

Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador

*Proposal of Professional Competencies in Tourism from the employer's
approach*

*Proposta de competências profissionais em turismo a partir da abordagem
empregadora*

Rosa María Rivas García

Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Turismo, México

rosrivasgarcia@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8371-6068>

Edgar Oliver Cardoso Espinosa

Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, México

eoce@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7588-9439>

Jesica Alheli Cortés Ruiz

Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, México

jacr2709@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5459-4874>

Resumen

En virtud de que la industria turística evoluciona debido a los efectos de la globalización y la innovación de los productos y servicios que ofrece, el objetivo de la presente investigación fue conocer la opinión de cinco titulares de organismos, instituciones y asociaciones oficiales que regulan la actividad turística en México, esto con el fin de proponer un esquema de las competencias que un profesional del sector turismo debería adquirir y desarrollar en las instituciones de educación superior. Para indagar en la opinión de los informantes se empleó una entrevista semiestructurada, la cual estuvo diseñada con base en cinco planteamientos

que tomaron en cuenta las notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de la Organización Mundial de Turismo (2017). Los temas sobre los cuales se indagó fueron los siguientes: aptitudes, valores, competencias y actitudes del desempeño profesional de los profesionales en turismo. Según la opinión de los entrevistados, las competencias, características y aptitudes requeridas en la industria del turismo en México son heterogéneas en las categorías del “saber” (cognitivas, disciplinares y conceptuales) y del “saber hacer” (procedimentales e instrumentales), pues cada una de estas dependen de la subindustria turística en la que se labora. Aun así, se pudieron determinar ciertas coincidencias en diversos aspectos cognitivos (p. ej., dominar otra lengua, desenvolverse en el área de mercadotecnia, etc.), actitudinales (p. ej., empatía, trabajo en equipo, etc.) e incluso en determinados valores (p. ej., honestidad, ética, etc.).

Palabras clave: competencias educativas, competencias profesionales, educación superior, turismo.

Abstract

Given that the tourism industry is evolving due to the effects of globalization and the innovation of the products and services it offers, the objective of this research was to know the opinion of five owners of organisms, institutions and official associations that regulate the activity tourism in Mexico, this in order to propose a scheme of the skills that a professional in the tourism sector should acquire and develop in higher education institutions. To investigate the opinion of the informants, a semi-structured interview was used, which was designed based on five approaches that took into account the methodological notes of the statistics database of the World Tourism Organization (2017). The subjects on which it was inquired were the following: aptitudes, values, competences and attitudes of the professional performance of the professionals in tourism. According to the opinion of the interviewees, the competencies, characteristics and aptitudes required in the tourism industry in Mexico are heterogeneous in the categories of "knowledge" (cognitive, disciplinary and conceptual) and "know-how" (procedural and instrumental), since each of these depend on the tourism sub-industry in which they work. Even so, certain coincidences could be determined in various cognitive aspects (eg, mastering another language, functioning in the

marketing area, etc.), attitudinal (eg, empathy, teamwork, etc.) and even in certain values (eg, honesty, ethics, etc.).

Key words: educational competences, professional competences, higher education, tourism.

Resumo

Dado que a indústria do turismo está evoluindo devido aos efeitos da globalização e inovação de produtos e serviços oferecidos, o objetivo desta pesquisa foi conhecer a opinião de cinco titulares de agências, instituições e associações de oficiais que regulam a atividade turismo no México, este, a fim de propor um resumo das habilidades que um sector de turismo profissional deve adquirir e desenvolver instituições de ensino superior. Para investigar a opinião dos informantes foi utilizado um entrevista semi-estruturada, que foi concebido com base em cinco abordagens que levem em conta as estatísticas do banco de dados notas metodológicas da Organização Mundial de Turismo (2017). As questões sobre as quais nós investigados foram: aptidões, valores, habilidades e atitudes de desempenho profissional dos profissionais do turismo. Na opinião dos inquiridos, habilidades, características e habilidades necessárias na indústria do turismo no México são heterogêneos nas categorias de "conhecimento" (cognitivo, disciplinar e conceitual) e o "know-how" (processual e instrumental), como cada um deles dependem de sub-indústria do turismo em que ele trabalha. Ainda assim, certas semelhanças poderia ser determinado em vários cognitiva (p. G., mestre outra função da linguagem na área de marketing, etc.), de atitude (p. G., empatia, trabalho em equipe, etc.) e mesmo em certos valores (p. g., honestidade, ética, etc.).

