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es responsable de la regulación del turismo en Colombia, con la colaboración en la implementación de políticas por parte de los ministerios de Cultura y Hacienda. Este enfoque tiene como objetivo impulsar la economía del país y generar empleo para la sociedad colombiana, así como coordinar procesos relacionados con la identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio

Figura 2

Parque Tayrona.



Fuente.

<https://co.pinterest.com/pin/833869687233892467/>

cultural colombiano. Además, el gobierno ha designado distritos turísticos, como Cartagena de Indias y Santa Marta, y presta especial atención al Departamento Archipiélago de San Andrés y Providencia, así como a los parques nacionales naturales de Colombia y los Territorios Indígenas.

El enfoque del gobierno en el turismo abarca siete sectores principales: sol y playa en las costas del océano Pacífico o Atlántico, o en ríos, lagos y lagunas; promoción de la historia y la cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura. En el ámbito cultural, se destacan ferias y fiestas, así como ciudades capitales de departamento para impulsar la economía local en lugares con potencial de desarrollo, como Capurganá, Bahía Solano-Nuquí, Nemocón y Vaupés. Asimismo, se fomenta la colaboración entre los sectores público y privado para realizar inversiones necesarias en la promoción y el marketing del país.

Para llevar a cabo estas iniciativas, el gobierno colombiano desarrolla campañas de marketing y publicidad, como la actual "La respuesta es Colombia". Esta campaña se centra especialmente en la promoción del departamento del Meta, Bogotá, la Isla de Malpelo y el Bioparque Los Carros en Villavicencio.

El Parque Nacional del Chicamocha, ubicado en el departamento de Santander, las playas del Parque Tayrona en Santa Marta, que ocuparon el segundo lugar entre los 10 lugares de ensueño en el mundo, y el Museo de Oro del Banco de la República, único y sin igual en el mundo por su género, se encuentran en diez diferentes lugares del país.

La mayoría de los turistas extranjeros que visitan Colombia provienen de países vecinos de Latinoamérica y el Caribe, Norteamérica y Europa. Según las estadísticas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en 2006, aproximadamente dos millones de personas ingresaron

al país, siendo la mayoría de ellos por vía aérea, seguido por las vías terrestres y marítimas, destacándose el aumento en las llegadas de cruceros.

Colombia se presenta como un país contemporáneo que emplea sus recursos naturales y capital humano para atraer a los visitantes. Su estratégica ubicación en el continente y la presencia de las tres cordilleras de los Andes le confieren una diversidad de entornos tropicales, que abarcan desde glaciares hasta playas, llanuras, montañas, selvas y desiertos.

Dada la amplia variedad de destinos disponibles en Colombia, tomar una decisión puede ser todo un desafío. Recorrer estos lugares se traduce en una experiencia inolvidable que, sin duda, dejará una huella duradera en la memoria.

Turismo en Norte de Santander.

Es uno de los 32 departamentos de Colombia, está ubicado en la región nororiental del país, limitando con la frontera venezolana. Su superficie abarca 22.130 km², lo que equivale al 1.91% de los 1.159.871,41 km² del territorio nacional. Sus límites son al norte y al este con Venezuela, al sur con los departamentos de Boyacá y Santander, y al oeste con Santander y Cesar.

Este departamento colombiano, situado en el nororiente y compartiendo frontera con Venezuela, lleva el nombre del destacado héroe de la independencia y primer presidente de Colombia, Francisco de Paula Santander, quien

Figura 3

Casa de Francisco de Paula Santander



Fuente. <https://visitcucuta.com/2020/05/02/10-razones-para-visitar-norte-de-santander/>

nació en el Municipio de Villa del Rosario en esta región. Norte de Santander se encuentra en la cordillera oriental andina de Colombia y presenta una topografía diversa, predominantemente montañosa.

Destacan áreas como los páramos de Santurbán y Tama, así como la serranía de Tibú. El páramo de Santurbán se divide en dos ramificaciones en la Cordillera Oriental, una continuando hacia el norte y formando la Serranía de Los Motilones, mientras que la otra se adentra en Venezuela, constituyendo la región Andina en ese país. La zona llana del departamento corresponde a los valles de los ríos Catatumbo, Zulia y Pamplonita.

Entre los principales ríos que atraviesan el territorio se encuentran el Zulia, Catatumbo, Pamplonita, Sardinata, Tarra, Tibú, Cachira, Chitagá, Salazar y Táchira. Debido a su variada topografía, Norte de Santander experimenta diferentes pisos térmicos, desde cálido en los valles hasta frío en los páramos. Este departamento alberga a comunidades de diversas etnias indígenas precoloniales, como los indios motilones y los tunebos.

La economía de Norte de Santander se sustenta principalmente en el comercio, derivado de su condición de departamento fronterizo. Le siguen en importancia la agricultura, ganadería, industria y minería, con explotaciones de petróleo y carbón.

En la cordillera oriental se sitúa una de las zonas más prósperas de Colombia: Norte de Santander. Este territorio, que una vez fue un símbolo en la lucha por la independencia, busca actualmente un renacer económico y social con el objetivo claro de establecerse como un destino preferido tanto para turistas nacionales como extranjeros.

La región nortesantandereana ofrece una amplia gama de atractivos para los visitantes, que incluyen naturaleza, historia, cultura y comercio. En sus páramos, se originan numerosos ríos y quebradas que alimentan diversos ecosistemas en montañas y valles, muchos de los cuales

están protegidos en los parques nacionales naturales de Tama (ubicado en los municipios de Toledo y Herrán, en la zona suroriental del departamento) y del Catatumbo Barí (en Convención, el Carmen, San Calixto, Tibú y Teorama, en el norte y occidente del departamento). Estos parques tienen extensiones equivalentes en territorio venezolano.

La falta de conocimiento sobre un nuevo nicho de mercado puede tener diversas repercusiones en una empresa de turismo que busca expandirse hacia un departamento específico, como Norte de Santander en Colombia. Esta falta de familiaridad con el nuevo entorno puede afectar tanto la eficacia de las estrategias de marketing como la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas locales. A continuación, se argumentan algunas de las posibles consecuencias:

Ineficacia en la Segmentación del Mercado: La falta de conocimiento sobre las características demográficas, comportamientos de consumo y preferencias de la población en Norte de Santander puede llevar a una segmentación inadecuada del mercado. Esto podría resultar en campañas de marketing poco dirigidas y en la incapacidad de llegar eficazmente al público objetivo.

Desconocimiento de la Competencia Local: Sin un conocimiento profundo del mercado local, la empresa puede subestimar o malinterpretar la competencia existente en Norte de Santander. Esto podría dar lugar a estrategias de precios, promociones o servicios ineficaces en comparación con las ofertas ya presentes en la región.

Fracaso en la Adaptación Cultural: Cada región tiene su propia identidad cultural y características específicas. La falta de comprensión de estas particularidades puede resultar en la creación de ofertas turísticas que no resuenen con la cultura local, lo cual podría alienar a los residentes y turistas potenciales.

Errores en la Personalización de Experiencias: La personalización de las experiencias turísticas es clave para el éxito en la industria. Sin un conocimiento detallado de las preferencias y necesidades de los turistas en Norte de Santander, la empresa puede fallar al proporcionar ofertas y servicios que se ajusten a las expectativas del mercado local.

Desconexión con los Recursos y Atractivos Locales: La falta de conocimiento sobre el departamento puede llevar a una subutilización de los recursos y atractivos locales disponibles en Norte de Santander. La empresa podría no aprovechar plenamente las oportunidades únicas que ofrece la región, limitando su capacidad para destacarse en el mercado.

En resumen, la falta de conocimiento sobre un nuevo nicho de mercado, como el departamento de Norte de Santander, puede tener un impacto negativo en la efectividad de las estrategias de marketing, la adaptación cultural, la competencia local y la personalización de las ofertas turísticas. Es crucial para la empresa de turismo invertir en investigaciones de mercado detalladas y comprender a fondo las dinámicas locales para maximizar sus oportunidades de éxito en la expansión hacia este nuevo territorio.

Otras empresas que implementan aplicaciones para las capacitaciones del personal.

Se llevó a cabo un estudio longitudinal que abarcó un período de 12 meses, durante el cual se registraron datos cuantitativos y cualitativos relacionados con el desempeño y la satisfacción de los empleados. Se analizaron los resultados de las evaluaciones de los cursos, la participación en actividades de aprendizaje y las mejoras observadas en las habilidades laborales.

Los resultados en la implementación revelaron un incremento en la satisfacción y participación de los empleados en comparación con métodos de capacitación tradicionales. La accesibilidad de Coursera permitió a los trabajadores de Travesías aprender a su propio ritmo, lo que se tradujo en una mayor retención de información y una aplicación más efectiva de las habilidades adquiridas en el entorno laboral.

