



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ



TURISMO

ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS

DESDE LA ACADEMIA UNIVERSITARIA



AUTORES:

Aldaz Hernández, Silvia;
Cejás Martínez, Magda;
Calvopiña Andrade, Diego;
Lascano Vera, Fanny;
Moreno Aguirre, Paula;
Pacheco Sanunga, Héctor;
Quevedo Báez, Luis;
Velasco Samaniego Víctor;
Vinueza Naranjo, Paola.

ISBN: 978-980-248-239-9

TURISMO: ANÁLISIS Y
PERSPECTIVAS DESDE LA
ACADEMIA UNIVERSITARIA



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

TÍTULO: TURISMO: ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS DESDE LA ACADEMIA UNIVERSITARIA



feduez

Fondo Editorial
Universidad Ezequiel Zamora

Ediciones FEDUEZ
Colección libros académicos

Titulo: TURISMO: ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS
DESDE LA ACADEMIA UNIVERSITARIA

Autores: Aldaz Hernández¹, S; Cejas Martínez, Magda F¹⁻²; Calvopiña Andrade, Diego M¹; Lascano Vera, Fanny Marylin; Moreno Aguirre, Paula¹; Pacheco Sanunga, Héctor G¹; Quevedo Báez, Luis A¹; Velasco Samaniego Víctor M¹; Vinueza Naranjo, Paola G¹.

1-Docentes Investigadores de UNACH- Código IES-1019

2-Docente Investigadora de ESPE- Código IES 1079

ISBN: 978-980-248-239-9

DEPOSITO LEGAL: BA2020000003

Área del Conocimiento: Turismo

Publicación Digital PDF.

Venezuela-Julio 2020



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

TURISMO: ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS DESDE LA ACADEMIA UNIVERSITARIA

EDICIÓN: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (FEDUEZ).

Año de la Edición: Julio 2020.

EDITOR: Juan J. Fernández Molina

CONCEPTO Y DISEÑO DE LA EDICIÓN: Robert Ardiles.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: Rafael Alfredo Franco

AUTORES: Aldaz Hernández¹, S; Cejas Martínez, Magda F¹⁻²; Calvopiña Andrade, Diego M¹; Lascano Vera, Fanny Marylin; Moreno Aguirre, Paula¹; Pacheco Sanunga, Héctor G¹; Quevedo Báez, Luis A¹; ; Velasco Samaniego Víctor M¹; Vinuesa Naranjo, Paola G¹.

1-Docentes Investigadores de UNACH- Código IES-1019

2-Docente Investigadora de ESPE- Código IES 1079

EDITORIAL: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (FEDUEZ). Avenida 23 de enero. Redoma de Punto Fresco. Barinas, estado Barinas.

DEPÓSITO LEGAL: BA2020000003

ISBN: 978-980-248-239-9

TIRAJE: Digital

DIRECCIÓN: Programa Subgerencia de Publicaciones Cojedes. Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales. UNELLEZ. Km 4 vía Manrique. San Carlos, Cojedes, Venezuela.

Evaluadores de la Obra:

Ph.D. Nilda Chirinos

Ph.D. Antonio Flores Díaz

Ph. D. Derling José Mendoza



AUTORIDADES

Dr. Alberto José Quintero
Rector (E)

MSc. Coromoto Sánchez
Secretaria (E)

Prof. Humberto Rivero (E)
Vicerrector de Servicios

Edición con fines académicos no lucrativos.

Autores: Aldaz Hernández, S; Cejas Martínez, Magda F; Calvopiña Andrade, Diego M; Lascano Vera, Fanny



Marylin; Moreno Aguirre, Paula; Pacheco Sanunga, Héctor G; Quevedo Báez, Luis A; Velasco Samaniego Víctor M; Vinueza Naranjo, Paola G.

Los autores de esta obra son docentes investigadores de la Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.

La publicación de esta obra ha sido posible gracias a los resultados obtenidos de investigaciones asociadas con el Grupo de Desarrollo de Turismo, perteneciente a la Carrera de Turismo y Hotelería Universidad Nacional del Chimborazo. En esta oportunidad los autores compilan información relevante en un tópico que es de carácter internacional y nacional.



GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Desarrollo
del Turismo

Agradecimiento

*A la Universidad Nacional de Chimborazo
por permitirnos ser parte de su desarrollo en la
formación de profesionales en el Ecuador.*

*A la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por
permitirnos vincularnos con el saber a través de nuestra
actividad de docencia, investigación y vinculación.*

*A la comunidad universitaria de la Carrera
Gestión Turística y Hotelera-Turismo de la
Universidad Nacional de Chimborazo.*

*A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos
Occidentales (UNELLEZ) –Venezuela– Quien hizo
posible la evaluación de esta obra académica en pro de la
generación de alianzas estratégicas entre países vecinos.*

Semblanza de los autores

Aldaz Hernández, Silvia: Nacida en Riobamba, Provincia de Chimborazo, es Licenciada en Administración de Empresas de Turismo. Es Magister en Gestión de las Empresas Turísticas y Hoteleras. Posee estudio de Doctor en Gestión de Empresas Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Labora en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de Turismo. Imparte las asignaturas Operación de Agencias de Viajes, Gestión del Talento Humano y Administración. Es coordinadora del grupo Gestión y Desarrollo del Turismo

Cejas, Magda, nacida en Carúpano. Venezuela. Cursó sus estudios de Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo de Venezuela (UC) y posee el grado de Licenciada en Relaciones Industriales. Es Licenciada en Organización de Empresas. España. Cuenta con un PhD en Organización y Dirección de Empresas otorgado por la Universidad de Barcelona-España. Igualmente, está certificada como PhD en Ciencias Sociales - Universidad

de Carabobo. Posee posdoctorado en Ciencias Humanas y Posdoctorado en Educación Superior. Posee maestría en Relaciones Laborales, Experto Laboral para América Latina y Sociología del Trabajo, También cuenta con especializaciones en Educación Superior, Gerencia de Recursos Humanos y Reconversión Profesional. Es premio Nacional de Investigación en Venezuela en la categoría PEI Actualmente es docente de la Universidad Nacional del Chimborazo, es docente titular de la Universidad de las Fuerzas Armadas y docente Jubilada de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Calvopiña Andrade, Diego Mauricio.

Nacido en Ecuador, Chimborazo, Alausí. con estudios de licenciado en ciencias sociales especialidad historia y geografía, es Magister en Gestión de las empresas turísticas y hoteleras, posee título de Doctor en Gestión de empresas - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Labora en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Carrera de Gestión Turística y Hotelera. Las asignaturas que imparte son Historia del Ecuador y Planificación estratégica del turismo. Pertenece al grupo de investigación Grupo de investigación: Desarrollo local y organizacional.

Lascano Vera, Fanny Marylin, nacida en Riobamba, Ingeniero en Administración de Empresas, Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa y Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, Carrera de Gestión Turística y Hotelera, como línea de investigación es Servicios. Docente Investigadora de la Universidad Nacional de Chimborazo, Pertenece al Grupo de Investigación Gestión Turística y Desarrollo.

Moreno Aguirre, Paula Elizabeth Nació en Riobamba, Es Ingeniera en Ecoturismo, Magister en Ecoturismo y Desarrollo. Trabaja en la Universidad Nacional de Riobamba, en la Carrera de Gestión Turística y Hotelera. Como línea de Investigación es Servicios. Pertenece al Grupo de Investigación Gestión Turística y Desarrollo.

Pacheco Sanunga, Héctor Germán, nacido en Ecuador, Pichincha, Quito, con estudios de Doctor en Contabilidad y Auditoría CPA, es Magister en Gestión de las Empresas Turísticas y Hoteleras, posee el título de Doctor en Gestión de Empresas- Universidad Nacional Mayor San Marcos, Lima – Perú. Labora en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de

Gestión Turística y Hotelera. La Asignatura que imparte es Fundamentos metodológicos y epistemológicos de la investigación - Trabajos de grado. Pertenece al Grupo de Investigación Gestión y Desarrollo de Turismo.

Quevedo Luis: nacido en Riobamba, Ecuador. Estudios de Ecoturismo (ESPOCH). Es PhD en Cambio Climático Universidad Rovira i Virgili. Docente del Área Turismo Sostenible. Actualmente investigador de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Velasco Samaniego; Víctor Medardo, nacido en Riobamba. Sus estudios superiores fueron Ingeniería en Ecoturismo en ESPOCH, Diploma superior en Investigación científica y Asesoría académica en la universidad Autónoma de los Andes UNIANDES, Especialista en Gestión educativa; y Magíster en Gerencia en la Universidad estatal de Bolívar; Doctor en gestión de empresas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima Perú). Ex docente en la universidad Autónoma de los Andes, ESPOCH, actualmente docente y director carrera de Turismo de la UNACH.

Vinueza Naranjo, Paola G.: nacida en Riobamba. Ecuador. Estudios en Ingeniería de Sistema

y Computación (UNACH). PhD en Telecomunicación certificado por la Universidad de Sapienza de Roma. Actualmente investigador de la Universidad Nacional de Chimborazo

ÍNDICE

<i>Agradecimiento</i>	8
<i>Semblanza de los autores</i>	9
Prólogo.....	16
CAPITULO I	24
<i>Turismo: análisis y perspectiva desde la Academia</i>	25
1.1.1 Antecedentes.....	28
Tabla 1: Perspectiva histórica del turismo como fenómeno social.....	32
1.1.2 Conceptualización del término turismo.....	41
Tabla 1.1. Definiciones del término turismo. Fuente: Elaboración propia.....	42
1.1.3 El turismo en Ecuador.....	52
<i>Reflexiones Finales Capítulo I</i>	60
CAPITULO II	68
<i>Turismo: analisis y perspectiva del profesional</i>	69
2.2 PLAN CURRICULAR.....	78
Tabla 2.1: Definiciones de currículo.....	80
El Plan de Estudio dentro del diseño curricular.....	96
2.3 NIVELES DE CONCRECIÓN CURRICULAR.....	99
2.4 EL CURRÍCULUM UNIVERSITARIO.....	107
2.4.1 Objeto de estudio de la profesión.....	109
2.4.2 Enfoque de género e interculturalidad.....	114
2.4.3 Campo de acción / sistema turístico.....	118
2.4.5 Perfil de egreso.....	125
Participación Responsable.....	131
Honestidad.....	131
<i>Reflexiones Finales en Torno al capítulo II</i>	132
CAPITULO III	138
<i>El Mercado Laboral en el marco de la gestión de Personas</i>	139
Las Competencias Laborales: Génesis.....	144
El desempeño laboral como Competencia clave en las Instituciones de Educación Superior.....	153
La Gestión de Desempeño por Competencias.....	158
Objetivos de la Evaluación de Desempeño:.....	163

Validación de las pruebas de evaluación de desempeño.....	164
Principios de la Evaluación del Desempeño.....	165
Competencias estratégicas en el desempeño del profesional de turismo.....	168
Ventajas del empowerment.....	173
Las Tic Competencia Clave en el marco de la Actividad Laboral del profesional académico.....	182
Competencias del profesional en Turismo :.....	191
<i>Reflexiones Finales en Torno al capítulo III</i>	193

Prólogo

“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”. -Taleb Rifai

Quiero expresar mi profundo agradecimiento con los autores de este interesante libro, dignos docentes e investigadores ecuatorianos de la ilustre Universidad Nacional de Chimborazo. Es para mí un honor prologar esta obra académica que estudia el turismo desde una perspectiva profesional, universitaria y por competencias. Libro que sale a la luz justo en una situación mundial de dimensiones complejas por lo cual hace aún más útil su lectura y más necesario su estudio. Y que nos une como hermanos latinoamericanos desde la Universidad Nacional Experimental de los llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ).