Palavras-chave: as qualificações educacionais, habilidades profissionais, de ensino superior, turismo.

Fecha Recepción: Mayo 2018

Fecha Aceptación: Octubre 2018

Introducción

Derivado de la importancia y crecimiento de la actividad turística mundial, es preciso analizar las competencias del profesional en turismo, ya que de acuerdo con los datos aportados por el barómetro de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2018a), este sector económico ha crecido en 2017 un notable 7 %, lo que significa un total de 1322 millones de personas, muy por encima de la tendencia sostenida y constante de crecimiento de 4 % de los últimos años. Al respecto, el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili (2018a), explica lo siguiente:

Los viajes internacionales continúan creciendo con fuerza, consolidando el sector turístico como un motor clave en el desarrollo económico. Como tercer sector de exportación en el mundo, el turismo es esencial para la creación de empleo y la prosperidad de las comunidades de todo el mundo. Sin embargo, a medida que seguimos creciendo debemos trabajar más cerca para asegurar que este crecimiento beneficie a todos los miembros de cada comunidad de acogida, y está en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (párr. 5).

Ahora bien, según la clasificación de la OMT, Asia y el Pacífico se han situado a la cabeza del mencionado crecimiento, con un aumento de 9 % en llegadas internacionales, por encima de África (+8 %) y América (+ 3 %). En Europa (+2 %) los resultados han sido desiguales, mientras que los datos disponibles para Oriente Medio (-4 %) apuntan a una disminución de llegadas.

Por otra parte, en cuanto a los ingresos por turismo internacional, se puede indicar que estos aumentaron 2.6 % en términos reales (teniendo en cuenta las fluctuaciones de los tipos de cambio y la inflación). En este sentido, Estados Unidos y España se destacan, seguidos de Tailandia, que escaló hasta la tercera posición desde la sexta, y China, que ocupa el cuarto puesto.

En el caso concreto de México, y específicamente en cuanto al número de llegadas, nuestro país subió una posición para situarse en el octavo puesto, mientras que tomando como referencia el ingreso económico, se ubicó en la posición catorce (dos puestos por encima de

la última medición), todo esto motivado, en parte, por el gran número de turistas estadounidenses que visitaron el país gracias al cambio favorable de su moneda.

De acuerdo con el Estudio de la Política Turística de México de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017), el turismo es un sector económico de suma importancia en México, pues en 2014 representó directamente 8.5 % del PIB, 5.8 % del empleo remunerado de tiempo completo y 77.2 % de las exportaciones de servicios. Esto significa que esta área económica contribuye positivamente a la balanza de pagos de México y genera un valor superior al promedio para la economía. Po ejemplo, en 2015 un récord de 32.1 millones de turistas internacionales aportaron al país 246 100 millones de pesos (15 500 millones de dólares).

Por otra parte, y de acuerdo con la información del Sistema de Monitoreo Datatur de la Secretaría de Turismo (Sectur) (2016), el consumo debido al turismo interno en el país (gastos efectuados por visitantes residentes en México) fue de 82.3 %, y de 17.7 % por el turismo receptivo (gastos que realizan dentro de México los visitantes que proceden de otros países).

Asimismo, en enero de 2017 el titular de la Presidencia de la República subrayó que el dinamismo del turismo en México no ha dependido solo de los visitantes extranjeros, pues entre 85 % y 88 % de los pesos que se gastan en el sector turístico provienen del turismo nacional. Igualmente, apuntó que más de 7 millones de empleos formales e informales del país dependen de este sector, e indicó que el Gobierno de la República ha impulsado políticas para fortalecer esta área, como el programa Viajemos Todos por México, puesto en marcha el año pasado, 2016; con la participación del sector privado “para utilizar de manera óptima los espacios no ocupados, ofreciendo mejores tarifas, o en la etapa de bajo turismo para impulsar el turismo doméstico” (párr. 11). Asimismo, explicó que este programa ha servido para que la afluencia de turistas nacionales creciera 8.4 % en la temporada baja desde su lanzamiento (Presidencia de la República, 2017).