Además, se observaron mejoras sustanciales en áreas clave, como la resolución de problemas, la toma de decisiones informadas y la adaptabilidad a los cambios. Los empleados que participaron activamente en los cursos de Coursera demostraron un aumento del 20% en la eficiencia laboral, según las métricas internas de la empresa.

La integración de Coursera en el plan de formación de Travesías ha demostrado ser altamente beneficiosa desde una perspectiva científica y empresarial. La flexibilidad y diversidad de los cursos ofrecidos por Coursera han permitido a Travesías adaptar la capacitación a las necesidades específicas de su fuerza laboral, fomentando así un aprendizaje más personalizado y efectivo.

Figura 4

travesías



Fuente. [Travesías tours | Cúcuta | Facebook](#)

Aplicación EdApp.

En el contexto empresarial contemporáneo, la capacitación laboral continua es esencial para el desarrollo y la adaptabilidad de los empleados. La presente trabajo de grado se centra en la evaluación de EdApp como una alternativa eficaz para la capacitación laboral, explorando sus características, casos de implementación exitosa y la repercusión de su adopción en la mejora del desempeño de los empleados.

EdApp se ha destacado como una plataforma de aprendizaje móvil que ofrece una serie de características distintivas que la convierten en una opción atractiva para la capacitación laboral. Su interfaz intuitiva, diseño adaptativo y enfoque en el micro aprendizaje proporcionan a los usuarios una experiencia de aprendizaje atractiva y personalizada.

Varias empresas líderes han adoptado EdApp con éxito como parte integral de sus programas de capacitación. Ejemplos notables incluyen empresas como CHIPOTLE Mexican Grill y Primark, que han experimentado mejoras significativas en la retención de conocimientos y la aplicación práctica de habilidades adquiridas.

En el caso de CHIPOTLE Mexican Grill, la implementación de EdApp resultó en una reducción del 30% en el tiempo necesario para capacitar a nuevos empleados. Además, Primark informó de un aumento del 25% en la participación de los empleados en comparación con

Figura 5

EdApp



Fuente: [Autosobriety Tutorial](#)

[App Dominican Republic](#)

[\(unitar.org\)](#)

métodos de capacitación tradicionales, evidenciando el impacto positivo de EdApp en el insentivo y compromiso de los trabajadores.

Al detallar analíticamente de las métricas de desempeño antes y después de la implementación de EdApp revela mejoras notables en áreas clave. Los empleados que participaron activamente en los módulos de capacitación de EdApp demostraron una mayor eficiencia en la resolución de problemas, la toma de decisiones y la aplicación de conocimientos en situaciones laborales cotidianas.

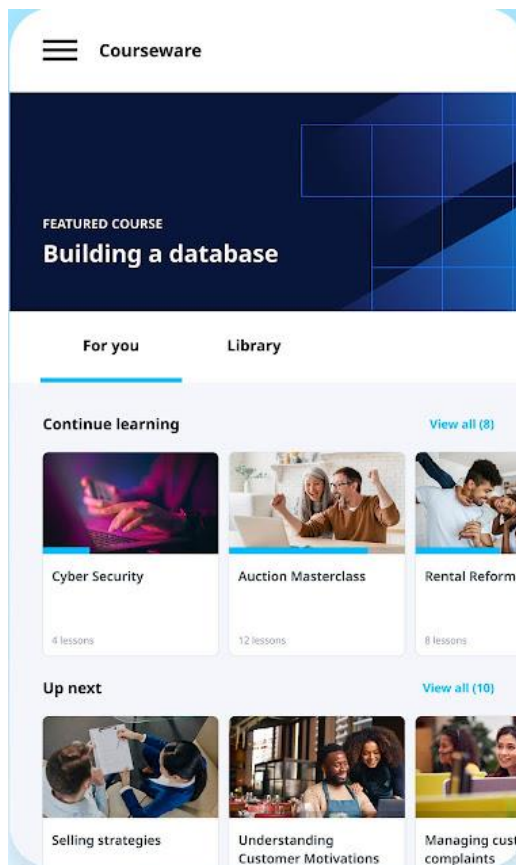
La adaptabilidad de EdApp también se reflejó en el aumento de la agilidad organizacional, con empleados mejor preparados para enfrentar cambios en el entorno empresarial y abordar nuevos desafíos.

Basado en la evidencia recopilada, se concluye que EdApp es una alternativa altamente efectiva para la capacitación laboral. La flexibilidad de la plataforma, combinada con casos de implementación exitosa en empresas destacadas, respalda su utilidad en la mejora del desempeño de los empleados y el fortalecimiento de las capacidades organizacionales.

Se recomienda que otras empresas consideren la adopción de EdApp como parte de sus estrategias de desarrollo de talento, aprovechando sus características innovadoras y su capacidad

Figura 6

EdApp Mobile LMS



Fuente. [EdApp - Descargar APK para Android | Aptoide](#)

para adaptarse a las cambiantes demandas del entorno laboral moderno. El presente trabajo de grado lleva a cabo el conocimiento sobre la eficacia de las plataformas de aprendizaje móvil y destaca el papel crucial de EdApp en el panorama de la capacitación laboral contemporánea.

Marco de Referencia

Estado del arte

La presente revisión del estado del arte tiene como objetivo contextualizar la investigación propuesta sobre la implementación de un programa integral de capacitación para empleados de Ferreira Tour S.A.S, enfocado en el departamento de Norte de Santander, Colombia. La revisión abordará temas relacionados con la capacitación en turismo, gestión del talento humano, marco legal colombiano y aplicaciones móviles como herramientas de formación.

La capacitación en el sector turístico es fundamental para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. Investigaciones previas, como la de Wang y Pfister (2018), destacan la importancia de programas de formación específicos para mejorar el conocimiento de destinos turísticos y habilidades en la creación de experiencias personalizadas para los clientes.

La gestión del talento humano en la industria del turismo se ha convertido en un tema crucial. Según estudios de Jackson y Rudolph (2019), la adaptabilidad y las habilidades específicas son clave para el éxito en un entorno turístico en constante cambio. La capacitación personalizada se ha identificado como un factor que contribuye significativamente al desarrollo de empleados en este sector.

En el contexto legal colombiano, investigaciones de Mora y Alarcón (2020) señalan la relevancia de la protección de datos personales, equidad de género y seguridad social en la gestión del talento humano. Este marco legal impacta directamente en la planificación de programas de capacitación, asegurando el cumplimiento normativo y ético.

La elección de una metodología cuantitativa para la investigación de capacitación en turismo es respaldada por estudios como el de Silva y Ribeiro (2017), que han demostrado la eficacia de encuestas y análisis estadísticos para evaluar la efectividad de programas de formación. Además, la incorporación de aplicaciones móviles en programas de capacitación ha sido respaldada por investigaciones de Tondello et al. (2019), quienes destacan su capacidad para personalizar la formación y mejorar la retención de conocimientos.

La identificación de deficiencias en la capacitación y la oportunidad de desarrollo de una aplicación móvil para abordar estas deficiencias son temas previamente explorados en investigaciones similares. Trabajos como el de Chen et al. (2018) han demostrado que los resultados obtenidos de encuestas pueden servir como un indicador crucial para la mejora de programas de capacitación.

La revisión del estado del arte revela que la propuesta de investigación para el desarrollo de un programa de capacitación en Ferreira Tour S.A.S. en Norte de Santander está alineada con las tendencias y necesidades actuales en la industria del turismo. La combinación de enfoques específicos para el conocimiento del destino, la gestión del talento y la aplicación de tecnologías móviles respalda la relevancia y potencial impacto positivo de la investigación propuesta.

Marco contextual

El departamento de Norte de Santander, Colombia, una región con una rica historia, una economía diversa y un potencial turístico significativo. Este contexto geográfico y económico proporciona una base sólida para la investigación propuesta, ya que aborda no solo las necesidades específicas de Ferreira Tours S.A.S, sino también contribuye al desarrollo económico y social de la región.

Desde una perspectiva histórica, la conexión con la gesta libertadora y la figura de Francisco de Paula Santander añade un valor simbólico al departamento. Esta conexión histórica puede influir en la identidad y orgullo de la comunidad local, aspectos que deben ser considerados al desarrollar estrategias de gestión del talento.

Económicamente, la dependencia en el comercio fronterizo con Venezuela y las diversas actividades económicas en las que se sostiene el departamento brindan un escenario complejo. La necesidad de una gestión eficiente del talento en Ferreira Tours S.A.S es crucial para adaptarse a este entorno diverso y dinámico.

En términos turísticos, la aspiración de Norte de Santander de renacer como un destino preferido destaca la importancia de la investigación propuesta. La riqueza natural, histórica y cultural de la región proporciona una plataforma única para el desarrollo turístico, y la capacitación de los empleados de Ferreira Tours S.A.S se presenta como un elemento clave para materializar este potencial.

En cuanto a la gestión del talento humano, la evolución histórica desde la Revolución Industrial hasta la actualidad destaca la importancia continua de estrategias efectivas de formación y retención del personal. Las dinámicas cambiantes del mercado laboral, particularmente en el sector turístico, hacen esencial la adaptación constante de estas estrategias.