Y es que Ecuador es, definitivamente un país de pueblos mágicos, de contrastes ciudad – pueblos; pero todos con belleza natural, arquitectónica, cultural y de tradiciones ancestrales que atraen al turista. Por eso, la frase al inicio de Taleb Rifai, ex Secretario General de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (2010-2017), sirve de base para comprender que existen dos motores fundamentales para hacer de un país un lugar

mejor: el turismo y la educación. Esta obra literaria reúne de forma armónica las dos aristas. Por cuanto no se trata solo de generar mayores ingresos mediante el turismo, sino de construir lugares mejores para visitar los turistas y de lugares mejores para vivir los ciudadanos.

En los tiempos actuales, la Organización Mundial de Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos; ha realizado un llamamiento a los Innovadores y emprendedores para acelerar la recuperación del Turismo y ha generado unas directrices para el fortalecimiento de las Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD), preparando las OGD de cara a los nuevos retos que se avecinan. Muchas de estas orientaciones se allanan en este libro.

Entre estos desafíos debe mencionarse: Desarrollo sostenible (biodiversidad, cambio climático, uso eficiente de los recursos, soluciones energéticas, iniciativa mundial sobre turismo y plásticos, observatorios, one planet y resiliencia del turismo), competitividad (estudios de mercado, desarrollo de productos, políticas y gestión de destinos) e innovación y transformación digital

(competiciones de Startups de turismo y proyectos innovadores). Todo ello en el marco de una ética, cultura y responsabilidad social.

Así lo expone la OMT, cuando señala que múltiples factores explican el creciente interés en la gestión efectiva de los destinos turísticos e instan a las organizaciones de gestión de destinos (OGD) a enfrentarse y adaptarse a nuevos retos. Del conservador rol como responsables de marketing y promoción de destinos, la tendencia se orienta a que estas entidades vayan progresivamente extendiendo su perímetro de acción, en función de transformarse en organizaciones de gestión de destinos integrales, para vigorizar la competitividad y sostenibilidad de los destinos en el marco de una relación armoniosa entre residentes y visitantes.

Estas directrices de la OMT pretenden destacar la importancia de contar con una entidad organizativa principal a nivel de destino, y establecer un marco adecuado de criterios e indicadores para las OGD, sobre la base de la Certificación UNWTO.QUEST. Programa que busca reforzar la calidad y la excelencia en las capacidades de liderazgo, ejecución y gobernanza en las Organizaciones de Gestión de Destino (DMO).

En general, se trata de proporcionar un conjunto de recomendaciones dirigidas a las OGD, con miras a mejorar su desempeño en términos de planificación y gestión, así como su gobernanza institucional.

En este orden de ideas, cabe destacar que, en el Panorama del turismo internacional, edición 2019, publicado por la Organización Mundial de Turismo, los ingresos derivados del gasto de los visitantes crecieron más rápido que la economía mundial 2018, lo cual sucede por noveno año consecutivo de crecimiento sostenido. Luego de un 2017 complejo, Suramérica arrojó resultados desiguales, manteniendo los buenos resultados en Colombia, Ecuador y Perú.

Este crecimiento, expone la OMT, coadyuva a una mayor responsabilidad en el momento de garantizar una gestión efectiva de los destinos que minimice cualquier efecto adverso del turismo, a lo cual tributa este libro. Tal como lo expresa Zurab Pololikashvili, actual Secretario General Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO), gestionar el turismo de manera sostenible y en beneficio de todos, es hoy más importante que nunca. Necesitamos crecer más en valor y no solo en volumen. La digitalización, la innovación, una mayor accesibilidad

y ciertos cambios sociales seguirán moldeando el sector, y tanto los destinos como las empresas tendrán que adaptarse para seguir siendo competitivos, a la vez que hacen que el turismo contribuya a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a construir un futuro mejor para todos.

A lo expuesto por Zurab Pololikashvili, se suma que las tecnologías digitales configuran la experiencia del viajero, la inteligencia artificial está transformando el turismo, desde los asistentes virtuales hasta las empresas, y pueden ofrecer experiencias muy personalizadas y mejorar los rendimientos empresariales y que cada vez son más los destinos que miden el turismo en tiempo real para gestionar mejor los flujos de visitantes.

Basta con revisar las tendencias de viaje de los consumidores en el año 2019 que profundizan lo vivido en periodos anteriores: a) Viajar “para cambiar”, deseo de vivir como un habitante local, búsqueda de autenticidad y transformación; b) Viajar “para enseñar” momentos, experiencias y destinos “instagramables”; c) Búsqueda de una vida sana, turismo a pie (trekking), turismo de salud y turismo deportivo; d) Crecimiento de la economía “de acceso”, viajes en solitario o multigeneracionales

como resultado del envejecimiento de la población y del aumento de los hogares unipersonales; e) Mayor conciencia de la sostenibilidad Eliminación del plástico y cambio climático. El ocio es el motivo principal de la visita en todas las regiones del mundo excepto en Oriente Medio, donde predominan los viajes para visitar a familiares y amigos o por motivos de salud o religiosos.

Dentro de este contexto se encuentra esta publicación académica, que en su primer capítulo plantea Turismo: Análisis y Perspectiva desde la Academia; con el objetivo de abordar el significado del Turismo desde una perspectiva académica en el ámbito de la Educación Superior en Ecuador. En el Capítulo II, se refleja el Turismo: Análisis y perspectiva del profesional con la misión de comprender la profesionalización del turismo como importancia estratégica en el marco de la academia y el capítulo III, esboza el Turismo: Análisis y Perspectivas del Profesional por Competencias en el ámbito del desempeño laboral y explica la relevancia estratégica de las competencias laborales en el profesional del Turismo.

Emerge así esta obra académica con profunda vocación y pasión por el turismo en medio de la pandemia del COVID-19, la cual plantea a la comunidad mundial y

al sector turístico un desafío importante y en constante evolución. La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha reforzado su colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los dos organismos de las Naciones Unidas se reunieron en Ginebra para seguir trabajando en una respuesta coordinada al COVID-19.

Se espera que las pequeñas y medianas empresas (que representan alrededor del 80% del sector turístico) se vean particularmente afectadas, lo cual puede tener repercusiones para los millones de personas en el mundo para las que el turismo es su medio de vida, incluidas las comunidades vulnerables que dependen del turismo como vehículo para impulsar su desarrollo y su inclusión económica.

Debido a su naturaleza económica transversal y su profunda huella social, el turismo se encuentra en una posición privilegiada para ayudar a las sociedades y comunidades afectadas a regresar al crecimiento y la estabilidad. A lo largo de los años, el sector ha demostrado siempre su resiliencia y su capacidad no solo para recuperarse como sector, sino para liderar una recuperación económica y social más amplia. Para ello hacen falta un apoyo y un reconocimiento político adecuados.

En este contexto, la OMT solicita: a) apoyo financiero y político a medidas de recuperación dirigidas al sector turístico en los países más afectados; b) planificación e implementación de medidas de recuperación e incentivos en coordinación con las organizaciones internacionales de desarrollo y donantes; y c) que el apoyo al turismo se incluya en los planes y medidas generales de recuperación de las economías afectadas.

Interesante es comprender incluso la capacidad de resiliencia que el turismo ofrece para quienes pueden vivirlo, desde una perspectiva psicológica para superar los efectos o consecuencias de una pandemia, pero también la capacidad de unión que el turismo profundiza en sus actores sociales, Conscientes como estamos de que “La sociedad actual se enfrenta a un déficit de tolerancia. El turismo une a las personas, nos ayuda a abrir la mente y el corazón” (Taleb Rifai), en perfecta sincronía con el lema “Ecuador nos une”. Enhorabuena autores, enhorabuena Lectores. ¡Que lo disfruten!

Dr. Gustavo Alonzo Jaime



1

CAPITULO
TURISMO:
Análisis y
Perspectiva
desde la
Academia

OBJETIVO: Abordar el significado del Turismo desde una perspectiva académica en el ámbito de la Educación Superior en Ecuador.

CAPITULO I

Turismo: análisis y perspectiva desde la Academia

A raíz del desarrollo tecnológico y científico que la sociedad del conocimiento nos plantea, en la actualidad, la educación universitaria, a nivel nacional e internacional, se encuentra en proceso de revisión de su enfoque tradicional de enseñanza y su pertinencia social.

Asimismo, en las universidades también se vienen generando, en menor o mayor grado, cuestionamientos sobre lo que se practica en sus diferentes espacios y ámbitos, del cómo y del para qué se llevan a cabo las acciones en cada una de las instancias; aspectos vinculados directamente con el currículo y de su interpretación.

El desarrollo tecnológico y científico de la sociedad actual es cambiante y progresivo, exigiéndole al sistema educativo modificaciones importantes en el quehacer académico.

Estos cambios que requiere la educación, en todos los niveles, se originan de los retos que enfrenta una economía globalizada y la competencia internacional de

los mercados, igualmente de la toma de conciencia para lograr una fuerza laboral profesional calificada y flexible, que permita un nivel adecuado de productividad y a la vez una capacidad para satisfacer las necesidades de un mercado cambiante y lleno de incertidumbres.

Estas consideraciones han obligado a repensar a la educación en cuanto a la capacitación profesional, pues los costos de la educación son elevados y el perfil del egresado es deficiente en algunos casos (Meléndez, Sileny y Gómez, 2008). La actividad turística ha cobrado importancia universal en todos los sectores sociales, convirtiéndose en uno de los sectores más competitivos del mundo y generando una fuerte demanda de diversos servicios turísticos que respondan a las necesidades sociales; de ahí la necesidad de contar con servicios adecuados y de calidad.

Después de que los gobiernos y los organismos internacionales encargados de la gestión del turismo, reconocieron la importancia del sector turístico en la economía, como actividad capaz de generar divisas y crear empleos, diversas instituciones empezaron a crear una amplia gama de programas para la formación de recursos humanos. (Molina, 1997).

En este sentido, se identifica un incremento considerable en la oferta de programas de formación profesional de turismo en los últimos años, los cuales se caracterizan por la diversidad de orientaciones y enfoques. Sobre ese punto, la OMT llama la atención sobre la necesidad de mantener actualizados los mecanismos de enseñanza (Barretto et al., 2004).

