

LA FORMACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL TURISMO Y SU RELACIÓN CON LA CONSOLIDACIÓN DE ESTE SECTOR EN EL ECUADOR

COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL TURISMO. CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR EN EL ECUADOR

AUTORES: Jairo Enrique Intriago Torres¹

Miguel Alberto Romero Zambrano²

Vicente Eduardo Pazmiño Chica³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jairointriagot@gmail.com

Fecha de recepción: 22 - 05 - 2016

Fecha de aceptación: 14 - 07 - 2016

RESUMEN

En el presente trabajo se hace un breve análisis con carácter introductorio a la relación que debe existir entre la formación de competencias profesionales para los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y el logro de la consolidación de este sector, considerado como uno de los prioritarios en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017. Para realizar este análisis se hace una valoración de los problemas fundamentales que aquejan al sector y de las competencias profesionales que deben configurarse en el proceso formativo de este profesional y cómo es que estas son necesarias para la consolidación del turismo en el Ecuador.

PALABRAS CLAVE: competencias profesionales; sector turístico; proceso formativo.

THE FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE IN TOURISM AND ITS RELATIONSHIP WITH CONSOLIDATION OF THIS SECTOR IN ECUADOR

ABSTRACT

In this paper is a brief analysis with introductory character to the relationship that must exist between the formation of professional competencies for students of engineering in management of tourist enterprises and the achievement of the consolidation of this sector, considered to be one of the priorities in the National Plan of the good living 2013-2017. To make this analysis is an assessment of the key issues facing the sector and skills that must be configured in the learning process of this professional and how they are necessary for the consolidation of the tourism in the Ecuador.

KEYWORDS: professional competencies; tourism sector; learning process.

¹ Ingeniero Comercial. Master en Dirección y Gestión Turística. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.

² Ingeniero Comercial. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador. E-mail: marz114@hotmail.com

³ Ingeniero Comercial. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador. E-mail: vicempaz@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y el creciente y hasta ahora indetenible apogeo las redes sociales, han tenido gran repercusión en los procesos de globalización de la economía a nivel nacional e internacional y viceversa; esto desde luego ha incidido en el campo de la enseñanza superior a partir de la internacionalización y como resultado de la búsqueda de perfiles de egreso que le permitan a los profesionales su inserción en diversos contextos, sobre la base previa de poseer, utilizar y actualizar un sistema de competencias básicas, transversales y específicas.

El profesional del turismo tiene que hacer frente a un sector globalizado, cambiante y competitivo. En este contexto globalizado, la formación de profesionales de la rama del turismo requiere fijar la atención en la formación y desarrollo desde el ámbito universitario de competencias profesionales que se sustenten en principios como la transferibilidad y la multirreferencialidad, ante la obsolescencia de las competencias como resultado entre otras causas del vertiginoso desarrollo de la ciencia y la tecnología en el presente siglo, con el consecuente incremento y modificación de los saberes.

Por otro lado las exigencias en nuestro país, Ecuador, de consolidar el turismo como una importante fuente de ingresos, conduce a pensar en la necesidad de formar profesionales competentes en esta tan importante rama de la economía nacional, lo que al mismo tiempo los haría más competitivos no solo a nivel nacional, sino internacionalmente, pues las competencias profesionales que deben desarrollar les permitirán adaptarse a cualquier contexto.

La intención de este trabajo es argumentar conceptualmente algunos elementos que se consideran esenciales para la formación de las competencias profesionales en el turismo, así como un inventario de las mismas desde distintas perspectivas.

DESARROLLO

La necesidad de profesionales competentes para consolidar el turismo como fuente de ingreso

El turismo era considerado una muy importante fuente de ingresos para los países receptores, en la actualidad esto se hace más notable como resultado de la globalización de la economía y estudiosos del tema hacen alusión a ello desde diversos escenarios.