A nivel legal, la referencia a leyes y regulaciones colombianas proporciona un marco ético y legal para la gestión del talento en la región. La investigación considera estos aspectos para garantizar prácticas laborales justas y éticas, aspectos cruciales en la formación de empleados.

En la metodología de investigación, la elección de un enfoque cuantitativo y el uso de encuestas para recopilar datos de los empleados de Ferreira Tours S.A.S son fundamentales. Este enfoque proporciona una base empírica sólida para identificar necesidades específicas y evaluar la efectividad de la capacitación propuesta.

La evolución del concepto de Talento Humano desde la Revolución Industrial hasta la actualidad es abordada en el marco teórico. Sin embargo, para fortalecer aún más la investigación, se sugiere la inclusión de teorías contemporáneas sobre la gestión del talento en la industria turística. Teorías como la del compromiso laboral, la inteligencia emocional en el trabajo y la gestión del conocimiento podrían proporcionar perspectivas adicionales para mejorar la formación y retención del personal en el contexto específico del turismo en Norte de Santander.

En resumen, el marco contextual brinda una sólida justificación para la investigación propuesta, destacando la relevancia económica, histórica y turística de Norte de Santander. La argumentación sobre teorías y el marco teórico puede fortalecerse incorporando enfoques más contemporáneos y específicos para la gestión del talento en el sector turístico

Marco teórico

Inicio del Talento Humano

El concepto de Talento Humano ha evolucionado a lo largo de la historia de las organizaciones. Sus raíces se remontan a finales del siglo XVIII y principios del XIX, durante la Revolución Industrial, cuando se empezó a hablar de la dirección del personal, marcando los primeros pasos hacia lo que hoy entendemos como gestión de talento humano. Inicialmente, se refería simplemente a la administración de personal, y no fue hasta la década de 1980 que se adoptó el término "recursos humanos".

Sin embargo, fue en la década de 1990 cuando se produjo un cambio significativo. David Watkins popularizó el concepto y lo utilizó para describir los procesos que las organizaciones seguían para reclutar empleados altamente productivos. En esta época, las organizaciones comenzaron a preocuparse más por atraer, contratar y retener a empleados talentosos, iniciando lo que se conoce como la "guerra por el talento". La gestión del talento humano se convirtió en un componente esencial de la función de Recursos Humanos de las empresas.

A lo largo de la historia, la gestión del talento humano ha experimentado una constante transformación, impulsada por el crecimiento económico y las tendencias en la administración. Ha evolucionado desde la realización de tareas básicas para mantener la subsistencia en un entorno social hasta su enfoque actual en principios organizacionales y la construcción de relaciones humanas sólidas. Se han desarrollado teorías que se centran en comprender y gestionar el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo, reconociendo que la satisfacción de los empleados y una gestión efectiva son fundamentales para aumentar la productividad.

Productividad

La eficiente administración del capital humano no solo avala la retención de empleados en la empresa, sino que también contribuye a una mayor rentabilidad. En resumen, a medida que el entorno empresarial ha evolucionado, la gestión del talento humano se ha transformado para satisfacer las necesidades cambiantes de las organizaciones y sus empleados, lo que subraya su importancia continua en la actualidad.

Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2009) "la gestión del talento humano constituye el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. De igual manera la ARH está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas" (p. 07).

Capacitación y Desarrollo Laboral

"La inversión en el conocimiento paga el mejor interés." - Benjamin Franklin

"El aprendizaje y la capacitación son la clave para mantener a los empleados comprometidos y productivos." - Brian Tracy

"El desarrollo de los empleados no es una opción; es una necesidad estratégica." - Jack Welch

"La capacitación y el desarrollo son fundamentales para el éxito de cualquier organización". - Ken Blanchard

"El aprendizaje y el crecimiento continuos son esenciales para el éxito en la vida laboral y más allá." - Napoleon Hill.

Marco Conceptual

El desarrollo del presente trabajo de grado se sustenta en un marco conceptual integral que abarca diversos aspectos fundamentales para comprender la gestión del talento humano, la capacitación laboral, y la realidad turística y económica del departamento de Norte de Santander.

Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano, entendida como el proceso administrativo que abarca la planificación, organización, dirección y control de políticas y prácticas relacionadas con el trabajo de las personas en una organización (Chiavenato, 2009), ha experimentado una evolución significativa a lo largo de la historia. Desde sus inicios en la Revolución Industrial, donde se centraba en la simple administración de personal, hasta su enfoque estratégico actual que busca construir relaciones sólidas en el entorno laboral.

Capacitación y Desarrollo Laboral

La inversión en el conocimiento y el desarrollo de los empleados, como lo expresan figuras como Benjamin Franklin, Brian Tracy, Jack Welch, Ken Blanchard y Napoleon Hill, se considera esencial para el éxito de cualquier organización. Este componente se erige como fundamental para mejorar la calidad del servicio al cliente y generar experiencias turísticas únicas y memorables.

Turismo en Norte de Santander:

Norte de Santander, como destino turístico, se destaca por ofrecer una amplia gama de atractivos que abarcan naturaleza, historia, cultura y comercio. Su posición estratégica en la región nororiental de Colombia lo convierte en un enclave importante. La presente investigación se centra en fortalecer el conocimiento y habilidades del personal de empresas turísticas en este contexto, contribuyendo así al crecimiento del sector en la región.

Marco Legal

La administración del recurso humano o la gestión del talento en Colombia se rige por un marco legal robusto, incluyendo leyes como el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 100 de 1993 y la Ley 1010 de 2006. Estas normativas establecen parámetros claros para los derechos y obligaciones tanto de empleadores como de empleados, proporcionando un fundamento esencial para la gestión laboral ética y legal en el sector turístico de Norte de Santander.

Para fortalecer la fundamentación legal de la investigación, se recomienda realizar un análisis más detallado de cómo estas leyes específicas impactan directamente en la gestión del talento en el sector turístico y cómo han evolucionado para adaptarse a las dinámicas cambiantes de la industria.

La investigación sigue un diseño cuantitativo con encuestas como herramienta principal para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo laboral en Ferreira Tours S.A.S. en el contexto turístico de Norte de Santander.

Se sugiere ampliar la discusión sobre la elección de un diseño cuantitativo y la elección específica de encuestas como método de recolección de datos. Explorar las limitaciones y posibles sesgos asociados con este enfoque podría enriquecer la comprensión de los resultados.

La investigación tiene como objetivo revelar deficiencias en los procesos de capacitación y desarrollo, proponiendo la creación de una aplicación para mejorar la formación del personal y generar informes detallados sobre el progreso individual y general de los empleados.

Para fortalecer la propuesta de la aplicación, se sugiere llevar a cabo una revisión más detallada de las aplicaciones similares utilizadas en la gestión del talento en la industria turística. Esto puede proporcionar insights valiosos sobre las características clave y mejores prácticas.

La conclusión se basa en la identificación de necesidades específicas en la empresa, especialmente en la incursión en un nuevo nicho de mercado, y destaca la implementación de la propuesta como esencial para mejorar el conocimiento y rendimiento de los empleados en el contexto turístico de Norte de Santander.

Se sugiere ampliar la conclusión para incluir una síntesis más detallada de cómo los hallazgos específicos de la investigación respaldan la necesidad urgente de implementar la propuesta en el contexto turístico de Norte de Santander.

Las recomendaciones se centran en el diseño y ejecución de la aplicación propuesta, junto con la actualización continua del modelo y la evaluación constante para una gestión efectiva del talento humano en el sector turístico específico de Norte de Santander.

Se insta a realizar una revisión más exhaustiva de otras iniciativas de capacitación y desarrollo de talento en el ámbito turístico que hayan utilizado aplicaciones similares. Esto permitirá una adaptación más precisa del modelo propuesto y una comprensión más profunda de las posibles barreras y éxitos anticipados.

La gestión de talento humano en las organizaciones aborda diversas cuestiones, incluyendo derechos laborales, seguridad social, igualdad de género, salud y seguridad ocupacional, y protección de datos personales. A continuación, se presentan algunas de las leyes y regulaciones clave en el contexto colombiano:

Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales): Esta ley establece normativas para la protección de datos personales y la privacidad de los empleados y ciudadanos en general.

Ley 1927 de 2018 (Equidad de Género en el Trabajo): Esta ley promueve la igualdad de género en el entorno laboral y prohíbe la discriminación laboral basada en el género.

Ley 50 de 1991 (Derecho a la capacitación laboral): Se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.

Ley 2068 de 2020 (Ley general de Turismo): Fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento d los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.

Es esencial que las organizaciones cumplan con estas normativas y se mantengan al tanto de cualquier cambio en la legislación laboral para garantizar prácticas laborales justas y legales. Además, la gestión de talento humano debe adaptarse a las leyes y regulaciones específicas del país para operar de manera ética y legal.