Para esa organización, mantener los mismos planes de estudio durante generaciones causa, además de desmotivación en los alumnos, desactualización en la información que presentan, repercutiendo desfavorablemente, en lo que a competitividad se refiere, en el desenvolvimiento del profesional en el mercado laboral.

Para Catramby (2005) y Teixeira (2002) sugieren que las instituciones de enseñanza superior deben buscar en el mercado laboral elementos que contribuyan a la actualización y/o reconstrucción de sus mecanismos de enseñanza (metodologías y planes de estudio).

En resumen, se concuerda con Barretto et al. (2004) cuando establecen que “el valor fundamental de la educación es su capacidad de producir competencias que sean transferidas de forma eficiente al ambiente de trabajo” y se reafirma que esa educación es responsabilidad de las instituciones de enseñanza superior.

Para poder llegar a la generación de metodología y planes curriculares para el estudio de la actividad turística como profesión es necesario conocer sus antecedentes y características que lo hacen ser reconocido mundialmente.

1.1.1 Antecedentes

El fenómeno turístico nace en el siglo XIX , pero, más allá que los viajes han existido siempre, no podemos considerar todos los viajes como turismo, puesto que aquellos motivados por guerras, movimientos migratorios o cualquier otra finalidad distinta al ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares, no lo serían. Desde la Edad Antigua existen desplazamientos turísticos, los griegos dieron un importante papel al mismo debido a su preferencia por el ocio y los deportes.

A los romanos les encantaban los espectáculos y viajaban hacia los teatros; también iban hacia la costa donde podían bañarse en las aguas termales, que eran buenas para la salud. Así también los mercaderes hacían largos viajes para buscar productos raros y codiciados para comercializarlos a buen precio.

En la Edad Media prevalecen los viajes motivados por

las peregrinaciones religiosas, tanto el cristianismo como el islam provocan grandes movimientos de personas. Y, debido a ello, se crean los primeros mapas para viajeros, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes. En esta época, los monasterios fueron utilizados como hospedaje para los peregrinantes, en este momento se ve un deterioro en las condiciones en las cuales se viajaban en comparación a la etapa anterior.

La Modernidad se caracteriza por la aparición de los primeros alojamientos debido a que las grandes personalidades viajaban con un séquito cada vez mayor, restringiéndose las posibilidades de alojamiento, es así, que se crean los primeros alojamientos con el nombre de “hotel”.

En Grecia se daba mucha importancia al entretenimiento, donde miles de personas se desplazaban desde diferentes lugares para asistir a los juegos olímpicos. Además, existían las peregrinaciones religiosas, que generaban grandes movimientos de personas, de un lugar a otro.

En esta época igualmente surge la costumbre de mandar

a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el “gran-tour”, que realizaban al finalizar sus estudios, con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias.

El turismo como actividad económica se origina en el siglo XIX, a consecuencia de la Revolución Industrial, evidenciándose factores determinantes como la reducción en los costos de transporte como consecuencia del auge de la máquina de vapor aplicada al transporte férreo y marítimo.

De igual forma la época de las grandes expediciones marítimas de españoles, británicos y portugueses permite un despertar a la curiosidad y el interés por viajar.

A su vez, la nueva configuración social –surgimiento del proletariado como clase social– que dos siglos después se convertirán en la fuente del turismo en masas y cuando se consolida la burguesía como clase social dominante, que dispone de recursos económicos y tiempo libre para viajar.

En este período surgen los primeros viajes organizados,

se destaca el turismo de montaña, salud y playas. A su vez, se crean los voucher de viaje, y es el apogeo de los hoteles de lujo (Ritz).

Ya en el siglo XX se destacan los avances tecnológicos en el transporte dado por la producción en masa de automóviles y el transporte aéreo, que sólo era utilizado por minorías en largas distancias, se desarrolla para acabar imponiéndose sobre las compañías navieras.

Estos avances impulsaron de manera significativa al turismo interno como al internacional. El crecimiento del sector se ve frenado y retraído en el transcurso de la Primera y Segunda Guerra Mundial y durante la Gran Crisis de los años treinta. Los efectos de la crisis fueron tales que, puede decirse, se paraliza el turismo mundial, hecho que se extiende hasta 1949.

Desde el año 1969 a 1979, la demanda turística internacional pasó de 143 a 274 millones de viajes. Ello significa una tasa interanual de crecimiento acumulativa del 6,7 %, la cual puede ser considerada como muy acelerada, teniendo en cuenta que el período fue afectado por la dura crisis económica de 1973.

Durante la siguiente década, pasó de 274 millones a 404 en 1989. Es decir, un aumento interanual del 4 %, aunque curiosamente la media de incremento anual en valores absolutos para las dos décadas fue la misma (13 millones de turistas). No obstante, la base sobre la que se ampliaba era mucho mayor, por lo que el alza relativa había disminuido considerablemente.

De la Torres Padilla, O (1992) desde una perspectiva histórica, establece que el turismo como fenómeno social puede dividirse en tres grandes épocas:

La tabla 1 refleja la perspectiva histórica del turismo como fenómeno social.

Tabla 1: Perspectiva histórica del turismo como fenómeno social.

Turismo como fenómeno social		
La primera, que cubre hasta mediados del siglo XIX, a la que podría denominarse de “turismo incipiente o elitista”, en la que su práctica quedaba restringida a las minorías de mayores recursos económicos.	La segunda, a la que la llama de “turismo de transición”, en la que se inicia la etapa de su popularización, precursora del turismo masivo, y que comprende hasta la primera mitad del siglo XX.	La tercera época, a la que designa como “turismo en desarrollo o masivo”, que comienza a partir de la segunda mitad de esta centuria y prosigue hasta nuestros días, en la cual las mayorías tienen acceso a su práctica

Fuente: De la Torres Padilla, O (1992).

Por su parte Bote Gómez (1998) reconoce cuatro factores que configuraron las características del turismo del siglo XXI, dando lugar a la actividad turística tal como es entendida hoy:

- Políticos: Estabilidad política a nivel global alcanzado luego de las dos guerras mundiales con un período de paz relativamente garantizado.
- Económicos: Recuperación de la economía europea y países beligerantes, economía global en crecimiento, aumento de los niveles de ingreso y calidad de vida, surgimiento de grandes empresas de intermediación turística, surgimiento del marketing.

- Sociales: consolidación de los derechos laborales y remuneración de vacaciones, reconocimiento de congestión y escaso bienestar en las ciudades, auge del sector servicios.
- Tecnológicos: consolidación de la aviación comercial, aumento de autonomía, seguridad y comodidad en vuelo más los avances en los transportes y en sistemas de comunicación.

Teniendo en cuenta estos factores que configuraron las características del turismo podemos decir que es en el siglo XXI que el Turismo alcanza su importancia como fenómeno dinamizador económico y social, tanto en países emisores como receptores.

La relación del consumidor de los años 60 y 70 con el sector turístico se basaba principalmente en los servicios y en un conjunto de destinos estandarizados. A partir de los años 80 se inicia un tímido cambio, relacionado con los movimientos sociales en Europa, que pone en cuestión gran parte de los contenidos culturales y sociales de la oferta turística internacional. Aparecen en el mercado nuevas ofertas y empresas que, además del simple servicio turístico, ofrecen contacto con la naturaleza y el descubrimiento de nuevas culturas.

Esta evolución ha marcado una frontera, a inicios de los 90, entre el antiguo consumidor turístico, más indolente y menos exigente, y el nuevo consumidor turístico, más vinculado a la realidad social y cultural de los lugares que visita y más exigente en el conjunto de su relación con el turismo.

Actualmente del «nuevo cliente turístico» responde a las siguientes características (Altimira Vega y Muños Vivas, 2007):

- Es impaciente: Las nuevas tecnologías y la agilidad en los procesos de comercialización han ubicado en el mercado un nivel de respuesta inmediata, el nuevo turista precisa respuestas instantáneas a sus requerimientos de información o de prestación de servicios.
- Busca experiencias: La necesidad de expresar una búsqueda por lo desconocido implica la exigencia de experiencias en el tiempo dedicado a los viajes. Asimismo, la uniformización y estandarización de los modelos de vida, de ocio y de los destinos turísticos, así como la incorporación de nuevos valores (solidaridad, sostenibilidad y conciencia colectiva) han motivado a que el turista actual busque vivir experiencias innovadoras en su periplo de viaje.

- Está bien informado y es exigente: El volumen de información turística actual, gracias a internet, permite al turista actual disponer de información precisa, personalizar su consumo en función de sus necesidades específicas, dando un carácter de exigencia a la industria turística. El turista actual acepta menos la dinámica tradicional de un viaje organizado, inclinándose a diseñar su propio producto turístico basado en sus intereses e inquietudes.
- Busca buena relación calidad-precio: El turista actual se mueve menos por símbolos de prestigio, aunque el viaje en sí mismo sea uno de ellos, y selecciona la calidad y el precio de los servicios que va a recibir. Una característica muy importante para el desarrollo futuro de productos es que el nuevo turista está dispuesto a pagar más por la incorporación de valores intangibles a su experiencia de viaje.

La calidad adquiere en el turismo de hoy en día un valor absolutamente relevante, por lo que existe una preocupación del sector y un proceso acelerado en la aplicación de sistemas de calidad.

A estas tendencias es fundamental añadir dos aspectos, el carácter policonsumidor del turista actual, es decir,

la misma persona con circunstancias demográficas invariables realiza consumos turísticos distintos en función de motivaciones o situaciones distintas. Por tanto, la tradicional asimilación producto/segmento de mercado pierde valor en favor de los canales de distribución ponen al alcance del consumidor turístico el producto que precisa en cada momento.

En segundo lugar, el factor precio no determina la decisión del consumidor, pues se está dispuesto a pagar más por el valor agregado de una experiencia novedosa o por la garantía del rigor científico o cultural de la oferta. Aquí se presenta una falta de opciones con ese valor agregado, faltan productos con contenidos creativos, rigurosos y atractivos.

Aparece en un horizonte emergente una tipología de turista más sensible a nuevas experiencias y valores, con mayor criterio en sus procesos de decisión, más respetuoso con las culturas locales e interesado por ellas y capaz de valorar contenidos culturales auténticos e interpretados con rigor. Esta perspectiva, a largo plazo, puede y debe significar un cambio, también, en la generación de oferta adecuada a las nuevas necesidades.