Es incuestionable el reconocimiento del turismo por los gobiernos y otros segmentos de la sociedad contemporánea, principalmente en relación a su importancia para la economía de los países receptores (Cooper, 2007; WTTC, 2010).

Debido a que se desarrolla en ambientes sociales, culturales, políticos y económicos en todo el mundo globalizado puede acarrear conflictos que son comunes al proceso de interacción entre instancias nacionales diversas. La

probabilidad de que la actividad turística también genere conflictos debe ser considerada y se necesitan acciones que estimulen comportamientos de respeto a las diferencias y de búsqueda de entendimiento, tanto entre los individuos que participan de las actividades turísticas como entre las instancias productivas involucradas, para garantizar su sustentabilidad. La consciencia de estas cuestiones está presente en el pensamiento de la comunidad académica y se refleja en la literatura especializada en turismo, principalmente a partir de la última década del siglo XX. (Swarbrooke & Horner, 2007).

Es importante detenerse a analizar el planteamiento anterior hecho por Swarbrooke y Horner, pues ello hace reflexionar sobre cuáles son los requerimientos que a dos instancias, en lo individual y en lo organizacional, se deben satisfacer para tratar de consolidar el turismo como fuente de ingreso.

Nuestra reflexión versará fundamentalmente sobre lo individual a partir de la necesidad de profesionales competentes que garanticen un servicio de óptima calidad, para lo cual evidentemente requieren ser competentes, según Tejeda y Sánchez (2012), se denomina competente al sujeto que "(...) posee, utiliza y actualiza de manera idónea sus competencias profesionales (...)".

Benítez, N. M., Rosero, J.E. & Tapia, A.G. (2013), plantean que según Long⁴, la Universidad Ecuatoriana se concentraba más en el marketing para persuadir al estudiante, que en fortalecer o redefinir los perfiles y currículos de las carreras, por tal razón, no se garantizaba el desarrollo de competencias integradoras y efectivas, porque la metodología de construcción de currículos surgían con las asignaturas, sin importar, el propósito y su duración; estaban inspirados en asegurar la carga horaria de los docentes; por lo que esta situación negativa ha influido en un lento y no siempre apropiado desarrollo y crecimiento de la economía ecuatoriana y particularmente en el sector turístico.

Es evidente que la no existencia de currículos adecuados y orientados a la formación de competencias profesionales conspiraba y subsiste como problema aun en nuestros días, a pesar de que las reformas curriculares y el proceso de evaluación y acreditación de las universidades ha provocado un cambio positivo en este sentido.

Aun cuando se han desarrollado currículos orientados a la formación de competencias profesionales, un problema latente lo constituye el hecho de cómo se concibe la formación de las competencias a partir del concepto que se asume o propone de estas; no vamos a hacer una taxonomía de la génesis y desarrollo del término, solo puntualizar que el concepto sobre el cual se erija toda la estructura debe contener y expresar el carácter de síntesis dialéctica⁵ y holístico que es una de sus características de identidad.

⁴ Guillaume Long, ex directivo del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CEAACES en el 2013

⁵ Tejeda y Sánchez (2010), la consideran como una cualidad humana que se configura como resultado de la síntesis dialéctica de los distintos saberes, mediante la integración funcional de estos y que posteriormente se expresa en un desempeño idóneo a partir de los recursos personológicos de cada sujeto.

Al diseñar o rediseñar un currículo basado en competencias debe quedar claramente establecido el concepto que se asume, esto es de vital importancia debido a la existencias de disímiles tendencias, las que van desde aquellas que con un carácter restringido la ponderan como capacidad, otras que la jerarquizan como habilidad u operacionalización, otras que la vinculan con la competitividad y algunas que están centradas o direccionadas aun análisis complejo y holístico de atributos que se integran en la conformación de las competencias, dentro de esta se identifican aquellas que la conciben como configuración, las que la consideran como interrelación compleja de atributos que dan un sentido y significado, y por último las que la discurren como una cualidad humana que se configura como síntesis dialéctica de los saberes que la conforman. (Tejeda & Sánchez 2012:40-41)

Lo anterior da la medida de la necesidad de asumir un concepto, y ser consecuente con la tendencia que lo acuña, a partir de lo cual se puede desarrollar un currículo que tenga total correspondencia con el perfil de egreso definido para el profesional en formación, que debe estar en correspondencia con el perfil de competencias requerido para las áreas de desempeño y en función de los procesos básicos de la profesión.