Marco conceptual de las competencias educativas en la universidad

El concepto *competencia* proviene originalmente de la lingüística, a partir de los planteamientos de Chomsky (1983), quien al tratar de explicar la adquisición de la lengua materna por parte del niño definió como *competencia lingüística* a la capacidad inherente del individuo y la especie de aprender el lenguaje. Desde su perspectiva, la competencia tiene dos elementos: el conocimiento y la acción. “La competencia es el conocimiento teórico de la lengua; la actuación es el uso real de la lengua en la cotidianidad. Las oraciones poseen una estructura profunda y una superficial; la estructura superficial se relaciona con la actuación y la estructura profunda con la competencia” (Maldonado, 2002, p. 8).

Esto implica que la competencia (lingüística) está relacionada con la capacidad individual de aprender y también con la experiencia social, ya que es imposible la existencia de un hablante sin un dominio social funcional de su lengua.

Ahora bien, el concepto *competencia* con énfasis en el campo educativo aparece inicialmente en la década de 1970 apoyando la idea de que el currículo académico de las personas, los resultados de las pruebas de aptitud y de inteligencia, o la adaptación eficaz a los problemas de la vida diaria son insuficientes para predecir el éxito profesional (Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales [Cidec], 2004).

Luego, a este término se le empezó a emplear en el campo laboral, razón por la cual se han desarrollado distintas conceptualizaciones sobre dicha temática. Por ende, y con el propósito de esquematizar la evolución conceptual del concepto *competencia educativa*, a continuación, en la tabla 1 se ofrece una síntesis de las concepciones de algunos autores que han abordado el concepto de competencia y competencia educativa

Tabla 1. Exploración de la conceptualización *competencia* y *competencia educativa*

Autores	Definición del concepto <i>competencia</i> y <i>competencia educativa</i>
McClelland (1973, p. 1-14)	Las competencias están ligadas a una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, y no a la evaluación de los factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la esperanza de que algunas estén asociadas con el rendimiento en el trabajo.
Legendre (1993, p. 223)	Habilidad adquirida gracias a la asimilación de conocimientos pertinentes y a la experiencia; dicha habilidad permite detectar y resolver problemas específicos.
Raynal y Rieunier (1998, p.76)	En el diccionario de conceptos claves de la pedagogía, presentan la competencia como un conjunto de comportamientos potenciales (afectivos, cognitivos y sicomotores) que permiten al individuo el ejercicio eficaz de una actividad considerada como compleja.
Díaz Barriga y Rigo (2000, p. 81)	Capacidad para resolver problemas que se aplica de manera flexible y pertinente, adaptándose al contexto y a las demandas que plantean situaciones diversas. La competencia no se limita a los aspectos procedimentales del conocimiento, a la mera posesión de habilidades y destrezas, sino que se ve acompañada necesariamente de elementos teóricos y actitudinales.
OCDE (2002, p.8)	Una competencia es la capacidad para responder a las exigencias individuales, sociales, para realizar una actividad o una tarea. Cada competencia reposa sobre una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos (incluyendo el conocimiento tácito), motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y de comportamiento que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera eficaz.
Braslavsky (2006, p. 84)	Desarrollo de las capacidades complejas que permiten a los estudiantes pensar y actuar en diversos ámbitos. Consiste en la adquisición de conocimiento a través de la acción, resultado de una cultura de base sólida que puede ponerse en práctica y utilizarse para explicar qué es lo que está sucediendo.
Perrenoud (2007, p. 9)	Facultad de movilizar un conjunto de recursos (saberes, capacidades, informaciones, etcétera) para solucionar con eficacia una serie de situaciones conectadas a contextos culturales, profesionales y condiciones sociales.
SEP (2008, p. 2)	Una competencia es la capacidad de responder a diferentes situaciones, e implica un saber hacer (habilidades) con saber (conocimiento), así como la valoración de las consecuencias de ese hacer (valores y actitudes).
OCDE (2013, p.3)	Una competencia es más que conocimiento y habilidades. Implica la capacidad de responder a demandas complejas, utilizando y movilizando recursos psicosociales (incluyendo habilidades y actitudes) en un contexto particular.