En síntesis, el turismo como fenómeno social y como actividad económica es, desde hace unos años, una realidad asumida. Puede decirse que actualmente el sector turístico está viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento destacables en la que:

- Los viajes, los movimientos turísticos y el nivel de gasto aumenta continuamente.
- Aumento de la competencia entre regiones o países destino.
- Destinos más cercanos: Estancias más cortas y más viajes al Año.
- Consumidor más cauteloso con su dinero –Valor por el dinero.
- Modalidad de viaje que combina negocios más placer (Bleisure).
- Elección del viaje basado en la actividad.
- Búsqueda de autenticidad y lugares diferentes, ya no se busca una repetición de lo que se tiene en casa.
- Incremento notable en el poder de compra.
- Mayor conocimiento de los efectos económicos y sociales.
- Mayor conciencia medioambiental, se buscan lugares no contaminados.
- Amplia variedad de bienes y servicios disponibles.
- Enorme cantidad de información acerca de todo.

- Facilidad de compra.
- Mucha preocupación por precios bajos (metadatos y apps).
- Productos para quienes viajan sin preocuparse por el dinero.
- Mayor importancia desde el sector público al papel dinamizador.
- Capacidad para intercambiar información sobre bienes y servicios.
- Voz con peso suficiente para influir en la opinión pública.
- Mayor especialización en la creación de productos turísticos para segmentos de diferentes tipos (en Especial por nivel de ingreso).
- Dominio de la tecnología en el comportamiento del consumidor, especialmente en búsqueda de información y reservas
- Aplicaciones Móviles para la planeación de viajes. Incremento del uso de Internet y otros canales de venta directa.
- Internet y Redes Sociales se han establecido como una de las principales fuentes de información para los consumidores, antes, durante y después de sus viajes.

Ante el panorama que caracteriza actualmente el sector

turístico los consumidores también han adoptado un comportamiento que ha ido experimentando una serie de cambios, entre los que pueden citarse los siguientes:

- Turista más experimentado, se informa más. Mayor conocimiento de ofertas disponibles y destinos no convencionales.
- Altas expectativas y mayor exigencia.
- Consumidores sensibles a descensos continuos de precios debido a la «guerra de precios» consecuencia del exceso de oferta en destinos convencionales.
- Escasez de oferta de productos que se adapten a las actuales demanda de extranjeros.
- El turismo de masas afecta la percepción de calidad de un destino turístico. Rechazo de la masificación.
- Los turistas jóvenes alrededor del mundo están viajando más, gastando más y explorando nuevos destinos.
- Los Adultos mayores con más tiempo y recursos, viajan más.
- Si el sector turístico en general y sus consumidores en concreto presentan en la actualidad las particularidades anteriores debe consensuarse una definición del término turismo con el fin de concretar en todo momento las áreas y actividades que lo componen excluyendo del mismo aquéllas que no deban ser consideradas.

1.1.2 Conceptualización del término turismo

Según la Real Academia de la Lengua Española turismo: Es un neologismo admitido en la lengua castellana, que procede del vocablo inglés tourism.

Se encuentra que se deriva de las raíces tour y tourn procedentes del latín, ya sea del sustantivo tornus (torno) o del verbo torner (girar) como sinónimo de viaje circular. No importando el origen de los vocablos turista o turismo, finalmente fueron tomadas del francés tour, para ser utilizados en diversos idiomas.

En el sentido popular del término, se considera que turismo significa sólo el simple movimiento de personas fuera de los confines de su hábitat, con el consiguiente retorno al mismo.

Sin embargo, ese movimiento eventual tiene otras implicaciones que ha provocado a través del tiempo la preocupación por definir claramente el concepto. En la Tabla 1.1 aparecen algunas de estas definiciones planteadas por algunos estudiosos del tema.

Tabla 1.1. Definiciones del término turismo. Fuente: Elaboración propia

Autor (año)	Definiciones
Schullard (1910)	Es la suma total de operadores principalmente de cariz económico directamente relacionados con la llegada, la estancia y el movimiento de forasteros en un determinado país, ciudad o región.
Krapfy Hunziker (1942)	Es la totalidad de las relaciones y fenómenos generados por el viaje y la estancia de forasteros, siempre y cuando la estancia no implique el establecimiento de una residencia permanente y no esté relacionada con actividades remuneradas.
Tourism Society of England (1976)	Es el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación.
Novo (1977)	Turismo es el conjunto de interacciones humanas que se dan en el hospedaje, transporte, alimentación, diversión y enseñanza, como resultado de los desplazamientos transitorios y temporales de personas de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples las motivaciones humanas.
Boullón (1985)	Movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada, primero, y el poder público después, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros, al incorporar cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista y a multiplicar sus oportunidades de diversión.

Figueola Palomo (1990)	Es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar habitual de residencia, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal
Cárdenas (1991)	Se puede entender como la fuerza cultural económica y social cuyo impacto en todos los sectores de la sociedad es reconocido universalmente, ya que pone en contacto a personas de formación y niveles de vida diferentes.
Di Bella (1991)	Lo define como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente, con motivos de recreación, descanso, salud, o cultural se trasladada de su lugar de residencia habitual, a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa o remunerada, generando múltiples relaciones de importancia social, económica y cultural.
De la Torres Padilla (1992)	Fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejerce ninguna actividad lucrativa o remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural
Muñoz de Escalona (1992)	Constituye un desplazamiento de duración limitada y que no implica cambio de domicilio.

Organización Mundial del Turismo (1994)	Es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos de su contexto habitual, por un período inferior a un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. La utilización de este amplio concepto permite identificar tanto el turismo entre países como el turismo dentro del propio país.
Consejo Internacional sobre Monumentos y Sitios (1999)	Constituye un fenómeno complejo de dimensiones económicas, políticas, sociales, culturales, estéticas, ecológicas, biofísicas y educativas. Ello obliga a que en su estudio se incluya el tratamiento de diferentes aristas, independientemente de la óptica desde la cual se le analice.
Rodríguez Fariñas, R., (2000)	El turismo comporta el desplazamiento temporal de personas fuera de su lugar habitual de residencia, con propósitos no remunerables. Por ello la esencia del fenómeno tiene un fuerte condicionante económico y de beneficio para el país o lugar visitado.
Sancho (2003)	Es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio. El turismo comprende también aquellas actividades con fines de ocio, negocios y otros motivos.
Muñoz (2004)	Se configura como un motor de crecimiento económico de los sectores productivos presentes en el territorio donde se desarrolla la actividad turística.

Nácher y García (2004)	Es una experiencia consistente en un viaje de ida a un destino, una estancia y un viaje de regreso, cuya motivación reside en la existencia de atractivos localizados en sitios concretos a los que vale la pena viajar. La demanda turística responde a la previa existencia de atractivos, para cuya experimentación se requiere el concurso de distintos agentes públicos y privados en diferentes sectores productivos
Martín (2006)	Es el conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psicosociológicas y medioambientales que se generan entre las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores -receptores y las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual.
Altimira Vega y Muños Vivas (2007).	Son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos
Moreno Delgado (2008)	Necesidades, motivaciones y actitudes de las personas que las conducen a emprender un viaje fuera de su lugar de residencia, junto a las posibilidades de las organizaciones proveedoras de servicios para darle cobertura generando un conjunto de experiencias.
Peñaloza Suárez et al. (2011).	El turismo es un fenómeno social, producto de una compleja trama de relaciones que lo configuran en función de los procesos históricos que lo atraviesan. Se trata de una práctica social consagrada como tal, que emerge de las transformaciones y a la vez posee fuerza transformadora

Fuente: Calvopiña, Velasco y Pacheco (2019)

Entre tanto algunos especialistas han concebido el turismo como “una industria sin humo”, en la medida que genera empleos, ingresos e impuestos, otros se han inclinado por considerarlo como comercio internacional que sirve para obtener divisas, mejorar el balance comercial y aumentar la importancia mercantil de un país.

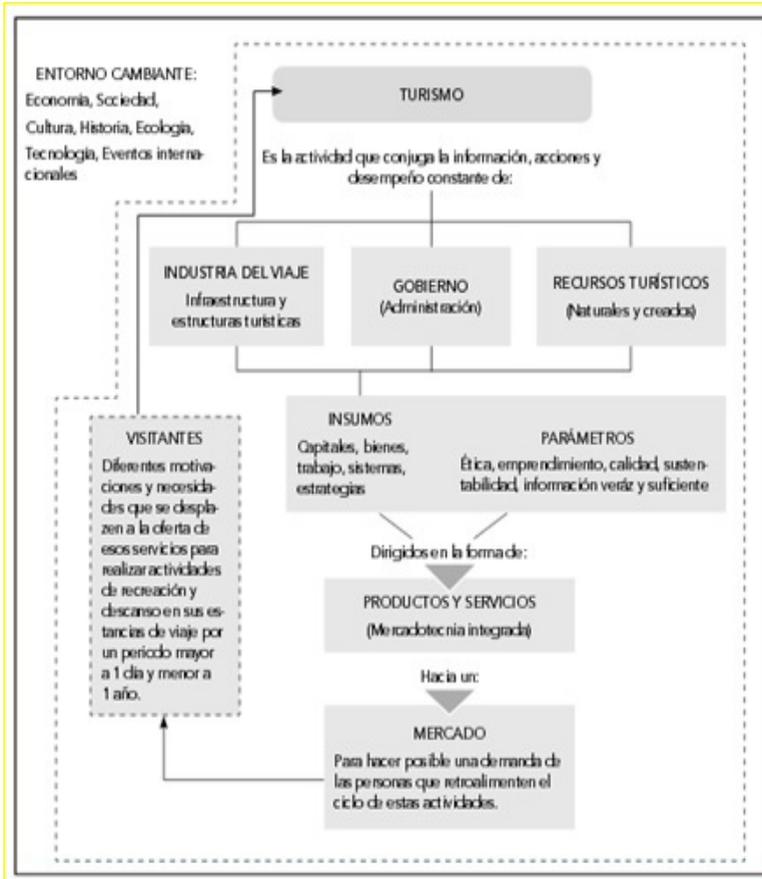
Hoy nadie pone en duda que el turismo adopta este concepto en el territorio, pero el turismo es mucho más que el impulso de los sectores productivos. Esta realidad empírica y objetiva fácil de cuantificar, contrasta con las influencias y efectos que el turismo tiene en otros ámbitos del desarrollo local, cuya magnitud e importancia, son determinantes para hablar de un desarrollo local sostenible.

Por su parte los autores Guerrero González y Ramos Mendoza (2014) lograron esquematizar el concepto de turismo (Véase Figura 1.1) conceptualizarlo como una actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal. Ante ello el sistema turístico debe trabajar por cumplir de manera personalizada y específica dichas necesidades.

Lo que conlleva que el turismo sea diversificado, específico, social, económico y humano. Los desplazamientos humanos le ceden al turista la posibilidad de deleitarse en su travesía de numerosos paisajes, creando en él diversos eventos en la conformación de nuevas experiencias de orden turístico.

Por lo que para lograr hacer turismo se debe contar con expectativas, deseos, anhelos, y sobre todo con la necesidad imperiosa de vivir situaciones de vida, cultural, social, fuera de su contexto habitual, por más de 24 horas y menores a 6 meses, haciendo uso de la estructura, infraestructura y supra estructura turística, las cuales incrementan en todo momento su bagaje vivencial en todos los ámbitos que a éste corresponde.