Una vez esclarecidos esto, podemos detenernos a valorar la trascendencia que tiene lograr que las universidades donde se desarrolla la carrera relacionada con la formación de profesionales del turismo - independientemente de su nomenclatura- logren la formación competente de estos.

Algunas ventajas que confiere la formación basada en competencias profesionales ante la formación de habilidades- que podemos denominar tradicional- son las siguientes:

- Desempeño profesional más cercano al exigido por la sociedad y el contexto en general, tanto nacional como internacional.
- Las competencias adquiridas por medio de determinadas situaciones educativas, simulaciones o prácticas preprofesionales le permitirán al profesional resolver los problemas de la profesión a los que se enfrente de manera creativa. (Principio de transferibilidad).
- Las competencias profesionales desarrolladas durante la formación, deben permitir al profesional resolver problemas semejantes en distintos contextos. (Principio de multirreferencialidad).
- El profesional formado en un proceso orientado o basado en competencias profesionales debe ser capaz a pesar de los cambios continuos de los contextos de desempeño, de reformular su sistema de competencias, en función de dichos cambios, de modo que su desempeño no deje de ser idóneo.
- La formación basada en competencias le permite al profesional reflexionar y actuar en situaciones imprevistas o disfuncionales. “El

principio de aprendizaje por disfunciones requiere poner en juego las capacidades de pensamiento y reflexión, haciendo posible el desarrollo de la creatividad, la iniciativa y la capacidad para la toma de decisiones en situaciones problemáticas no contempladas durante la formación” (Miklos, 1997).

- El modelo por competencias profesionales forma profesionales que: “(...) conciben el aprendizaje como un proceso abierto, flexible y permanente, no limitado al periodo de formación escolar. En consecuencia, esta perspectiva promueve la combinación de momentos de aprendizaje académico con situaciones de la realidad profesional; este proceso se denomina formación en alternancia e implica integrar la capacitación en ámbitos reales con la formación en las aulas”. (Huerta, J. et. al., s/f).

En el contexto ecuatoriano se puede citar los trabajos realizados en universidades como la Universidad Técnica del Norte, la Universidad Técnica de Ambato, los que si bien es cierto mantienen su alineación con la tipología declarada en el Proyecto Tuning, la que al mismo tiempo es asumida por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), proponen un modelo mejor estructurado, en concordancia con la naturaleza de la carrera de Turismo en el contexto nacional.

En el caso específico de la Universidad Técnica de Ambato se proponen la formación de un profesional en Turismo y Hotelería que esté en capacidad de desarrollar las competencias en distintos niveles y plantean:

Intelectuales: Condiciones intelectuales asociadas con la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad.

Personales: Condiciones del individuo que le permitan actuar adecuada y asertivamente en un espacio productivo aportando sus talentos y desarrollando sus potenciales, en el marco de comportamiento social y universalmente aceptados, en este grupo se incluyen la inteligencia emocional y la ética, así como la adaptación al cambio.

Interpersonales: Capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.

Organizacionales: Capacidad para gestionar recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje a través de la referencia de experiencias de otros.

Tecnológicas: Capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para encontrar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías.

Empresariales: Capacidades que habilitan a un individuo para crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia, tales como identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración de proyectos y planes de negocio, mercadeo y ventas entre otros.