Fuente: Elaboración propia a partir de las obras de los autores citados

Como se puede observar, el tema *competencias educativas* implica un amplio cúmulo de material que los diversos autores han desarrollado para exponer dicha materia. Al respecto, cabe señalar que cada titulación desarrolla competencias, algunas propias o específicas de la carrera correspondiente, mientras que otras son transversales o compartidas con otras titulaciones.

Según Gairín Sallán (2009), las competencias específicas son propias de un ámbito o titulación, las cuales están orientadas a la consecución de un perfil específico del graduado. Estas son próximas a ciertos aspectos formativos, áreas de conocimiento o agrupaciones de materias, con proyección longitudinal en la titulación. En cambio, las competencias genéricas (o transversales) son comunes a la mayoría de las titulaciones, aunque con una incidencia diferente, y están contextualizadas en cada una de las titulaciones en cuestión. Dentro de este bloque se encuentran las competencias personales, las cuales se vinculan con la gestión del tiempo y la responsabilidad del propio aprendizaje; así como las competencias interpersonales, relacionadas con el trabajo en equipo, el liderar una acción o el negociar un conflicto, o las competencias instrumentales, asociadas con la gestión de información, el dominio de los idiomas, la tecnología, etc.

Marco de referencia de las competencias en educación superior

A continuación, se presenta un marco de referencia sintético de las conceptualizaciones relacionadas con las competencias en educación superior. De acuerdo con Cano (2008, p.2), la formación por competencia en este nivel académico implica articular conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales, y se apoya en los rasgos de la personalidad del sujeto para construir el aprendizaje; además, exige la acción reflexiva, es funcional y se aleja del comportamiento estandarizado.

Por otra parte, según Jiménez (2009, p.p.1-25), estas competencias procuran entrelazar las labores del mundo educativo con el entorno de trabajo, lo cual se debe a que el mercado laboral requiere agentes de cambio, de ahí que las universidades deban formar titulados flexibles, autónomos y emprendedores, como han señalado distintos autores e instituciones públicas y privadas encargadas de normar la educación superior.

Por ejemplo, en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (Unesco, 2009) se discutió en torno a la necesidad de propiciar un aprendizaje permanente que permita la construcción de las competencias adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad. Asimismo, se indicó que las principales tareas de la educación superior han estado y seguirán estando ligadas a cuatro de sus funciones principales: una generación con nuevos conocimientos (funciones de la investigación), el entrenamiento de personas altamente calificadas (función de la educación), proporcionar servicios a la sociedad (función social) y la crítica social (función ética).

Por otra parte, el Proyecto de Definición y Selección de Competencias (Deseco) de la OCDE (2006) brinda un marco que puede guiar una extensión, a largo plazo, de evaluaciones de nuevos dominios de competencias. El objetivo del informe PISA, por ejemplo, es monitorear cómo los estudiantes que se encuentran al final de la escolaridad obligatoria han adquirido los conocimientos y las destrezas necesarios para su completa participación en la sociedad.

Asimismo, de acuerdo con el portal de ciencia y tecnología del Museo de los Metales (2014), el marco conceptual del Proyecto Deseco para competencias clave las clasifica en tres amplias categorías. En primer lugar, los individuos deben poder usar un amplio rango de herramientas tanto físicas (empleo de la tecnología de la información) como socioculturales (utilización del lenguaje) para interactuar efectivamente con el ambiente. En segundo lugar, las personas necesitan poder comunicarse con otros, pues nos encontramos en un mundo cada vez más interdependiente. Y, en tercer lugar, los individuos deben asumir la responsabilidad de manejar sus propias vidas para actuar de manera autónoma.