Metodología

La planificación metodológica es un elemento esencial para el progreso exitoso del proyecto de investigación, siendo identificada como la fase crucial en el desarrollo del proceso: “Investigar no es simplemente almacenar y analizar información de manera indiscriminada, sino que debe ser aplicada a la resolución de problemas concretos utilizando la metodología basada en el método científico” (Latorre, 2010, p.4)

Método

Establecer una representación estadística, las cuales presentan afección en el rendimiento laboral de los trabajadores a nivel turístico en la empresa Ferreira Tours S.A.S en los destinos de Norte de Santander por falta de conocimiento y del desarrollo turístico en este departamento. Lleva la determinación y cualificación que indique el impacto que tiene la gestión asertiva de la Capacitación y Desarrollo Laboral.

Población

Indica al equipo de trabajo conformado por 34 empleados de la Empresa de la empresa Ferreira Tours S.A.S, ubicada en la ciudad de Cúcuta. Manteniendo una actitud que implica analizar y evaluar la situación de manera constructiva, aportando soluciones y perspectivas críticas ante el problema identificado.

Muestra

Para llevar a cabo la encuesta de manera efectiva y realizar una investigación precisa en cuanto al análisis de los datos, se considerará como grupo representativo esencial a la totalidad de la población, que en este caso se compone de los 34 empleados de la empresa Ferreira Tours S.A.S, quienes serán los principales contribuyentes en este estudio.

Tipo de Estudio

Cuantitativo de tipo descriptivo: El enfoque de investigación de este estudio es de naturaleza descriptiva, ya que su propósito es analizar en profundidad aspectos fundamentales relacionados con la realidad que enfrenta el personal de la empresa. Además, se rige por un enfoque transversal que clarifica el rol desempeñado por la capacitación y desarrollo laboral en la consecución de niveles elevados de rendimiento y productividad. Para alcanzar esta meta, se planea realizar un análisis detallado, como lo sugiere Centty (2010), quien señala que los estudios descriptivos buscan identificar y definir las propiedades significativas del objeto de estudio, midiendo y evaluando varios aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigado. En este estudio, se empleará una encuesta como técnica de recolección de datos, tal como se describe por Castro (2010), donde se obtendrá información de los sujetos en estudio proporcionada por ellos mismos, con el objetivo de recopilar opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

El análisis de los problemas que afectan a la empresa Ferreira Tours S.A.S se basa en la aplicación de una metodología de investigación de tipo Acción, siguiendo directrices específicas que dirigen de manera efectiva la búsqueda de información crucial para identificar las necesidades de la empresa. A partir de esta identificación, se busca diseñar una propuesta de solución centrada en la implementación de un desempeño por la capacitación y desarrollo, con el propósito de generar un impacto positivo en el desempeño productivo de la empresa y en el desarrollo de su equipo de trabajo.

Técnica de Investigación

La encuesta se llevó a cabo entre los empleados utilizando la facilidad de acceso proporcionada por los formularios de Google. Esto permitió obtener información detallada acerca de las necesidades de la empresa. A través de esta encuesta, se recopilará información sobre las deficiencias en términos de capacitación y desarrollo laboral que son necesarias para llevar a cabo las funciones de la empresa.

Enfoque de la Investigación

El proyecto de investigación se concentra en una evaluación minuciosa de la situación actual de la empresa. Para ello, ver la viabilidad una herramienta específica, en este caso, una encuesta. Esta encuesta consistirá en un cuestionario de 10 preguntas dirigido al personal de la empresa. El propósito de esta encuesta es recopilar información crucial que arroje luz sobre la situación de la formación y crecimiento profesional dentro de la organización.

Recolección de Datos

En este estudio, se emplearán tanto recursos primarios como secundarios. Estos medios abarcarán material de respaldo proveniente de bibliografía, bases de datos, documentos y fuentes accesibles en línea. Se vera la viabilidad para la creación de la encuesta y la recopilación de datos primarios de la empresa. Adicionalmente, se realizará un examen de los datos y sus resultados. Este proceso conllevará el análisis de un conjunto de datos obtenidos de una muestra representativa de la población, con el objetivo de explorar, describir, prever y/o interpretar diversas características con el fin de identificar necesidades y requisitos.

Procedimientos

Durante la realización de la investigación, se seguirán los siguientes pasos: recopilación de datos a través de la aplicación de encuestas, organización de la información recopilada,

presentación visual de los datos en gráficos y evaluación y análisis de los resultados obtenidos.

Análisis Estadístico

Los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa Ferreira Tours S.A.S en la ciudad de Cúcuta se presentarán de manera detallada a través de un análisis e interpretación. Con el propósito de facilitar este análisis, se diseñará un formulario en Google que se centrará en los problemas identificados en la empresa. Luego, se llevará a cabo una evaluación a través de representaciones gráficas basadas en los datos recopilados.

Variables de la investigación descriptiva – Transversal

Con el propósito de llevar a cabo la investigación de manera efectiva, se ha creado un cuestionario que consta de 10 preguntas específicas relacionadas con la problemática en estudio. Este cuestionario se ha administrado a un grupo de 34 individuos que conforman el equipo de trabajo de la empresa. Se busca obtener opiniones constructivas de estos participantes con el fin de identificar las necesidades en capacitación y desarrollo laboral que puedan existir.

Instrumento de investigación

Con el propósito de llevar a cabo la investigación de manera efectiva, se ha creado un cuestionario que consta de 10 preguntas específicas relacionadas con la problemática en estudio. Este cuestionario se ha administrado a un grupo de 34 individuos que conforman el equipo de trabajo de la empresa. Se busca obtener opiniones constructivas de estos participantes con el fin de identificar las necesidades en capacitación y desarrollo laboral que puedan existir.

Presentación de la encuesta

“Encuesta Implementación del proceso de capacitación y desarrollo laboral en el tema de conocimientos turísticos en el departamento de Norte de Santander en la empresa Ferreir Tours S.A.S.”

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfd_XHmls9P4WmweM56SjTeakjNK_IBIHtTc4lkQmmXRNhNw/viewform?usp=sf_link (Ver apéndice A)

Resultados

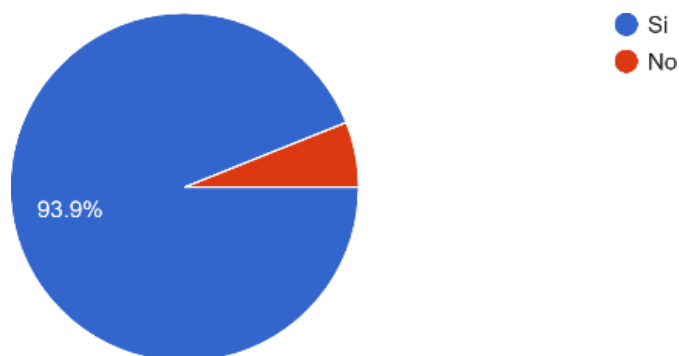
Para realizar este estudio, se utilizó la encuesta como herramienta estratégica, consistente en la formulación de 10 preguntas. A través de una labor de campo, se lograron recopilar los resultados siguientes:

Encuesta realizada a los trabajadores de Ferreira Tous S.A.S.: “Encuesta Implementación del proceso de capacitación y desarrollo laboral en el temade conocimientos turisticos en el departamento de Norte de Santander en la empresa Ferreir Tours S.A.S.”

¿Estás al tanto de los planes de expansión de la empresa en el departamento de Norte de Santander, Colombia?

Figura 7

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S”



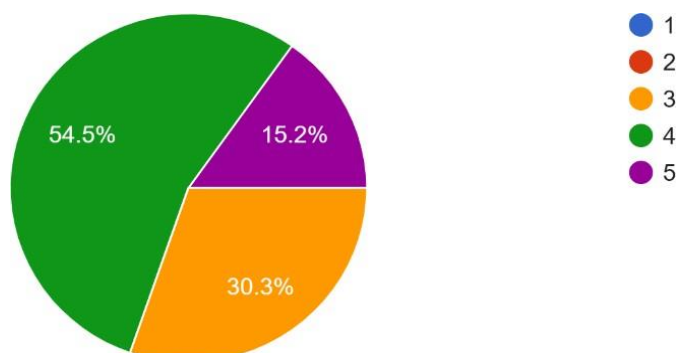
Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 93,9% respondió que si y el 6,1% respondió que no, esto nos indica que la mayoría de trabajadores conocen los planes de expansión en el departamento de Norte de Santander

En una escala del 1 al 5, ¿qué tan cómodo te sientes con tu conocimiento actual sobre el departamento de Norte de Santander y su potencial turístico? (1 = Muy cómodo, 5 = Muy incómodo)

Figura 8.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



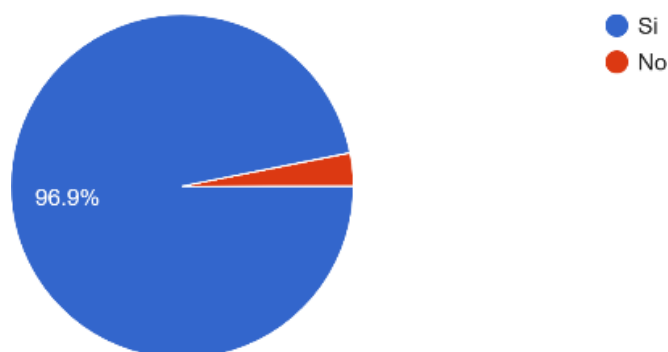
Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 15,2% respondió 5, el 54,5% respondió 4, el 30,3% respondió 3, esto nos indica que en su mayoría se encuentran cómodos con el método de conocimientos incomodos con los conocimientos actuales de departamento en cuestión, lo cual no permite que se desempeñen de la mejor manera.