Según aparece en el Libro Blanco de Recursos Humanos del Turismo (Exceltur), las competencias transversales o genéricas requeridas para los puestos de base operativa en el sector turístico como el de recepcionista, camarera de pisos, camarero, personal de mantenimiento o personal de reservas, clasificadas entre instrumentales, personales y sistémicas, son las siguientes:

De tipo instrumental, entre las que proponen:

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- Conocimiento de dos lenguas extranjeras: inglés y otra.
- Capacidad de gestión de la información.
- Resolución de problemas.

Personales, entre las que proponen:

- Trabajo en equipo.
- Habilidades en las relaciones interpersonales.

Sistémicas, entre las que proponen:

- Aprendizaje autónomo.
- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Motivación por la calidad.

Desde nuestro punto de vista, en ambos casos existe una incongruencia al denominar algunas de estas competencias como condiciones, capacidad o habilidad, tales son los casos de: condiciones del individuo para (...), capacidad que habilitar, capacidad para transformar, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de gestión de información, y habilidades en las relaciones interpersonales, pues conceptualmente las competencias son más que habilidades, capacidades y/o condiciones psicológicas, y por tanto no es correcto identificarlas con estas, pues se estaría asumiendo una posición reduccionista, si bien no se discrepa de la clasificación como organizacionales, interpersonales, tecnológicas, instrumentales, personales y sistemáticas, que no tienen por qué reñir con el concepto que se asuma de competencia como cualidad humana, a partir de que la cualidad humana involucra tanto las capacidades del sujeto, como sus habilidades o destrezas, sus motivos e intereses o sea los consabidos “saber”, “saber hacer”, “saber ser” y “saber estar”, a los que se le suma el “querer hacer”, aspecto que claramente responde a los motivos e intereses del sujeto.

En el Ecuador de manera general se sigue manteniendo la alineación con la tipología declarada por la Unesco y el Proyecto Tuning, la que ha sido asumida por el CEAACES, y en consecuencia por las instituciones de la Educación Superior.

En el caso de la ULEAM, se ha tratado de asegurar la correspondencia y pertinencia del currículo con los requerimientos del contexto socioprofesional, prestando atención al Plan Nacional del Buen Vivir y a las proyecciones que en el sector turístico contempla el Gobierno Nacional, sobre la base de los problemas existentes en esta esfera tan importante para el desarrollo económico, sobre todo en la Zona 4 donde se encuentra localizada la institución educativa.

Estos problemas son notorios en instituciones tanto públicas como privadas y entre ellos se pueden citar los siguientes:

- Mal manejo gerencial.
- Logística sin aplicación adecuada.
- Mal manejo administrativo.
- Escaso financiamiento para ejecutar proyectos.
- Retraso en la atención de pedidos a los clientes.
- Disconformidad en el pedido.
- Inadecuada presentación de la mesa y el plato.
- Inconformidad con el ambiente y decoración (tipo de música, volumen).
- Falta de ingredientes.
- Retrasos de pedidos.
- Descoordinación del tiempo para la entrega de pedidos.
- Falta de coordinación en el manejo turístico.
- Desmotivación por falta de adecuados servicios, logística y factor económico.
- Mal manejo de la información.
- Puestos laborales otorgados sin adecuado perfil (son nombrados por los gerentes).
- Mala administración en las empresas turísticas
- Falta de manejo de relaciones humanas
- Carencia de liderazgo por parte de los gerentes y administradores hacia el personal de servicio.