En concordancia con esta idea, el Proyecto Tuning (2003) empezó a fomentar una amplia reflexión sobre la educación superior en virtud del acelerado ritmo de cambio de la sociedad. Este proyecto está enmarcado en el proceso de la Declaración de Boloña del 25 de mayo de 1998, en la que se hacía hincapié en el papel central de las universidades en el desarrollo de las dimensiones culturales europeas, entre las que resaltaba la creación del Área Europea de Educación Superior como vía clave para promocionar la movilidad de los ciudadanos y la capacidad para conseguir empleo en función del desarrollo general del continente. Un rasgo significativo del Proyecto Tuning es su compromiso de considerar los

títulos en términos de resultados del aprendizaje y, particularmente, en función de competencias genéricas y específicas en cada área temática. En dicho proyecto fueron contrastadas una serie de competencias genéricas fomentadas en cualquier titulación y divididas en competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas. En síntesis, el Proyecto Tuning define la competencia como “una combinación dinámica de atributos, en relación con conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades que describen los resultados de aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo” (p. 33).

Marco de referencia de las competencias del profesional en turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual (OMT, 2018b). Estas personas se denominan *visitantes*, y se conforman por turistas o excursionistas, residentes o no residentes. Ese traslado de las personas, lógicamente, genera de forma directa e indirecta un aumento de la actividad económica en los lugares visitados, dada la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.

Para realizar un análisis económico del turismo se debe distinguir entre la contribución económica del turismo (que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la Cuenta Satélite de Turismo) y el impacto económico del turismo (un concepto más amplio que engloba a los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos).

El turismo, por tanto, requiere de ciertos elementos estrechamente vinculados que lo constituyen como un sistema funcional, por cuanto cada uno tiene una función específica y contribuye significativamente para que la actividad se produzca. En tal sentido, a continuación se presenta la tabla 2 (Majó, 2005) en la que se indican las competencias mejor valoradas en el sector turismo.

Tabla 2. Competencias mejor valoradas en el sector turismo

Responsables académicos	Sector turístico	Titulados en turismo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en inglés como lengua extranjera. ▪ Orientación marcada de servicio hacia el cliente. ▪ Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo. ▪ Manejar técnicas de comunicación. ▪ Comprender los principios del turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación marcada de servicio hacia el cliente. ▪ Trabajar en inglés como lengua extranjera. ▪ Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. ▪ Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo. ▪ Manejar técnicas de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en inglés como lengua extranjera. ▪ Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera. ▪ Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas. ▪ Orientación marcada de servicio hacia el cliente. ▪ Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de exploración.

Fuente: Majó (2005)

Sobre estos aspectos, vale destacar que la Secretaría de Turismo de México (2014) ha desarrollado la *Guía de instituciones de enseñanza turística* con el objetivo de informar sobre la oferta educativa de cada institución en dicha área en cuatro diferentes niveles educativos: básico o formación para el trabajo, nivel medio superior, nivel superior y diplomados. De hecho, se puede indicar que en México la educación turística está estructurada en cuatro niveles formativos y en la mayoría de los casos las instituciones y programas de estudio muestran tipologías de vinculación elemental con organizaciones públicas y privadas. Sin embargo, no hay precisión y encuadre de los conocimientos, perfil, características y competencias que ese profesional debe tener para lograr la eficacia en sus labores.

Objetivo de la investigación

El objetivo del presente estudio fue conocer la opinión de cinco titulares de organismos, instituciones y asociaciones oficiales que regulan la actividad turística en México, esto con el fin de proponer un esquema de las competencias que un profesional del sector turismo debería adquirir y desarrollar en las instituciones de educación superior.

Metodología

El proceso metodológico para efectos de esta investigación fue de naturaleza cualitativa, descriptiva, transversal y no experimental, con un enfoque en el análisis del sector laboral integrado por los titulares de organismos, instituciones y asociaciones oficiales que regulan la actividad turística en México, específicamente los responsables de la formación y la capacitación del capital humano en la industria. En concreto, se ha hecho énfasis en los siguientes aspectos: perfil de egreso, competencias educativas, pertinencia del profesional de turismo en el ámbito laboral y requerimientos de calidad educativa en la industria turística.