¿Quisieras recibir capacitación específica relacionada con los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Figura 9.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.”



Fuente: Google formulario.

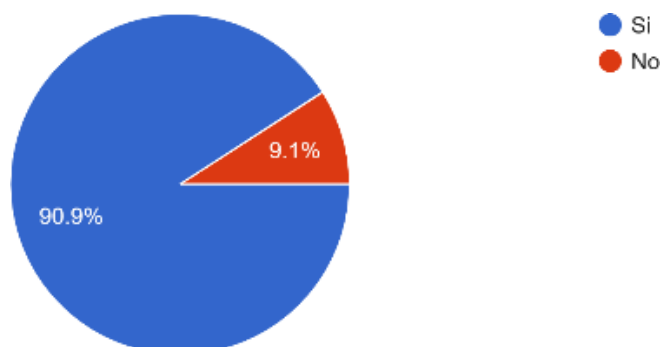
Teniendo encuesta la pregunta realizada el 96,9% respondió que sí y el 3,1% respondió que no, esto nos indica que la mayoría de los trabajadores están interesados en recibir

capacitación relaciona con los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander.

En caso de haber recibido capacitación, ¿consideras que es suficiente para desempeñar tus funciones relacionadas con los nuevos destinos?

Figura 10.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



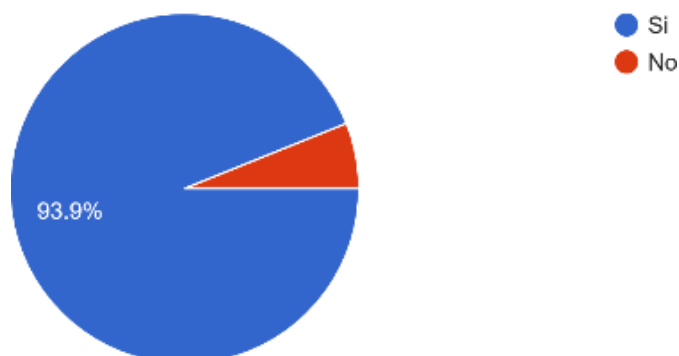
Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 90,9% respondió que sí y el 9,1% respondió que no, esto nos indica que la mayoría de los trabajadores consideran que la capacitación es fundamental para desempeñar su cargo.

Si te ayudara a desempeñar tu trabajo una aplicación la cual te facilite la capacitación constantemente, ¿Te gustaría?

Figura 11.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



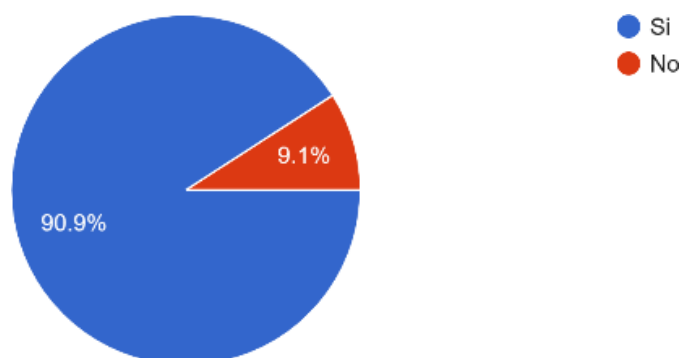
Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 93,9% respondió que sí y el 6,1% respondió que no, esto nos indica que la mayoría de los trabajadores consideran que les gustaria la capacitación por medio de una aplicación.

¿Te gustaría participar en programas de capacitación adicionales relacionados con los nuevos destinos turísticos?

Figura 12.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S”



Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 90,9% respondió que sí y el 9,1% respondió que no, esto nos indica que la mayoría de los trabajadores les gustaría participar en programas de capacitación adicionales relacionados con los nuevos destinos turísticos.

¿Cómo prefieres que se evalúe tu progreso y aprendizaje durante la capacitación?

Figura 13.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



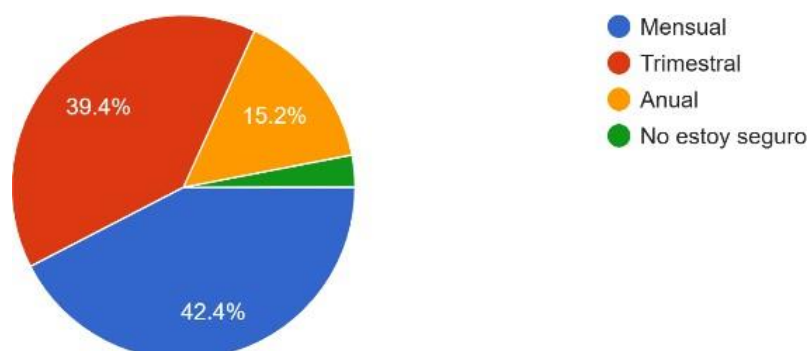
Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 93,9% respondió que se debería hacer por medio de la app y el 6,1% respondió que prefieren Participación activa, nos deja en evidencia que la gran mayoría de los trabajadores les gustaría que evalúen el progreso y aprendizaje durante la capacitación.

¿Qué frecuencia de capacitación consideras adecuada para mantenerte actualizado sobre los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Figura 14.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



Fuente: Google formulario.

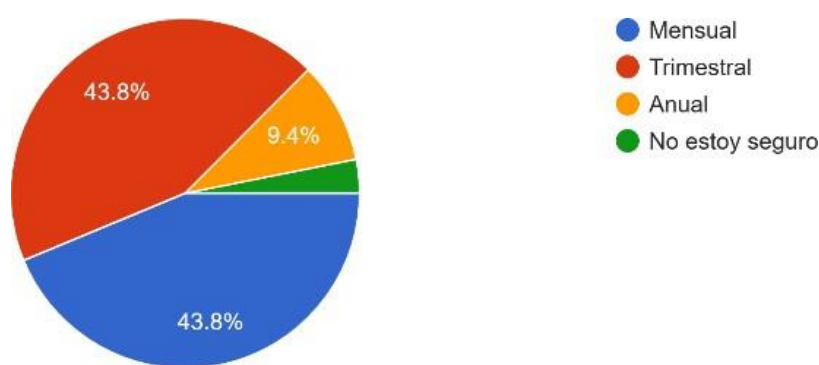
Teniendo encuesta la pregunta realizada el 42,4% respondió que se debería hacer

capacitación mensual, el 39,4% querrían dicha capacitación trimestral, el 15,2% prefirió mejor anualmente y el 3% respondió que no estaba seguro, nos deja en evidencia que la gran mayoría de los trabajadores les gustaría capacitaciones mensuales.

¿Qué frecuencia de capacitación consideras adecuada para mantenerte actualizado sobre los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Figura 15.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



Fuente: Google formulario.

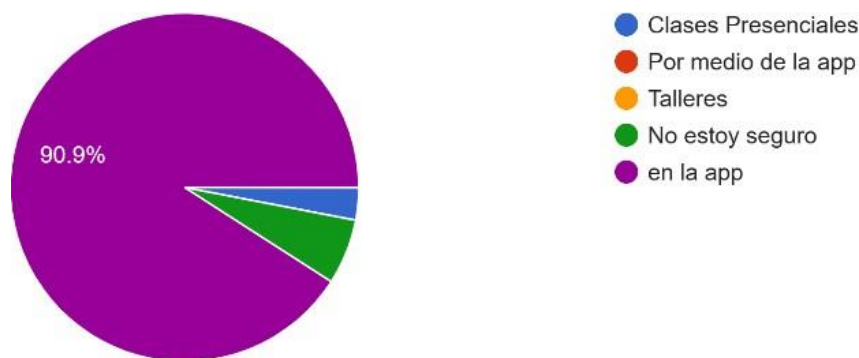
Teniendo encuesta la pregunta realizada el 43,8% respondió que se debería hacer capacitación mensual, el 43,8% querrían dicha capacitación trimestral, el 9,4% prefirió mejor anualmente y el 3,1% respondió que no estaba seguro, nos deja en evidencia que la gran mayoría de los trabajadores prefieren actualización sobre los destinos turísticos.

Nota. Debido a no llegar a un acuerdo el dueño junto a sus socios decidieron entre las dos opciones y llegaron al acuerdo que es favorable para la empresa realizar las capacitaciones mensualmente.