Figura 1.1: Definición de turismo



Fuente: Guerrero González y Ramos Mendoza (2014)

El turismo, es una actividad económica de relevante importancia, determinada, en parte, por su contribución a la generación de riqueza y empleo y en parte, por su importante efecto arrastre sobre otros sectores, que le confiere un carácter estratégico de primera magnitud.

Además, el turismo proporciona, hoy en día, un positivo efecto en el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos. Tampoco debemos pasar por alto su aportación a la convergencia social, ya que la libre circulación de turistas lleva aparejado el intercambio de tradiciones, culturas y favorece el acercamiento de los pueblos.

Por otra parte, desde un enfoque sistémico, el turismo se entiende como un conjunto de elementos o partes que se interrelacionan, conformando un sistema turístico, cuyas partes son aquellas que se evidencian en la figura 1.2

Figura 1.2 Sistema Turístico



Fuente: Calvopiña, Velasco y Pacheco (2019)

Superestructura: Asume la función de regular el sistema turístico, recogiendo los intereses, expectativas y objetivos de los subsistemas restantes. Se divide en dos clases de subsistemas: a) organizacionales: son organismos del sector público, organizaciones del sector privado y organismos intergubernamentales; y b) conceptuales: son las leyes, reglamentos planes y programas.

Demanda. Constituida por los turistas los individuos en sí, y por sus necesidades físicas y espirituales. La demanda turística, en relación con los individuos, está compuesta por los turistas residentes en el país y los residentes en el extranjero. Por otro lado, la demanda de las necesidades físicas se refiere a la satisfacción fisiológica como el comer, dormir y las espirituales como la contemplación el aprendizaje y la autorrealización.

Atractivos. Son aquellos que se constituyen en uno de los principales motivadores y orientadores del flujo turístico. Ejemplos: sitios naturales, museos, manifestaciones culturales, eventos programados, entre otros.

Equipamiento e instalaciones. Comprende el conjunto de establecimientos especializados en la prestación del servicio turístico y a las instalaciones que los apoyan.

Infraestructura. Es la que presta los servicios básicos o de apoyo al sistema turístico, sirve también en la gestión de otras actividades económicas, además de resultar imprescindible para satisfacer necesidades sociales.

Comunidad local. Está conformada por grupos de individuos que residen de forma permanente en los polos o centros turísticos. También se le conoce con el nombre de comunidad receptora.

En la actualidad este sector se ha convertido en una de las actividades económicas y culturales más importante para los países en proceso de desarrollo, constituyendo uno de los sectores más dinámicos el cual ha experimentado en los últimos años un gran crecimiento. Entre los elementos que caracterizan la importancia de este sector encontramos que:

- Genera riquezas e impulsa las cadenas de valor productivo de manera incluyente y permite la generación de empleo.
- Brinda beneficios y satisface las necesidades presentes, promoviendo el cuidado y mantenimiento de los atractivos turísticos, como fuente de riqueza para las próximas generaciones.
- Genera beneficios directos e indirectos para los

moradores cercanos a los destinos turísticos.

- Es una de las principales fuentes de divisas para los países en vías de desarrollo.
- Estimula la inversión directa en infraestructura y servicios del país.
- Promueve y fortalece la identidad, rescatando los valores ancestrales y culturales de los pueblos, profundizando el sentido de pertenencia al país.

1.1.3 El turismo en Ecuador

El turismo a nivel mundial es una de las industrias con mayor crecimiento e importancia en el ámbito económico, ambiental y sociocultural. Además, constituye para muchos países, que han intervenido de manera responsable y sostenible sobre sus productos y atractivos turísticos, uno de sus principales sectores económicos y, para algunos, su más importante fuente de ingresos en divisas.

Una actividad de tan vasta y extendida acción se sirve, como ninguna otra, de la más compleja y diversa gama de ocupaciones técnicas y profesionales, y de manifestaciones del saber y acontecer humano. Según menciona la OMT, el turismo se ha convertido en una ficha clave para el desarrollo, la prosperidad y bienestar.

Actualmente, existe un número creciente de destinos que se han abierto al turismo y que han invertido en este sector, haciendo de éste un factor clave del progreso socioeconómico mediante la obtención de ingresos por exportaciones, la creación de empleo y de empresas y la ejecución de infraestructuras. Durante los últimos 20 años, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. Además de aquellos destinos tradicionales, han surgido muchos nuevos destinos fuera de Norteamérica y Europa. En la actualidad contribuye con el 10% de PIB mundial y además generan uno de cada once empleos del mundo.

Según datos de la OMT, a pesar de ocasionales conmociones, originadas por eventos económicos excepcionales, las llegadas de turistas internacionales han registrado un crecimiento prácticamente ininterrumpido desde los 25 millones en 1950 hasta los 278 millones en 1980, los 528 millones en 1995, los 1.035 millones en 2012 y 1.186 millones en el 2015.

Según las previsiones a largo plazo de la OMT, incluidas en *Tourism Towards 2030* (Turismo hacia 2030), las llegadas de turistas internacionales crecerán un 3,3 % anualmente entre 2010 y 2030 hasta alcanzar los 1.800

millones en 2030. Además, se prevé que las llegadas en destinos emergentes (+4,4% al año) crezcan el doble que las de las economías avanzadas (+2,2% al año).

La cuota de mercado de las economías emergentes ha aumentado del 30% en 1980 al 45% en 2015 y se prevé que alcance el 57% en 2030, lo que equivale a más de mil millones de llegadas de turistas internacional.

El Ecuador se encuentra localizado en un lugar privilegiado del planeta, en el nor-occidente de Sudamérica y la línea equinoccial, limitando al Norte con Colombia, al sur y al este con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico.

Su posición geográfica es estratégica, debido a que sus costas en el Océano Pacífico, son bañadas por las aguas de la Corriente Fría de Humboldt y la Corriente Cálida del Niño, que le permiten tener un ecosistema natural único y con una alta biodiversidad florística y faunística.

Está dividido en 4 regiones: la Región Insular o Galápagos, la Litoral o Costa, la Andina o Sierra y la Amazónica u Oriente; que los conoceremos como los “Mundos del Ecuador”. Las Galápagos se caracteriza por ser un parque ecológico a nivel mundial, con fauna y flora única; la región Litoral está caracterizada por sus playas y manglares; la

Andina por sus grandes montañas, volcanes y ciudades coloniales; y la Amazónica por su selva de flora y fauna única en su especie.

En sus 24 provincias se pueden encontrar 1.800 especies de orquídeas, 1.640 especies de aves, 4.500 de mariposas, 345 de reptiles, 358 anfibios y 258 de mamíferos, entre lo más sobresaliente.

La población ecuatoriana cuenta con una diversidad étnica, con su propia cosmovisión y cultura aunada a una gran variedad de destinos turísticos reconocidos por la UNESCO como patrimonios culturales, y numerosos sitios de gran belleza natural, lo cual dio lugar a que en las últimas décadas, las comunidades comenzaran su participación en la actividad turística (Mendoza Ramos, 2016), que ha mantenido durante los últimos años un incremento en la llegada de turistas debido a sus maravillas naturales.

Sin embargo, el turismo, empieza a tomar forma en el Ecuador a partir del siglo XIX. El primero en seguir una ruta de viaje a través de este territorio fue el viajero italiano, Cayetano Osculati, quien, por fines investigativos, parte desde Guayaquil en 1847 y navega por el río Guayas

pasando por Babahoyo y Bodegas hasta su destino final, río Napo y Amazonas. Esta travesía le tomó alrededor de 19 días (Montesdeoca, 2003).

A mediados del siglo XIX incrementa el interés por parte del Estado para mejorar los caminos y medios de transporte, es así que entre 1860 y 1865 aparece el transporte rural e inicia la construcción del ferrocarril, obra que se detuvo por casi 20 años y fue continuada en el periodo presidencial de Eloy Alfaro.

Estos adelantos en el sistema de transporte contribuyeron en parte a mejorar la movilización tanto de los pobladores como de los viajeros, sin embargo, aún no se conocía de hoteles o centros de hospedaje por lo que los viajeros debían valerse de cartas de recomendación para poder hospedarse en las casas de gente importante. Y no es hasta 1867 que aparece el primer hotel en Quito, cuyo dueño era un francés, a cargo de un indígena (Montesdeoca, ob.cit).

El turismo empieza a tomar forma e interés entrado en el siglo XX. Para 1903 ya se contaba con más de una forma para transportarse, la vía férrea desde Guayaquil hasta Guamote y un servicio privado de carruajes y caballos

con destino a Quito. Para ese mismo año, varias ciudades del país ya contaban con servicio de hospedaje y aunque no eran de lujo al menos brindaban confort y un espacio limpio para descansar a los viajeros.

En 1930 se logra la inserción, aunque sutil, del turismo dentro del Plan del Estado y mediante la creación de la ley de Fomento Turístico del Ecuador, se establecen pautas para la regulación y manejo del ingreso de turistas e incentiva el establecimiento de empresas. Con lo cual en 1947 debido a la iniciativa de 3 empresarios ecuatorianos inician las primeras operaciones turísticas como tal y se crea la primera agencia de viajes “Ecuadorian Tours”, la cual inició como intermediaria de las Mayoristas de Estados Unidos y países europeos.

La modalidad de las visitas era a través de grupos grandes que guiados por un tour líder visitaban varios países de Latinoamérica, con estancias cortas en cada país, entre ellos Ecuador. Con lo cual se logra difundir a Ecuador como destino turístico a nivel internacional. Para este entonces ya existían los hoteles Cordillera, Majestic, Colón, Intercontinental y Quito, que figuraban como el mayor atractivo de la ciudad.

En 1953, aparece Metropolitan Touring, agencia pionera al iniciar en Ecuador el turismo sustentable y dar a conocer las Galápagos como destino turístico. En 1960 el aeropuerto Mariscal Sucre de Quito, que hasta ese entonces había funcionado únicamente como campo de aviación, se inaugura como aeropuerto internacional.

El desarrollo de la actividad turística llevó al Estado a dedicar mayores esfuerzos para potenciarla. Creando así el Plan Inmediato de Turismo (1971 –1973) y el Plan de Fomento Turístico (1973 –1977) para el manejo de la actividad.

En 1974 se crea la Corporación Ecuatoriana de Turismo –CETURIS, en abril del mismo año se expide la Ley de Fomento Turístico con lo que se crea la Dirección Nacional de Turismo –DITURIS. Los estudios realizados por estas entidades y con apoyo de la OEA dejaron como aporte la identificación de 8 zonas, 10 núcleos y 9 corredores turísticos los mismos que fueron escogidos para desarrollar el Plan Nacional de Desarrollo (1980 –1984) (Montesdeoca, 2003).