Participantes

Los participantes fueron cinco titulares de organismos, instituciones y asociaciones oficiales que regulan la actividad turística en México. En primer lugar, se tomó en cuenta a la institución responsable de la planeación y la coordinación de las políticas públicas para el desarrollo de la actividad turística en México, es decir, la Secretaría de Turismo (Sectur). De la subindustria de alojamiento para visitantes, la titular de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. De la subindustria de transporte de pasajeros por agua, el titular de la Asociación Mexicana de Empresas para la Atención de Cruceros Turístico (Amepact). Asimismo, de la subindustria de actividades culturales, el titular de la Asociación Nacional de Ciudades Mexicanas del Patrimonio Mundial. Y de la subindustria de actividades deportivas y recreativas, el titular de la Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo, A. C.

Instrumento

El instrumento empleado fue una entrevista semiestructurada, la cual estuvo diseñada con base en cinco planteamientos sustentados en las notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de la Organización Mundial de Turismo (2017). Los temas sobre los cuales se indagó fueron los siguientes: aptitudes, valores, competencias y actitudes del desempeño profesional de los profesionales en turismo (tabla 3).

Tabla 3. Categorización de variables

Familia	Núcleo teórico	Pregunta / reactivo
Desempeño laboral	Competencias Procedimentales Instrumentales	Descripción del desempeño laboral de los egresados de la licenciatura en Turismo: capacidad de análisis, habilidad en manejo de tecnologías de información, comunicación en lenguas extranjeras, etc.
Competencias	Competencias Cognitivas Disciplinares Conceptuales	¿Cuáles son las competencias relevantes para el licenciado en Turismo en el área de...?
Actitudes y valores	Competencias Actitudinales Valóricas	¿Cuáles son las actitudes y valores que el licenciado en Turismo debe poseer para el eficaz desempeño laboral en el área...?
Formación profesional	Actualización profesional	¿Cuáles son las exigencias de formación que son necesarias para el mercado laboral en el área...?
Vinculación del sector laboral con la formación académica	Pertinencia laboral	¿Actualmente la formación académica de los licenciados en Turismo satisface las necesidades del sector laboral? ¿Por qué?

Fuente: Elaboración propia

Organización de la información

Las respuestas obtenidas a través del instrumento aplicado fueron organizadas en formato resumido y estandarizado según las preguntas planteadas. La estandarización de la información fue asistida según la tabla 4:

Tabla 4. Estandarización de la información recabada

Pregunta / reactivo
Secretaría de Turismo
Respuesta
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles
Respuesta
Asociación Mexicana de Empresas para la Atención de Cruceros Turísticos
Respuesta
Asociación Nacional de Ciudades Mexicanas del Patrimonio Mundial
Respuesta
Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo, A. C.
Respuesta

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Según la opinión de los informantes, las competencias, características y aptitudes requeridas en la industria del turismo en México son heterogéneas en las categorías del “saber” (cognitivas, disciplinares y conceptuales) y del “saber hacer” (procedimentales e instrumentales), pues cada una de estas dependen de la subindustria turística en la que se labora. Aun así, se pudieron determinar ciertas coincidencias en los criterios que se mencionan a continuación:

1. Formación bilingüe, concretamente en el idioma inglés, ya que es considerado básico y universal para la prestación de los servicios turísticos.
2. Comprensión de la industria turística para la mejora de la gestión en diversas empresas y entidades turísticas.
3. Conocimientos de mercadotecnia para la eficaz comercialización de los distintos productos turísticos.
4. Competencias en el uso de las tecnologías de comunicación e información con énfasis en paquetes de *software* turísticos.
5. Habilidades administrativas y de toma de decisiones.
6. Conocimientos de legislación y sostenibilidad en el ámbito turístico.

7. Perfil idóneo en cuanto a las competencias del “ser” (actitudes y valores), las cuales se relacionan con la empatía, la ética, el trabajo en equipo, la honestidad, la creatividad, la disciplina y, primordialmente, la actitud positiva para el servicio y la atención del turista.

Propuesta de la sinopsis de las competencias profesionales en turismo

En la figura 1 se numeran las competencias que se requieren del egresado en la carrera de turismo. Estas han sido sintetizadas a partir del análisis y la exploración en diversas fuentes de información.