¿Como te gustaría que se implementaran las clases?

Figura 16.

“Encuesta a la empresa Ferreira Tours S.A.S.”



Fuente: Google formulario.

Teniendo encuesta la pregunta realizada el 90,9% respondió que les gustaría en la app, el 6,1% no está seguro y el 3% prefirió clases presenciales, nos deja en evidencia que la gran mayoría de los trabajadores clases virtuales por medio de la app.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo explorar de manera directa la perspectiva de los empleados de Ferreira Tours S.A.S en relación con la expansión del mercado turístico en el departamento de Norte de Santander, que es el foco de estudio. Esta información resulta fundamental para el proyecto de investigación, ya que arroja luz sobre una problemática específica relacionada con la eficacia en la gestión del talento humano dentro de la empresa.

Basándonos en los resultados de la encuesta, investigamos si se llevó a cabo de manera efectiva el proceso de capacitación y desarrollo laboral necesario para la empresa de turismo. Es crucial tener una comprensión real del entorno objeto de estudio para determinar la creación de una propuesta de gestión del talento. Esta información se convierte en un nuevo elemento para establecer premisas que contribuirán a la definición de la propuesta final.

Según los datos recopilados durante la investigación en el terreno, se identificó un elemento fundamental que respalda la comprensión de la problemática que enfrenta la empresa. Esta problemática se manifiesta en importantes desafíos relacionados con la

formación y el crecimiento profesional de su personal.

Los resultados obtenidos de la encuesta nos dan la oportunidad de destacar los diferentes aspectos necesarios para optimizar el desempeño del equipo laboral. Estos van desde la falta de familiaridad con los municipios del departamento de trabajo hasta las necesidades identificadas. Para desarrollar una propuesta viable, es esencial contar con una visión estratégica y una comprensión minuciosa de las necesidades concretas que enfrenta la empresa.

Los principios que respaldan los resultados de la encuesta nos permiten identificar las áreas de acción que deben ser abordadas por los componentes que conforman la propuesta de solución. Estos criterios son esenciales para desarrollar herramientas estratégicas que se adaptan a la realidad actual de la empresa.

Según los hallazgos, se puede deducir una necesidad evidente en cuanto a la apropiación de los equipos de trabajo con respecto a la formación laboral. Esto requiere estrategias efectivas que orienten a los equipos hacia objetivos comunes.

Los principios que respaldan los resultados de la encuesta nos permiten identificar las áreas de acción que deben ser abordadas por los componentes que conforman la propuesta de solución.

familiaridad con los municipios del departamento de trabajo hasta las necesidades identificadas. Para desarrollar una propuesta viable, es esencial contar con una visión estratégica y una comprensión minuciosa de las necesidades concretas que enfrenta la empresa.

Los principios que respaldan los resultados de la encuesta nos permiten identificar las áreas de acción que deben ser abordadas por los componentes que conforman la propuesta de solución. Estos criterios son esenciales para desarrollar herramientas estratégicas que se

adaptena la realidad actual de la empresa.

Según los hallazgos, se puede deducir una necesidad evidente en cuanto a la apropiación de los equipos de trabajo con respecto a la formación laboral. Esto requiere estrategias efectivas que orienten a los equipos hacia objetivos comunes.

Los principios que respaldan los resultados de la encuesta nos permiten identificar las áreas de acción que deben ser abordadas por los componentes que conforman la propuesta de solución.

Estos criterios son esenciales para desarrollar herramientas estratégicas que se adapten a la realidad actual de la empresa. Según los hallazgos, se puede deducir una necesidad evidente en cuanto a la apropiación de los equipos de trabajo con respecto a la formación laboral. Esto requiere estrategias efectivas que orienten a los equipos hacia objetivos comunes.

La información recopilada revela una demanda por parte de los empleados en relación con diversas herramientas visuales que faciliten su entrenamiento y desarrollo de la capacitación por medio de la aplicación EdApp. Esto está vinculado a la necesidad de adquirir conocimientos, teorías y directrices específicas sobre las distintas zonas turísticas en el departamento de Norte de Santander. A través de las respuestas de los encuestados, podemos explorar de manera más precisa la situación actual de la carencia de programas de capacitación que impulsen el desempeño y el crecimiento de la empresa.

Tabla 1***Resultado y productos esperados del proyecto.***

Resultados esperados	Indicador	Beneficiario
<p>Los análisis realizados a los datos recolectados muestran que la empresa presenta grandes falencias en los procesos de capacitación del departamento de Norte de Santander, es necesario el desarrollo asertivo de las capacitaciones sobre dicho departamento.</p> <p>Orientación sobre la gestión del talento en base a temáticas claves que sustentan los procesos asertivos, en pro de ver la viabilidad dicha APP en la empresa, para lograr impactar positivamente con el impulso de la competitividad y la productividad de esta.</p>	<p>Identificar la mejor herramienta de capacitación.</p> <p>Determinación de la creación de un trabajo de grado aplicable a la empresa, en pro de infundir nuevos conceptos que impacten positivamente.</p> <p>Analizar APP con el fin de responder a los desafíos capacitación, dirección, fidelización y adaptación a los recursos económicos del cliente.</p> <p>La Aplicación produciría y presentaría informes sobre el desarrollo general e individual de las capacitaciones y le ayudaría a mejorar a aquellos trabajadores que lo requieran.</p>	<p>Empresa Ferreira Tours S.A.S.</p> <p>Empresa Ferreira Tours S.A.S.</p>

<p>La investigación realizada sobre la problemática identificada expresa una necesidad latente de la empresa, donde se deben identificar, comprender y colocar en práctica los diferentes lugares, hoteles y restaurantes que ilustran la gestión del recurso capacitación, desarrollo y rendimiento productivo.</p>	<p>Identificación de oportunidad que brinda la aplicación es claves para potenciar y fortalecer el nivel de gestión de capacitación referente a este nuevo nicho de mercado en la empresa.</p>	<p>Empresa Ferreira Tours S.A.S.</p>
--	--	--------------------------------------

Fuente. Autoría Propia

Nota. Se exponen criterios claves de la investigación realizada, permitiendo consigo definir los indicadores claves de la propuesta.

Conclusiones

A lo largo del proceso, se logró identificar una necesidad latente en la empresa FerreiraTours S.A.S, la cual carece de los conocimientos necesarios para ingresar a un nuevo nicho de mercado. Esta carencia desencadena una problemática que impacta directamente en el rendimiento productivo de la empresa. Estos factores subrayan el desafío que enfrentan las organizaciones en la actualidad en cuanto al diseño y aplicación de estrategias que mejoren el rendimiento, abordando simultáneamente las necesidades existentes. El objetivo es garantizar una capacitación efectiva que satisfaga las expectativas de los trabajadores.

En el marco del proyecto de investigación, se identificó un factor relacionado con la creación y puesta en marcha de una aplicación que llevaría a cabo un proceso de capacitación mensual. No obstante, una de las limitaciones principales radica en la falta de gestión y direccional llevar a cabo la capacitación en el nuevo nicho de mercado. Esto se presenta como un criterio fundamental para la venta y promoción de los diversos destinos turísticos en este destacado departamento.

Ferreira Tours S.A.S. posee un notable potencial y oportunidad de crecimiento para consolidarse en el mercado y convertirse en un referente en la industria del turismo. Este logro depende de la adopción de medidas adecuadas para mejorar el conocimiento del nuevo nicho demercado, mediante la optimización de los procesos de capacitación con la aplicación propuesta.

La implementación de esta propuesta en la empresa Ferreira Tours S.A.S. asegura el desarrollo de una alta calidad en todos los niveles de desempeño de los trabajadores. Asimismo, posibilita la evaluación del nivel de capacitación del personal, lo que conlleva a un aumento en las compras de paquetes turísticos al ajustarse al presupuesto de los clientes.

Recomendaciones

La investigación se centró en proponer una iniciativa destinada a mejorar el proceso de capacitación y desarrollo laboral, enfocándose especialmente en la efectiva gestión de la formación de los trabajadores en las diversas áreas turísticas, gastronómicas y hoteleras del departamento de Norte de Santander. Este enfoque se considera esencial para fortalecer los equipos de trabajo, haciéndolos más productivos, competitivos y dotados de habilidades de liderazgo. La aplicación de la iniciativa es crucial para utilizar de manera adecuada los recursos y técnicas disponibles, alineándose con el crecimiento tanto de la empresa como de sus empleados.

En este contexto, es imperativo diseñar y ejecutar una aplicación como modelo de gestión estratégica respaldado por la mejora continua y la capacidad de adaptarse a los cambios en el sector empresarial. Esto se traducirá en un impacto positivo, dando lugar a nuevas ideas o enfoques que eleven los estándares de crecimiento. Este proceso se complementará con el uso de herramientas didácticas y asertivas que fomenten la satisfacción de los clientes.