En 1992 se crea el Ministerio de Información y Turismo. En 1994 se decide separar al Ministerio de Turismo, designándole únicamente la tarea de impulsar

y fortalecer la actividad. Sin embargo, en 1999 se fusiona al Ministerio de Turismo con el de Comercio Exterior. El 28 de enero de 1997 se promulga la Ley Especial de Desarrollo Turístico.

El 25 de septiembre de 1997 se expide la Ley Especial de Descentralización del Estado y Participación Social, con lo cual el Ministerio de Turismo inicia el desarrollo y puesta en marcha de una estrategia de descentralización, para conjuntamente con los gobiernos seccionales dinamizar la actividad turística (López, 2005).

A inicios del 2000 se ordena la fusión del Ministerio de Turismo con el de Ambiente, decreto que para el mismo año se disuelve, quedando desde entonces como único y máximo rector de la actividad turística del Ecuador el Ministerio de Turismo -MINTUR. (MINTUR, 2007). En el 2007 se presentó el Plan Estratégico de Desarrollo para el Turismo Sostenible del Ecuador PLANDETUR 2020, mediante el cual se espera convertir al turismo en la herramienta adecuada para superar los problemas económicos en el Ecuador. (MINTUR, ob.cit)

Reflexiones Finales Capítulo I



Hoy por hoy, en el Ecuador se ha catalogado al eje turístico como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, es así que en el Plan Nacional del país establece que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no desplace las iniciativas locales y en concordancia con la Constitución de la República se establezcan propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible.

Así mismo indica que a través de los sectores priorizados, en este caso el turismo, se debe buscar alternativas que contribuyan a la transformación de la matriz productiva,

favoreciendo al desarrollo sostenible, respetando las características naturales y culturales de cada región, beneficiando a los encadenamientos productivos, el turismo comunitario e incorporando a la cadena de valor el patrimonio cultural existente en el país, es decir impulsando un turismo consciente, ético, responsable e incluyente (Castillo Montesdeoca, Martínez Roget y Vázquez Rozas, 2015).

Por otra parte, la Política de Turismo del Ecuador desarrollada por el MINTUR (2017) apunta a convertir a esta nación en un referente turístico de la región, haciendo del turismo un elemento clave para el desarrollo sustentable social y económico.

Esta política tiene como ejes fundamentales los siguientes pilares : seguridad, destinos y productos, calidad, conectividad e inversión.

Así entonces la Organización Mundial del Turismo (OMT) plantea que la calidad del turismo es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores

subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

La provisión de un servicio con calidad pretende ser un elemento diferenciador del sector turístico del Ecuador, en cual basa su estrategia de desarrollo. En este sentido para el desarrollo del sistema de calidad en Ecuador se plantean tres ejes de intervención: personas, empresas y destino, definidos con el propósito de incrementar los niveles de calidad en la prestación del servicio turístico y garantizar la satisfacción de los turistas.

En cuanto las personas o capital humano, al ser la base del sistema turístico, deben fortalecer sus competencias laborales en cuanto a habilidades, destreza, conocimientos técnicos y actitudes para la ejecución de las actividades en los diferentes establecimientos turísticos.

Además, es responsabilidad del Ministerio de Turismo dotar a los empleados de este sector de ofertas de programas de capacitación que aseguren el cumplimiento adecuado de los roles profesionales.

Es en este contexto, donde se identifica que el turismo muestra una notable capacidad de crecimiento. De esta manera es necesario formar profesionales que asuman el compromiso de generar productos y servicios turísticos acordes a las necesidades de viaje y recreación de las sociedades en constante cambio, resultando imperioso que las instituciones de educación superior, cuenten con una planta docente con los conocimientos disciplinares, pedagógicos y didácticos, que contribuya a la formación de recursos humanos acordes a estas demandas y a estos tiempos.

En este sentido, podemos entender como la actividad turística va creciendo, denotando su importancia en el ámbito educativo, mediante la creación de carreras dónde se logre una profesionalización turística.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Astudillo Riera, J. P. (2016). Análisis curricular: teoría y práctica docente en la asignatura desarrollo del pensamiento filosófico. Tesis en opción al título del grado de Magíster en Educación y Desarrollo del Pensamiento. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Universidad de Cuenca.

Borja Cruz, Gonzalo (2009). Niveles de concreción curricular. Recuperado en http://gonzaloborjacruz.blogspot.com/2009/07/niveles-de-concrecion-curricular_1168.html

Cárdenas, F. (1991). La segmentación del mercado turístico, comercialización y venta. México: Trillas.

Castillo Montesdeoca, E. A; Martínez Roget, F; Vázquez Rozas, E. (2015). El turismo en ecuador. Nuevas tendencias en el turismo sostenible y contribución al crecimiento económico. Revista Galega de Economía, Vol.24, No.2. Faculta de CC Económicas e Empresariales Universidad de Santiago de Compostela.

Damm, M (2014). Educación Profesional en turismo. Revista de Gestión Turística. No. 3. ISSN 0717-1811

De la Torre Salazar, T. P. (2013). Género y Derechos Humanos. Manual de orientación. Programa Selva

Central. Lima

Fernandes de Araújo, D. (2011). Formación profesional en turismo e inserción en el mercado laboral Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahía, Brasil, y su Entorno. Revista Estudios y perspectivas en Turismo del Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Vol. 20, No. 1, ISSN 851-1732.

Granados Maguiño M. A. (2011). La profesionalización y la formación superior en turismo. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM , Vol. 14, N° 28, Lima, Perú.

Guerrero González y Ramos Mendoza (2014) Introducción al turismo. Primera edición. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Colonia San Juan Tlihuaca, México, ISBN 978-607-438-875-6.

Guffante Naranjo T.M.; Vanga Arvelo M.G. y Fernández Sotelo A. (2016). Metodología para el rediseño Curricular de Carreras en la Educación Superior: Caso UNACH. Revista San Gregorio. Nro. 14. Edición Especial. ISSN 2528-7907

Imbernón Muñoz, F. y Guerrero Romera, C. (2018). ¿Existe en la universidad una profesionalización

docente? Revista de Educación a Distancia. No. 56, Vol. 11. Recuperado en: http://www.um.es/ead/red/56/imbernon_guerrero.pdf

Meléndez M., Sileny; Gómez V., Luis J. (2008). La planificación curricular en el aula. un modelo de enseñanza por competencias. Revista de educación Laurus, vol. 14, núm. 26, ISSN: 1315-883X. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491018>

Mendoza Ramos, F. M (2016). Análisis de las políticas para el turismo en Ecuador con énfasis en el turismo rural Comunitario. Revista San Gregorio, No. 15, ISSN 1390-7247.

MINTUR (2017). Proyecto: Programa nacional para la excelencia turística. Recuperado en : <http://www.turismo.gov.ec>

MINTUR. (2007). Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020. Quito. Recuperado en: <http://www.turismo.gov.ec>

Morales Díaz, Y. C., Socorro Castro, A. R., & Rojas Valladares, A. L. (2017). La profesionalización del

profesorado en el proceso de gestión de la investigación, en la Universidad Metropolitana del Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, Vol.9, No. 4. ISSN 2218-3620. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

2

**CAPITULO
TURISMO:
Análisis y
Perspectiva del
Profesional**

OBJETIVO: Abordar la profesionalización del turismo como importancia estratégica en el marco de la academia.

CAPÍTULO II

TURISMO: ANÁLISIS Y PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL

2.1 LA PROFESIONALIZACIÓN DEL TURISMO

Cuando se conocen las obligaciones relativas a los bienes y servicios, es posible comprender la forma en que la evaluación de los clientes afecta directamente a cualquier negocio. En otras palabras, los clientes comparan la calidad y cantidad de los bienes y servicios posibles de consumir antes de realizar la compra.

Los conocimientos de estas expectativas pueden resultar en una satisfacción para ambas partes. Cuando se brindan a los consumidores los bienes y servicios de la calidad esperada se observa el papel vital que juegan los recursos humanos (Akin Aksu, 2004).

La calidad del recurso humano tiene una importancia estratégica fundamental en los servicios y sobre todo si estos son de alto contacto con el cliente. El caso de la actividad turística por ser una actividad de servicios,

demanda obligatoriamente contar con recursos humanos calificados adecuados a la modernidad y con pleno dominio y aplicación de la tecnología moderna en sus diferentes facetas (Granados Maguiño, 2011).

El factor capital humano se considera como uno de los grandes bastiones en la prestación del servicio turístico, sobre el cual se reconoce su indispensable condición de especialización y sofisticación que garanticen el alcance de ventajas competitivas básicas. Tal y como explicaron los autores P. Eiglier y E. Langeard el capital humano es uno de los elementos indispensables en el fenómeno de la servucción junto al soporte físico y el propio cliente.

De hecho, en el proceso de servucción a diferencia de un proceso productivo cualquiera, el cliente forma parte activa de éste. El know-how está íntimamente relacionado con el factor capital humano, y debe ser estudiado con atención debido a que presenta notorias diferencias respecto a otros sectores económicos convencionales. Se entiende que el turismo, por ser una actividad de carácter multisectorial, heterogénea y de alto dinamismo, necesita de una cultura empresarial dinámica, capacitada y flexible de manera que se garantice la rentabilidad y sostenibilidad ante los fuertes cambios en la demanda.

Hoy en día el turismo ha evolucionado, se ha incrementado, se ha diversificado, presenta preferencias y tendencias que cambian con un dinamismo asombroso.

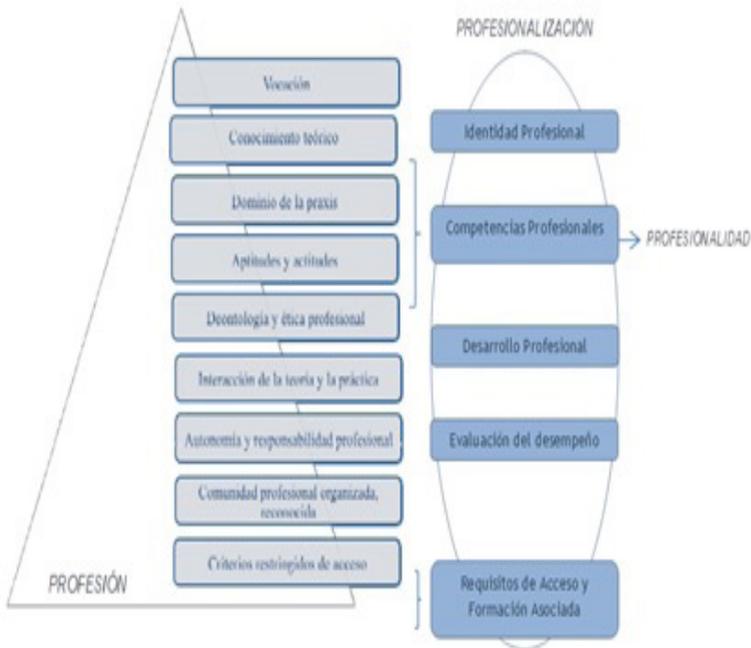
Es por ello la necesidad imprescindible de establecer mecanismos que permitan profesionalizar a la actividad. Así entonces el trabajador que se hizo por la experiencia debe adquirir los conocimientos académicos y teóricos que sustentan los cambios actuales y que permiten ofertar un producto turístico competitivo en todos sus componentes, según el Diccionario de la Lengua Española (2015), profesionalizar es:

- Dar carácter de profesión a una actividad.
- Convertir a un aficionado en profesional (una persona ejerce una profesión).
- De esta manera la profesión del turismo precisa de la profesionalización que determina la identidad profesional, competencias profesionales, requisitos de acceso, formación asociada, desarrollo profesional y procesos de evaluación del desempeño profesional (Tejada et al., 2009).