Figura 1. Competencias profesionales en turismo

<p>SABER (<i>cognitivas, disciplinares, conceptuales</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de la industria turística para el desarrollo de gestión en las diversas organizaciones y empresas turísticas, considerando aspectos de dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica. ▪ Conocimientos empresariales, de administración, marco legal y normatividad de las actividades turísticas. ▪ Mercadotecnia para la eficaz comercialización de los distintos productos turísticos e implementación de objetivos, estrategias y políticas comerciales. ▪ Análisis de los impactos generados por el turismo. ▪ Gestión del territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad en el ámbito turístico, y de proyectos turísticos rentables, socialmente participativos y ambientalmente responsables. ▪ Gestión de recursos financieros. ▪ Dirección y gestión de distintos tipos de entidades turísticas. ▪ Conocimiento de estrategias e instrumentos públicos de planificación. ▪ Conocimiento y comprensión de la gestión del patrimonio cultural y natural. ▪ Planificación de infraestructuras e instalaciones turísticas según políticas públicas del sector. ▪ Planificación y gestión del capital humano en las organizaciones turísticas.
<p>SABER HACER (<i>procedimentales, instrumentales</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación oral y escrita en lengua propia (español). ▪ Comunicación oral y escrita en una segunda lengua (preferentemente inglés y/o chino). ▪ Utilización de <i>software</i> especializado en turismo (sistemas de reservaciones) y en tecnologías de información y comunicación. ▪ Procedimientos administrativos y operativos del ámbito industrial de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas, transporte de pasajeros por ferrocarril, carretera, agua, aéreo, así como alquiler de equipos de transporte, actividades de agencias de viajes y otros servicios de reservas, actividades culturales, deportivas y recreativas características del turismo en cada país.
<p>SER (<i>actitudinales, valóricas</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación por la calidad. ▪ Iniciativa y espíritu emprendedor. ▪ Capacidad de trabajo en equipos multidisciplinares e interdisciplinares. ▪ Apreciación de la diversidad y multiculturalidad por medio del conocimiento de culturas y costumbres de otras regiones y países. ▪ Habilidad de trabajar en un contexto internacional. ▪ Creatividad. ▪ Liderazgo. ▪ Tener orientación marcada de servicio hacia el cliente.
<p>COMPETENCIAS GENÉRICAS - TRANSVERSALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades de investigación. ▪ Solución de problemas. ▪ Capacidad de toma de decisiones. ▪ Lealtad. ▪ Capacidad de organizar y planificar. ▪ Capacidad de análisis y síntesis. ▪ Habilidades de gestión de la información. ▪ Compromiso ético. ▪ Capacidad de aprender.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recabados en las fuentes consultadas en esta investigación

Conclusión

A partir de los datos recabados en este estudio se puede concluir que el profesional del turismo debe adquirir y desarrollar una gran variedad de competencias cognitivas, actitudinales, etc., para poder desenvolverse de manera exitosa en esta área laboral, las cuales deben ser atendidas y promovidas por las instituciones de educación superior. En este sentido,

se debe hacer especial énfasis en la formación de diversos aspectos cognitivos (dominar otra lengua, desenvolverse en el área de mercadotecnia, etc.), actitudinales (empatía, trabajo en equipo, etc.) e incluso en determinados valores (honestidad, ética, etc.).

Referencias

- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(2), 84-101.
- Cano, G. (2008). La Evaluación por competencias en la educación superior. Recuperado de <http://www.urg.es/local/recfpro/rev123COL1.pdf>
- Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales (Cidec) (2004). *Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate*. Recuperado de <http://www.rena.edu.ve/docentes/articulos/competencias.pdf>.
- Chomsky, N. (1983). *El lenguaje y el conocimiento inconsciente*. México: FCE.
- Díaz Barriga, F. y Rigo, M. (2000). Formación docente y educación basada en competencias. En Valle, M. A. (ed.), *Formación en competencias y certificación profesional* (76-104). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gairín Sallán, J. (coord.). (2009). *Guía para la evaluación de competencias en el área de ciencias sociales*. Barcelona: Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- Jiménez, A. (2009). *Reflexiones sobre la necesidad de acercamiento entre universidad y mercado laboral*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 50, 1-25. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/2895Vivas.pdf>
- Legendre, R. (1993). *Diccionario actual de la Educación*. Montreal: Guerin.
- Majó, J. (2005). Competencias o capacidades profesionales que deben aportar las nuevas titulaciones al Sistema Turístico en Armonización de los estudios de turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior. *XL Congreso Nacional e Internacional de Escuelas de Turismo*. Universidad Europea Miguel de Cervantes. Valladolid (pp. 61-86).