A partir de estos problemas y de los requerimientos del mundo laboral en este sector, se ha determinado el siguiente grupo de competencias a desarrollar en los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo, a tono con la propuesta del CEAACES. Según estas un profesional del turismo competente:

- Gerencia una institución. Rinde cuentas al estado.
- Gerencia una institución. Rinde cuenta a los accionistas.
- Administra, coordina, y organiza eventos.
- Planifica las acciones para ejecutar proyectos turísticos.
- Supervisa que una actividad, tarea y proceso se ejecute de forma correcta optimizando recursos.
- Realiza la función de guía en distintos sitios públicos tales como: museos, parques, iglesias, y centros históricos.
- Asesora de acuerdo a su experticia la optimización de los recursos.
- Opera y administra operadoras turísticas.
- Verifica y motiva la operación, guianza, y ejecución de los puestos laborales.
- Dirige un departamento y es responsable de los recursos utilizados. Rinde cuentas y optimiza dichos recursos
- Se encarga de la imagen pública de la empresa para que lidere dentro del ámbito turístico.
- Asesora (Cumple la función de un asesor).
- Vende (Cumple la función de un vendedor)
- Atiende al cliente.
- Acoge al cliente (Cumple la función de un recepcionista).
- Inspecciona para que se lleven a cabo los procesos.
- Guía y explica a uno o a un grupo de turistas.
- Promociona y comercializa los servicios y productos del operador.

Estas competencias permitirán a los profesionales del turismo un desempeño idóneo, acorde a las exigencias del contexto socioprofesional en que desarrollen su actividad profesional, con lo cual deben garantizar la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos por la organización.

Es de destacar que dentro de los 14 sectores prioritarios que se contemplan en el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) está el sector turístico, en el que se debe consolidar la transformación productiva de sus productos. En el PNBV se propone "(...) aumentar a 64,0 % los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios actuales" (PNBV, 2013 , p.80).

“Para el 2030 el Ecuador exportará un 40,0 % de servicios en su mayor parte de alto valor agregado y con una participación relevante del turismo, 30% de bienes industrializados y 30,0 % de productos primarios.” (PNBV, 2013, p.42)

CONCLUSIONES

El hecho de lograr desarrollar un proceso formativo que favorezca la configuración de estas competencias del profesional del turismo, no es garante por sí solo de la consolidación de este sector en el país, para ello es necesario que la política gubernamental y del sector privado esté a tono con esta intención de elevar a planos de excelencia los servicios turísticos, aparejado a lo cual debe existir una reconocida infraestructura, y una logística óptima. Si todos estos factores se aglutinan de manera coherente entonces será posible la consolidación de este sector, para lo cual se recalca, se necesitan profesionales competentes, cuya formación de manera ineludible, corresponde a la universidad.

Esta responsabilidad inicia con una correcta identificación de las competencias que se requieren en el sector, su formulación y su inclusión en un diseño curricular que conduzca con independencia a si es modular o por asignaturas a la configuración de las mismas en los estudiantes, permitiéndole a estos adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, resultado de los vertiginosos cambios que ocurren en el ámbito tecnológico y organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Benítez, N.M., Rosero, J. E. & Tapia, A.G. (2013). *Las competencias profesionales de la carrera de turismo de la UTN, en el nuevo contexto de desarrollo de la zona I del Ecuador*. RIAT: Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. Vol.9, No. 2, p. 127-150.

Cooper, C. (2007). *Turismo: principios e prácticas*. Brasil, Porto Alegre. Artmed.

Huerta, J. et. Al. (s/f). Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales. Disponible en: <http://www2.ufro.cl/docencia/documentos/Competencias.pdf> [Consultado el 20 de enero de 2015]

Miklos, T. (1999). Educación y capacitación basada en competencias. Ventajas comparativas de la formación en alternancia y de llevar a cabo experiencias piloto. México.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo- Senplades (2013). Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017. Versión resumida. Quito, Ecuador. ISBN 978-9942-07-463-8.

Swarbrooke & Horner. (2007). *Consumer Behaviour in Tourism*. Butterworth-Heinemann, Estados Unidos. Elsevier

Tejeda, R. & Sánchez, P. (2012). La formación basada en competencias profesionales en los contextos universitarios. Ecuador: Editorial Mar Abierto.

WTTC (2010). "Travel and tourism economic impact: executive summary". Disponible en: http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/2010_exec_summary_final.pdf [Consultado el 15 de enero de 2015]