Sin olvidar que dicha profesionalización engendra en su ser la profesionalidad, entendida como el conocimiento

experto, el dominio de habilidades y la determinación y reconocimiento social de las competencias para una profesión. En la Figura 2.1 se muestra esquemáticamente cada uno de los elementos que engloban estos conceptos.

Figura 2.1: Profesión, profesionalización y profesionalidad.



Fuente: París Mañas, Tejada Fernández, y Coiduras Rodríguez (2014).

Para Addine Fernández y Blanco Pérez (2002), la profesionalización es un proceso que debe contribuir a la formación y desarrollo del modo de actuación profesional, desde una sólida comprensión del rol expresada en la lógica de la profesión y un contexto histórico determinado.

Por su parte Aguayo (2007), afirma que la profesionalización de una profesión exige un análisis profundo de los juegos de poderes que ella despliega o pone en práctica.

Es decir, las prerrogativas que se le asignan a una profesión en desmejora de otras, no sólo consideran la formación que reciben los miembros de su comunidad, sino por las ventajas que se les otorgan por los grupos de poder y las estrategias de poder que ella logra desplegar en su reconocimiento.

Esta estrategia trata de nombrar el proceso histórico por el cual ciertos grupos de profesionales logran objetivamente establecer un monopolio sobre un segmento específico del mercado laboral, hacer reconocer sus competencias por el público, con la ayuda del Estado. Más que proyectos individuales. Se trata de estrategias colectivas.

Núñez Roja; Arévalo Vera y Ávalos Davidson (2012) entienden como profesionalización al proceso conducente a la construcción de una cierta profesionalidad.

La profesionalización en esta sociedad, cada vez más compleja, requiere de los individuos más allá de conocimientos, de su capacidad de “aprender para actualizarse, para profundizar y enriquecer sus primeros saberes a partir de las oportunidades que le ofrece el entorno y que a raíz de éstos pueda adaptarse al permanente cambio (París Mañas, Tejada Fernández y Coiduras Rodríguez 2014).

En este sentido se concuerda con Fernandes de Araújo (2011) en afirmar que la educación es, quizás, el principal elemento que determina la realización profesional del individuo en el sector turístico, y la define como el proceso capaz de equipar a la persona con un conjunto de principios para la interpretación, evaluación y análisis de nuevos conocimientos al desarrollar sus capacidades críticas.

La educación es una función eminentemente social, que se ha caracterizado por su constante evolución, enmarcando cambios significativos que conllevan a la mejora educativa y a la preparación de los estudiantes para su inserción en el mercado laboral.

También es considerada como un derecho del ser humano, manifiesta esta en cualquiera de sus niveles, etapas o formas, la formación y capacitación debe ser un hecho continuo, permanente y organizado.

Las demandas sociales, políticas y económicas, han promovido la necesidad de que la universidad dé una mirada al mundo y procure insertarse en él, por tal motivo, uno de los aspectos de la discusión mundial sobre estos cambios, se encuentra en la formación de profesionales integrales, no sólo con conocimientos en su área, sino también con habilidades y destrezas para aplicar esos conocimientos y con valores que le permitan desempeñarse y relacionarse con otros de manera ética y moral.

Los nuevos contextos de la educación, planteando de los aspectos que están tomando mayor relevancia y que avanzan con marcada velocidad son los procesos de internacionalización y globalización, cuyas repercusiones han sido canalizadas en la expansión considerable de las actividades turísticas durante las últimas décadas, convirtiéndose éste en uno de los sectores más competitivos del mundo y generador de una fuerte demanda de diversos servicios y una mayor profesionalización para la atención de estos.

Shigunov Neto y Maciel (2002) plantean que la formación para los profesionales del mercado turístico debe estar basada en el desarrollo de capacidades cognitivas para vivenciar momentos reales de incertidumbre teniendo que tomar decisiones acertadas que sean creativas y dinámicas.

Ello implica, entonces, convertir a los que ingresaron a la actividad sin mayores conocimientos técnicos para desempeñar el puesto ocupacional, en profesionales con conocimientos no sólo en la práctica obtenida por la experiencia, sino complementar con la parte académica formal.

En Ecuador, el Ministerio de Turismo ha definido como política de estado el desarrollo y consolidación de turismo, siendo consciente que se fundamenta en los valores de paz, amistad, amor a la vida, Y que está basado en el principio de involucrar a todos los actores en la filosofía del Buen Vivir.

La importancia de hacer turismo radica en la generación de una cadena de valor que se entiende, no como una serie de actividades individuales, sino como una red de actividades plenamente interrelacionadas que incluye a todos quienes intervienen en la producción y/o distribución del bien y servicio (Benítez Bastidas, Rosero Villafuerte y Tapia González, 2014).

Este sector en Ecuador cuenta con grandes expectativas de crecimiento según los indicadores de la Organización Mundial de Turismo, que genera proyecciones muy positivas al menos hasta el 2030. Uno de los retos más importantes del país en las siguientes dos décadas será el de convertirse en una potencia turística, un desafío muy grande pero no una utopía.

El sector turístico deberá estar preparado para grandes oportunidades y expectativas de la demanda turística global, es decir, dirigirse a segmentos bien definidos y a nichos de mercado bien informados, con amplia experiencia en los viajes y extremadamente exigentes al momento de consumir o hacer uso de un bien o servicio turístico.

La oferta turística del Ecuador deberá concentrarse en generar emociones, experiencias, cooperación, compartir conocimiento e interacción permanente con el entorno, con la finalidad de incrementar y fidelizar el mercado.

Ecuador puede fortalecerse como destino turístico con el pronóstico de llegar a ser el imán del mundo, siempre y cuando se desarrolle la innovación, la responsabilidad social y la sostenibilidad. Esta es la fórmula que llevará a

convertirse al Turismo para el 2030 en la principal fuente de ingresos económicos para los ecuatorianos, tanto a nivel urbano como rural (Benítez Bastidas, Rosero Villafuerte y Tapia González, 2014).

En este contexto es necesario el trabajo decidido, planificado y participativo por parte de las universidades, ya que según Peñaloza Suárez et al. (2011), a pesar de las cifras de demanda y los reconocimientos de autoridades y especialistas auguran años de bonanza, la profesionalización continúa siendo una materia pendiente, ya que se requiere el compromiso de los distintos actores (públicos y privados) a fin de impulsar mejoras en la calidad, competitividad y sustentabilidad del sector, reconociéndose la importancia de profesionalizar el capital humano involucrado con el mismo.

2.2 PLAN CURRICULAR

La verdadera enseñanza es intencional, obedece a un plan, tiene metas claras y se rige por ciertos principios y conceptos que los docentes estudian bajo el nombre de pedagogía. La pedagogía se dedica al estudio de las teorías y conceptos que permiten entender y solucionar los problemas de la enseñanza.

En la actualidad, a raíz del desarrollo tecnológico y científico de la sociedad, la educación universitaria, a nivel nacional e internacional, se encuentra en proceso de revisión de su enfoque tradicional de enseñanza y su pertinencia social.

Es una etapa diferente, en la que la globalización y el estado dinámico del conocimiento dan la pauta para la formación de profesionales que tendrán que desempeñarse en ese contexto. “...la dinámica mundial y el desarrollo económico de los países industrializados, exigen que las instituciones universitarias integren en la función que deben cumplir no sólo el descubrimiento, la generación difusión y aplicación del conocimiento, sino también el ofrecimiento de respuestas a las necesidades sociales de cada momento” (Comisión Nacional de Currículo, 2011) y en este sentido el currículo constituye el eje fundamental para lograr tales objetivos.

En la Tabla 2.1 aparecen las definiciones dadas por algunos autores sobre este término.

Tabla 2.1: Definiciones de currículo.

Autor (año)	Definición
Lundgren, 1981 (ctd en Gimeno 2007)	Es lo que tiene detrás toda educación, transformando las metas básicas de la misma en estrategias de enseñanza.
Stenhouse (1998).	Es una tentativa para comunicar los principios y rasgos esenciales de un propósito educativo, de forma tal que permanezca abierto a una discusión crítica y pueda ser trasladado efectivamente a la práctica; es decir, un currículo debe estar basado en la praxis.
Vilchez (2004)	Es el conjunto de aprendizajes compartidos que la escuela, deliberada y espontáneamente, es un encuentro entre estudiantes y maestros con el fin de potenciar su transformación vital.
Flórez (2005)	Un currículo es la concreción específica de Una teoría pedagógica para volverla efectiva, asegurar el aprendizaje y el desarrollo de un grupo particular de alumnos para la cultura, época y comunidad de la que hacen parte.
Cantisano (2005)	Es todo lo que el estudiante aprende en la escuela y no solamente en el orden cognitivo o instrumental, sino también en el orden afectivo, social, moral y que desborda ampliamente las prescripciones oficiales y los programas explícitos.
Aguirre (2006)	En él se depositan gran parte de las expectativas y confianzas en la adquisición de los conocimientos y competencias que requiere toda sociedad, en él se concretan los parámetros de calidad y eficiencia que hoy atraviesan la vida académica

Gimeno (2007)	La práctica; sin embargo, a la que se refiere el currículum, es una realidad previa muy bien asentada a través de comportamientos didácticos, políticos, administrativos, económicos, etc. Detrás de los que se encubren muchos supuestos, teorías parciales, esquemas de racionalidad, creencias, valores, etc. Que condicionan la teorización sobre el currículum.
Panqueva (2008)	Desde una perspectiva crítica social, se concibe el currículo como una mediación cultural a través del cual la sociedad, selecciona, clasifica, distribuye, transmite y evalúa el conocimiento y los valores propios de una cultura; es decir, se plantea el currículo como el mecanismo cultural, a través del cual el conocimiento se distribuye socialmente.
Malagón Plata (2008).	Es el conjunto de aprendizajes o de los resultados del proceso de enseñanza, que surgen a través de una serie de pasos que atienden a: qué, cómo, por qué, quiénes, cuándo y dónde se desarrolla el currículo.
Borja Cruz, Gonzalo (2009)	Es el conjunto de objetivos, destrezas, contenidos, metodología y evaluación relacionados entre sí, que orienta la acción pedagógica.
Inciarte y Canquiz (2011)	Es el eslabón entre la teoría educativa y la práctica pedagógica, entre lo que se afirma que debe ser la educación y lo que finalmente es. El currículo establece la racionalidad entre el discurso explícito y la práctica pedagógica.
Lafrancesco (2011)	La palabra currículum es una voz latina que se deriva del verbo curro y que quiere decir carrera. En términos operativos, lo que se debe hacer para lograr algo; por lo que, hay que pasar para llegar a una meta prevista.