La actualización y monitoreo periódico del modelo propuesto para la empresa "Ferreira Tours S.A.S." son elementos cruciales para garantizar la ejecución de todos los procesos según lo acordado. Durante este proceso, es necesario evaluar toda la información proporcionada por los candidatos, así como los resultados de cada etapa, con el fin de tomar decisiones asertivas y permitir la rotación del personal de manera efectiva, evitando despidos o renuncias.

Referencias Bibliográficas

Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.175-205).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>

Baz Rodríguez, J. (2021). Los nuevos derechos digitales laborales de las personas trabajadoras en España: vigilancia tecnificada, teletrabajo, inteligencia artificial, big data. Wolters Kluwer España. (pp.228- 267).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=28>

Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones. Novena Edición. (pp 146, 151).

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.196-223). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.296-298). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=296>

Crespo, G. (2021). La gestión moderna de recursos humanos. Eudeba. (pp.113- 118).
[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113)
[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113)

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. EcoeEdiciones.
(pp.314-341).
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=31>
[4](#)

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. EcoeEdiciones.
(pp.403-415).
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=40>
[3](#)

Evolución del turismo mundial (2014).

<http://www.monografias.com/trabajos70/herramientas-marketing-desarrollo->

<industria.turistica/herramientas-marketing-desarrollo-industria-turistica2.shtml>

Durán Bernardino, M. (2021). Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil. 1

Dykinson. (pp.178-180).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=17>

8

Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación.(pp 48-

94). <https://elibro->

<net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>

Fong Reynoso, C. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométricoResource

based-theory: a bibliometric analysis. Nova Scientia, 9(19), 411–440.

<https://doi->

<org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.21640/ns.v9i19.739>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del

factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250- 291).

<https://elibro->

<net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del

factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.170- 198).

<https://elibro->

<net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=170>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-74).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. 43 (pp.70-120).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.119-122).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=1>

[19](#)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.107-109).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=1>

[07](#)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.124-131).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=1>

[24](#)

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).
Universidad del Norte. (cap. 6. p. 252).

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.124-131).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).
Universidad del Norte. (cap. 6. p. 252).

https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_252

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano.

Advocatus,14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Herrero Blasco, A., Perelló Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

Herrero Blasco, A., Perelló Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>

Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

Méndez, A. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.181-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=181>

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.253-266).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=253>

Perdomo, S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado.

[Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>

Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). Principales teorías de la Gestión del Talento Humano.

[Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB.

(pp. 44-55). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB.

(pp. 142-188).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Rodríguez, I. (2017). Turnitin. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional

UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>

Romero, A. M. (2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano.

[Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo:

herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-

40). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21)

Apéndices

Apéndice A

Encuesta realizada a los trabajadores de Ferreira Tous S.A.S

Figura 17.

“Formato de la encuesta.”



The image shows a screenshot of a Google Form interface. At the top, there is a blue header with the logo for 'FERREIRA TOURS' on the left, which includes a palm tree and a sun. To the right of the logo, the text 'FERREIRA TOURS' is displayed in white. Below the header, the main content area is white and contains the following text: 'Encuesta Implementación del proceso de capacitación y desarrollo laboral en el tema de conocimientos turísticos en el departamento de Norte de Santander en la empresa Ferreir Tours S.A.S.' Below this title, there is a smaller line of text: 'Envía el tiempo que necesitas y el tipo de licencia que tomarás.' At the bottom of the form, there is a navigation bar with two buttons: 'Siguiente' (Next) on the left and 'Borrar formulario' (Clear form) on the right. The 'Siguiente' button is highlighted in orange. In the bottom left corner of the form, there is a small text area showing the user's email 'acevedoc891@gmail.com' with a 'Cambiar cuenta' (Change account) link and a 'No compartido' (Not shared) status.

Fuente: Google formulario.

Figura 18.

“Formato de la encuesta.”

Nombre *

Tu respuesta _____

1. ¿Estás al tanto de los planes de expansión de la empresa en el departamento de Norte de Santander, Colombia? *

Si

No

2. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan cómodo te sientes con tu conocimiento actual sobre el departamento de Norte de Santander y su potencial turístico? (1 =cómodo, 5 = Muy incómodo) *

1

2

3

4

5

Fuente: Google formulario.

Figura 19.

“Formato de la encuesta.”

3. ¿Quisieras recibir capacitación específica relacionada con los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Si

No

4. En caso de haber recibido capacitación, ¿consideras que es suficiente para desempeñar tus funciones relacionadas con los nuevos destinos?

Si

No

5. Si te ayudara a desempeñar tu trabajo una aplicación la cual te facilite la capacitación constantemente, ¿Te gustaría?

Si

No

Fuente: Google formulario.

Figura 20.

“Formato de la encuesta.”

6. ¿Te gustaría participar en programas de capacitación adicionales relacionados con los nuevos destinos turísticos?

Si

No

7. ¿Cómo prefieres que se evalúe tu progreso y aprendizaje durante la capacitación? Selecciona una opción

Prueba escrita en la oficina

Participación activa

Retroalimentación con los compañeros

Hacerla por medio de la app

8. ¿Qué frecuencia de capacitación consideras adecuada para mantenerte actualizado sobre los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Mensual

Trimestral

Anual

No estoy seguro

Fuente: Google formulario.

Figura 21.

“Formato de la encuesta.”

9. ¿Qué frecuencia de capacitación consideras adecuada para mantenerte actualizado sobre los nuevos destinos turísticos en Norte de Santander?

Mensual

Trimestral

Anual

No estoy seguro

10. ¿Cómo te gustaría que se implementaran las clases?

Clases Presenciales

Por medio de la app

Talleres

No estoy seguro

Atrás Enviar Borrar formulario

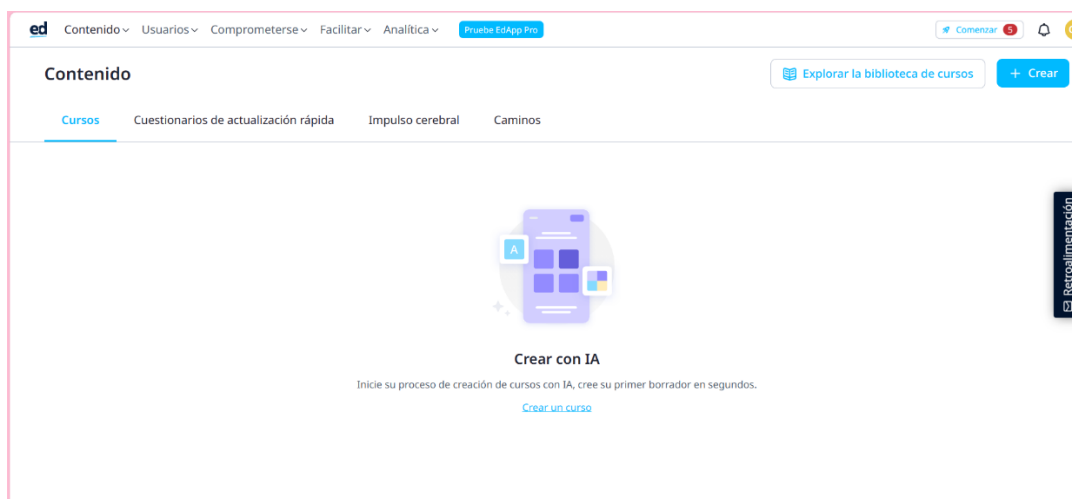
Fuente: Google formulario.

Apéndice B

Aplicación Edapp para le desarrollo de capacitaciones.

Figura 22.

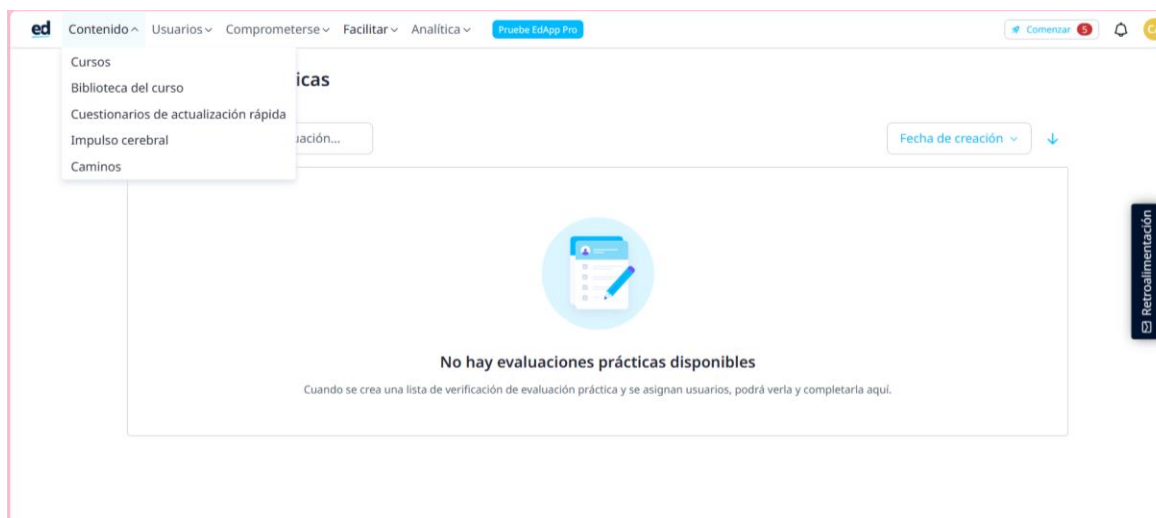
“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>

Figura 23.

