



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

**UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA de  
TAMAULIPAS**

**FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**“DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL CAPITAL  
HUMANO DE HOTELES DE TULA PUEBLO MÁGICO”**

**Que para obtener el grado de  
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ÉNFASIS  
EN RECURSOS HUMANOS**

**Presenta**

**Lic. Evelia Yaneth Martínez Cardiel**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	3
<b>1.1.1. Capacitación</b> .....	3
<b>1.1.2. Turismo en México y en el mundo</b> .....	4
<b>1.1.3. Turismo en Tamaulipas</b> .....	7
<b>1.1.4. El Altiplano Tamaulipeco</b> .....	8
<b>1.1.5. Tula</b> .....	9
<b>1.1.6. Pueblos Mágicos</b> .....	12
<b>1.3. Definición del Problema y revisión de literatura</b> .....	14
<b>1.3.1. Estudios relacionados internacionalmente</b> .....	14
<b>1.3.2. Capital humano-Turismo a nivel internacional</b> .....	18
<b>1.3.3. Capital humano-Turismo a nivel nacional (México)</b> .....	21
<b>1.3.4. Capital humano-Turismo a nivel estatal (Tamaulipas)</b> .....	24
<b>1.3.5. Capital humano-Turismo a nivel municipal (Tula)</b> .....	24
<b>1.3.6. Definición del problema- Tula, Tamaulipas</b> .....	25
<b>1.4. Preguntas de Investigación</b> .....	28
<b>1.5. Objetivos</b> .....	29

<b>1.5.1. General</b> .....	29
<b>1.5.2. Específicos</b> .....	29
<b>1.6. Justificación</b> .....	29
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	31
<b>2.1. Turismo Orígenes y conceptualización</b> .....	31
<b>2.1.1. Turismo internacional</b> .....	33
<b>2.1.2. Turismo y desarrollo regional</b> .....	34
<b>2.1.3. El turismo como actividad empresarial</b> .....	35
<b>2.2. Los recursos humanos en el turismo</b> .....	36
<b>2.3. Modelo de evaluación basado en las capacidades dinámicas y sus implicancias en las políticas públicas.</b> .....	38
<b>2.4. Teorías de los recursos (RBV) y de las capacidades dinámicas</b> .....	40
<b>2.4.1. Recursos y Capacidades</b> .....	41
<b>2.4.2. Recursos y Capacidades Como Fuente de Ventaja Competitiva Sostenible</b> .....	45
<b>2.4.3. Recursos y capacidades como Activos intangibles y su impacto en el valor de la empresa</b> .....	48
<b>2.5. Capacitación</b> .....	50
<b>2.5.1. Conceptualización</b> .....	50
<b>2.5.2. Beneficios</b> .....	51

2.5.3. Importancia de la capacitacion en el turismo.....	51
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA .....</b>	<b>55</b>
3.1. Tipo de Investigación .....	55
3.2. Estudios de caso .....	57
3.3. Muestra.....	57
3.4. Instrumento.....	58
3.5. Prueba piloto .....	59
3.6. Delimitaciones .....	60
<b>CAPÍTULO IV: HALLAZGOS.....</b>	<b>61</b>
4.1. Caso1: Hotel A .....	61
4.1.1. Resumen de entrevistas.....	61
4.1.1.1. Entrevista a gerente.....	61
4.1.1.2. Entrevista a empleado.....	66
4.2. Caso 2: Hotel B .....	71
4.2.1. Resumen de entrevistas.....	71
4.2.1.1. Entrevista a gerente.....	71
4.2.1.2. Entrevista a empleado.....	74
4.3. Caso 3: Hotel C .....	80
4.3.1. Resumen de entrevistas.....	80

4.3.1.1. Entrevista a gerente.....	80
4.3.1.2. Entrevista a empleado.....	82
4.4. Caso 4: Hotel D .....	86
4.4.1. Resumen de entrevistas.....	86
4.4.1.1. Entrevista a gerente.....	86
4.4.1.2. Entrevista a empleado.....	90
4.5. Caso 5: Hotel E .....	95
4.5.1. Resumen de entrevistas.....	95
4.5.1.1. Entrevista a gerente.....	95
4.5.1.2. Entrevista a empleado.....	97
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>114</b>
5.1. Discusión.....	114
5.2. Conclusiones en base a objetivos específicos.....	121
5.3. Recomendaciones.....	123
<b>ANEXOS .....</b>	<b>126</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: CASO 1 “HOTEL A” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A GERENTE.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 2: CASO 1 “HOTEL A” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 3: ANÁLISIS FODA CASO 1: “HOTEL A” .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 4: CASO 2 “HOTEL B” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A GERENTE.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 5: CASO 2 “HOTEL B” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 6: CASO 2 “HOTEL B” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 7: ANÁLISIS FODA CASO 2: “HOTEL B” .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 8: CASO 3 “HOTEL C” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A GERENTE.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 9: CASO 3 “HOTEL C” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 10: ANÁLISIS FODA CASO 3: “HOTEL C” .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 11: CASO 4 “HOTEL D” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A GERENTE.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 12: CASO 4 “HOTEL D” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 13: ANÁLISIS FODA CASO 4: “HOTEL D” .....</b>	<b>93</b>

<b>Tabla 14: CASO 5 “HOTEL E” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A GERENTE.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 15: CASO 5 “HOTEL E” INFORMACIÓN CONDENSADA DE ENTREVISTA A EMPLEADO .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabla 16: ANÁLISIS FODA CASO 5: “HOTEL E” .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 17: MATRIZ DE DATOS CUALITATIVOS DE LOS CINCO CASOS .....</b>	<b>102</b>