- Maldonado, M. (2002). *Las competencias, una opción de vida*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for Competencies rather than intelligence*. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Museo de los Metales en Educación (2014). *La educación basada en competencias: ¿tema completado? Parte 3. La fórmula según la OCDE: usar/ comprender/ comunicarse y tomar la responsabilidad*. Recuperado de <https://museodelosmetales.wordpress.com/2014/05/15/la-educacion-basada-en-competencias-tema-completado-parte-3/>.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2017). *Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo*. España: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2018a). *El turismo internacional supera las expectativas en los primeros meses de 2018*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-06-25/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-en-los-primeros-meses-de-2>.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2018b). *Entender el turismo: glosario básico*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2002). *La definición y selección de competencias clave. Resumen ejecutivo*. Recuperado de <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2006). *La definición y selección de competencias clave. Resumen ejecutivo*. Recuperado de <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2013). *Panorama de la educación 2013. Indicadores de la OCDE*. España: Santillana.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017). *Estudio de la política turística de México. Resumen ejecutivo, evaluación y recomendaciones*. Recuperado de <https://www1.oecd.org/industry/tourism/MEXICO%20TOURISM%20POLICY%20>

[REVIEW EXEC%20SUMM%20ASSESSMENT%20AND%20RECOMMENDATIONS ESP.pdf](#)

Perrenoud, P. (2007). *Diez nuevas competencias para enseñar* (4.^a ed.). Barcelona: Graó.

Presidencia de la República (2017). *México es una potencia turística mundial; hoy ocupa el noveno sitio entre los destinos más visitados del mundo: Enrique Peña Nieto*. Recuperado de <https://www.gob.mx/presidencia/prensa/mexico-es-una-potencia-turistica-mundial-hoy-ocupa-el-noveno-sitio-entre-los-destinos-mas-visitados-del-mundo-enrique-pena-nieto>.

Raynal, F. y Rieunier, A. (1998). *Pedagogía: el diccionario de conceptos clave* (2.^a ed.). París: ESF.

Secretaría de Educación Pública (SEP), (2008). *Competencias genéricas que expresan el perfil del egresado de la educación media superior*. Recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Acuerdo_444_marco_curricular_comun_SNB.pdf

Secretaría de Turismo (Sectur) (2014). *Guía de escuelas de turismo*. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/ictur/cultura/educacion/guia-de-escuelas/>.

Secretaría de Turismo (Sectur) (2016). *Sistema de Monitoreo Datatur. Infografía. Resultados de la cuenta satélite del turismo de México 2016*. Recuperado de http://www.datatur.sectur.gob.mx/SiteCollectionImages/SitePages/Infografias/CSTM_v5.jpg.

Tuning Educational Structures in Europe (2003). *Informe final: fase uno* (editado por Julia González y Robert Wagenaar). España: Universidad de Deusto.

Unesco (2009). *Comunicado de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: la nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París: Unesco. Recuperado de www.unesco.org/education/WCHE2009.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Rosa María Rivas García
Metodología	Rosa María Rivas García
Software	No aplica
Validación	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Análisis Formal	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Investigación	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Recursos	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Curación de datos	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Escritura - Preparación del borrador original	Rosa María Rivas García
Escritura - Revisión y edición	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Visualización	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)
Supervisión	Edgar Oliver Cardoso Espinosa
Administración de Proyectos	Rosa María Rivas García
Adquisición de fondos	Rosa María Rivas García (Principal) Edgar Oliver Cardoso Espinosa (igual) Jesica Alheli Cortés Ruiz (igual)