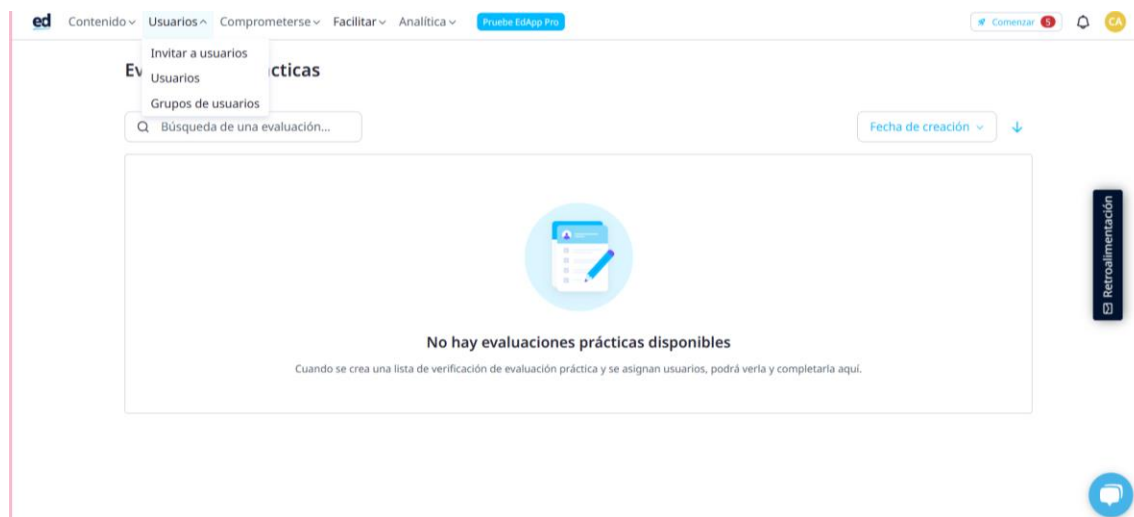
“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>

Figura 24.

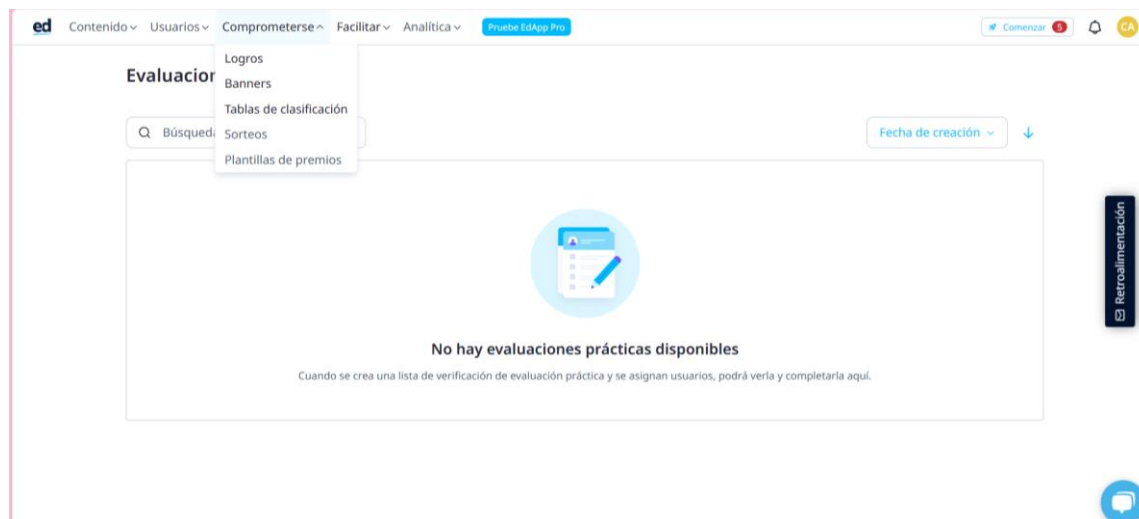
“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>

Figura 25.

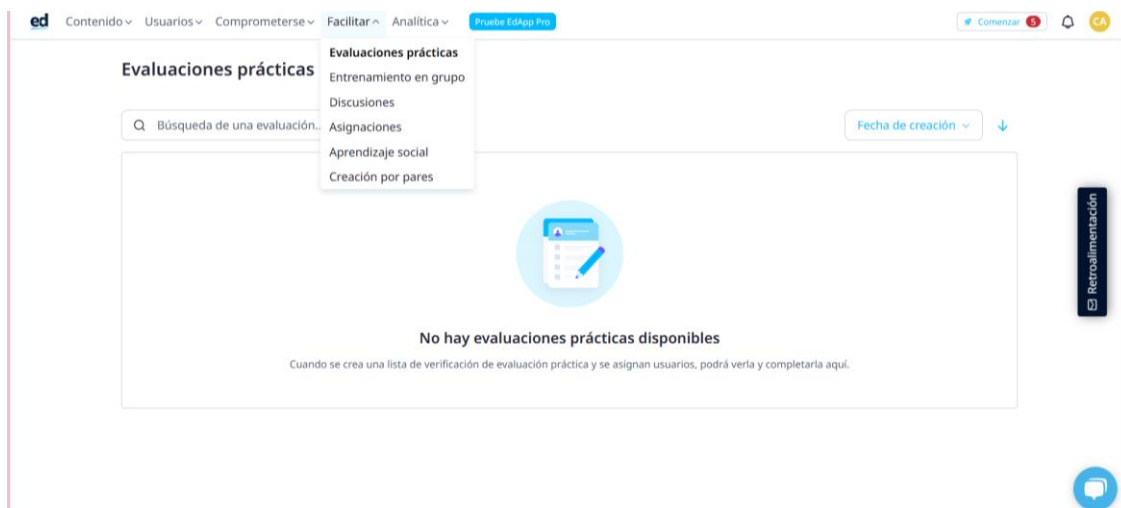
“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>

Figura 26.

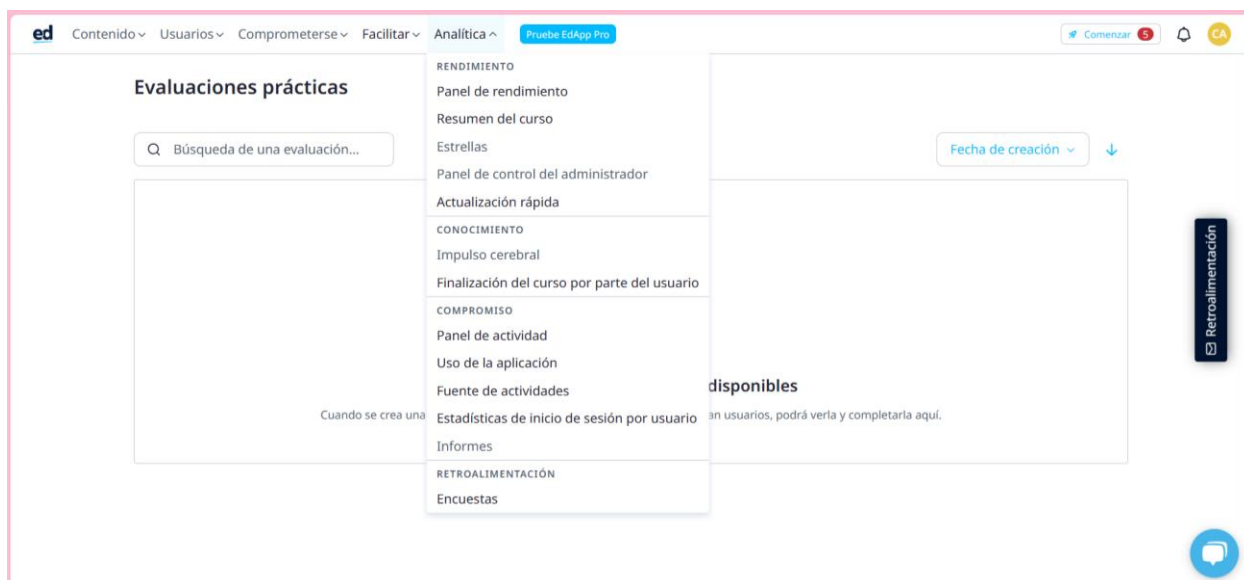
“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>

Figura 27.

“Fotos de aplicación EdApp”



Fuente: <https://admin.edapp.com/practical-assessments>