Meza Morales (2012).	El currículo dice lo que se debe enseñar y lo que se debe aprender y debe ser explícito en decir cómo se logra este proceso, haciendo referencia a estrategias, métodos y recursos para el aprendizaje.
Mendo (2014)	Desde un punto de vista ontogenético, el currículo proporciona el marco normativo y sistemático para la práctica pedagógica, y, en consecuencia, es el regulador, el orientador y del dosificador de los aprendizajes.
Bustamante Cabrera (2015)	Se concibe al currículo como todo aquello que la institución educativa ofrece al estudiante para aprender, entonces, es el conjunto de factores y elementos que han sido seleccionados y organizados intencionalmente para llevar a cabo una enseñanza eficaz y de calidad.
Astudillo Riera (2016)	Es el elemento que enlaza la meta educativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Stabback, Male y Georgescu (2016)	Es entendido como un acuerdo político y social que refleja una visión común de la sociedad, teniendo en cuenta al mismo tiempo las necesidades y expectativas locales, nacionales y mundiales. El currículo encarna los objetivos y propósitos educativos de una sociedad y además es una descripción de qué, por qué, cómo y cuándo deberían aprender los estudiantes.

Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

En sus orígenes el currículo era un programa de enseñanza que había que memorizar, bajo la orientación del maestro.

El currículo se concretó en un documento en el que los aprendizajes, esencialmente conocimientos, se ordenan siguiendo una secuencia sistemática e inflexible.

El currículo debe permitir viabilizar la meta educativa de modo que pueda ser llevada a la práctica, hacer posible su evaluación; y, lo más importante, susceptible de transformación.

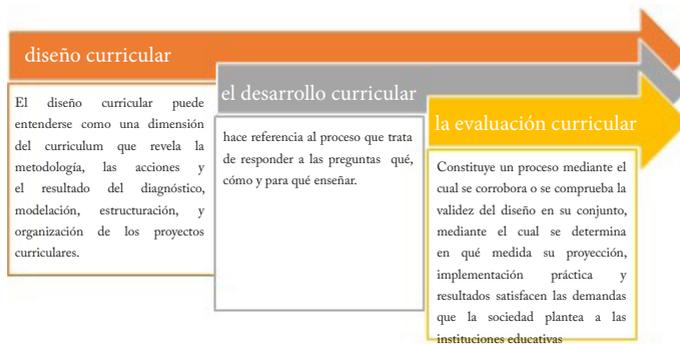
El mismo tiene como función fundamental la organización de la práctica docente y es la sistematización de lo que el docente tiene que realizar en el aula.

Siendo el elemento responsable de volver acción una meta educativa fundamentada con bases filosóficas, psicológicas y epistemológicas, el currículo debe guiar el accionar de docentes y estudiantes, proporcionando la flexibilidad necesaria para su desenvolvimiento y contextualizándose a las necesidades de la comunidad (Astudillo Riera, 2016).

La finalidad de los currículos es facilitar a los estudiantes la apropiación del conocimiento mediante su organización en unidades adecuadas para su enseñanza y su aprendizaje, bien dispuestos en segmentos de espacio y tiempo, utilizando estrategias, recursos y métodos que aseguren el logro de los propósitos de formación encaminados a la satisfacción de los requerimientos sociales y organizacionales que le dan vigencia al programa de formación (Giraldo y. Urrego Giraldo, 2010).

El currículo plantea el camino a recorrer en el marco de un modelo pedagógico que define las relaciones del estudiante con el conocimiento, con los recursos, con el profesor, con la academia y con el contexto social.

Este tiene tres dimensiones o fases fundamentales: el diseño curricular, el desarrollo curricular y la evaluación curricular.



Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

Para Bogolasky, Derby y Gutiérrez (2015) y Walter Sánchez; Izquierdo de la O; Burgal Cintra y Charón Díaz (2016) concuerdan en afirmar de la existencia de una cuarta dimensión o fase llamada por ellos rediseño, ya que conduce a reformular y rediseñar el currículo a partir de las reflexiones del contexto y procurando su mejora continua.

Diseño curricular

En la bibliografía sobre el tema se encuentra Arnaz (1981) que define el diseño curricular con el concepto de planeamiento o con el currículum en su integridad, sin embargo, otros autores identifican el término con los documentos que prescriben la concepción curricular o con una etapa del proceso curricular.

El diseño curricular puede entenderse como una dimensión del currículum que revela la metodología, las acciones y el resultado del diagnóstico, modelación, estructuración, y organización de los proyectos curriculares. Prescribe una concepción educativa determinada que al ejecutarse pretende solucionar problemas y satisfacer necesidades y en su evaluación posibilita el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje (Fernández Lomelín, 2007).

Para Álvarez de Ahogado y Díaz-Zuleta (2009) se

conciben como la capacidad de los docentes, directores, padres de familia, estudiantes, organismos sociales y organismos políticos nacionales e internacionales, de establecer propuestas, planes curriculares y programas de formación con fines totalmente articulados, respetuosos, estudiados crítica y objetivamente, para ser puestos en marcha con la convicción de consolidar soluciones a las problemáticas sociales en el contexto interno y externo de la institución.

Por su parte Casanova (2016) lo define como una propuesta teórico-práctica de experiencias de aprendizaje básicas, diversificadas e innovadoras; que ofrece la institución en cooperación con el entorno al alumnado, para alcanzar el máximo desarrollo de capacidades que le permitan integrarse satisfactoriamente en su contexto logrando una sociedad incluyente y altamente capacitada.

El diseño curricular es metodología, acción y resultado. Es metodología porque en su contenido explica cómo elaborar la concepción curricular, es acción porque constituye un proceso de elaboración y es resultado porque de dicho proceso quedan plasmados en documentos curriculares dicha concepción y las formas de ponerla en práctica y evaluarla.

Además, es conveniente considerar el análisis de diversos factores que tienen que ver con elementos externos y que inciden en dinámica curricular, alguno de ellos son los siguientes:

- Las necesidades y características de la sociedad.
- Los fines educativos emanados de las instancias gubernamentales correspondientes
- Las tendencias de la profesión según sus prácticas (decadentes, vigentes y emergentes)

Estos elementos constituyen la base para el diseño o revisión de la propuesta educativa y curricular de la institución, expresada posteriormente en las carreras que se ofrecen.

Todo diseño curricular debe aspirar a que ese camino conduzca de manera eficaz a que el estudiante alcance niveles de conocimiento pertinentes, autonomía y responsabilidad para razonar, para crear nuevos conocimientos, aplicarlos dentro de un contexto, utilizando los medios e instrumentos adecuados y así contribuir al progreso de la sociedad y a su desarrollo personal.

Entre sus tareas fundamentales se encuentran:

1. El diagnóstico de problemas y necesidades. Esta consiste en el estudio del marco teórico, es decir, las posiciones y tendencias existentes en los referentes filosóficos, sociológicos, epistemológicos, psicológicos, pedagógicos y didácticos que influyen en los fundamentos de la posible concepción curricular, sobre las cuales se va a diseñar el currículum para poder enfrentar la tarea de explorar la práctica educativa. El resultado de esta tarea debe quedar plasmado en una breve caracterización de la situación explorada y los problemas y necesidades a resolver.
2. Modelación del currículum. Aquí se asumen posiciones de los diferentes referentes teóricos en relación con la realidad existente. Se explicita cual es el criterio de sociedad, hombre, educación, maestro, alumno, etc. Se caracteriza el tipo de currículum, el enfoque curricular que se ha escogido.
3. Estructuración curricular. Consiste en la secuenciación y estructuración de los componentes que intervienen en el proyecto curricular que se diseña. En este instante se determina el orden en que se va a desarrollar el proyecto curricular, el lugar de cada componente, el tiempo necesario, las relaciones de precedencia e integración horizontal necesarias y todo ello se lleva a un mapa curricular, donde quedan reflejadas todas estas relaciones.
4. Organización para la puesta en práctica del proyecto curricular. Consiste en prever todas las medidas para

garantizar la puesta en práctica del proyecto curricular. Es determinante la preparación de los sujetos que van a desarrollar el proyecto, en la comprensión de la concepción, en el dominio de los niveles superiores del diseño y del propio y en la creación de condiciones.

Esta tarea incluye, además, la elaboración de horarios, conformación de grupos clases y de otras actividades, los locales, los recursos, por lo que en ella participan todos los factores que intervienen en la toma de decisiones de esta índole, incluyendo la representación estudiantil.

5. Diseño de la evaluación curricular. En todos los niveles y para todos los componentes del proyecto curricular se diseña la evaluación que debe de partir de objetivos terminales y establecer indicadores e instrumentos que permitan validar a través de diferentes vías, la efectividad de la puesta en práctica del proyecto curricular de cada uno de los niveles, componentes y factores.

Los indicadores e instrumentos de evaluación curricular deben quedar plasmados en cada una de los documentos que expresan un nivel de diseño, es decir, del proyecto curricular en su concepción más general, de los planes, programas, unidades, componentes, etc.

El criterio asumido en esta teoría acerca de asumir el diseño curricular como una dimensión del currículum y no como una etapa y definir en su metodología tareas.

Permite así comprender que su acción es permanente y que se desarrolla como proceso en el mismo tiempo y espacio del resto de las dimensiones, reconociendo que hay tareas del mismo que pueden responder a otras dimensiones como las de desarrollo y evaluación, no obstante hay tareas que por sus resultados deben preceder en el tiempo a otras para lograr una coherencia en el proceso curricular.

Desarrollo curricular

En la actualidad constituye una condición básica para el éxito dentro de las reformas curriculares disponer de diseños curriculares cuidadosamente elaborados, científicamente fundamentados y empíricamente contrastados, a partir de la participación activa de la comunidad escolar.

No obstante, resulta ser uno de sus verdaderos retos el impulso del desarrollo del currículum y la conversión del diseño en un instrumento de trabajo e indagación en el marco de su implementación.

La ejecución dinamiza procesos de auto perfeccionamiento que influyen en las relaciones de comunicación y los estilos de dirección, sobre la destreza y suficiencia profesional, es en resumen la implicación reflexiva y autor reflexiva del docente en su desempeño profesional y educación permanente. Este modo de actuación es posible potenciarlo desde la participación de todos los docentes en todas las dimensiones curriculares.

De lo expresado anteriormente pudiéramos resumir la esencia del desarrollo curricular en la Figura 2.2.

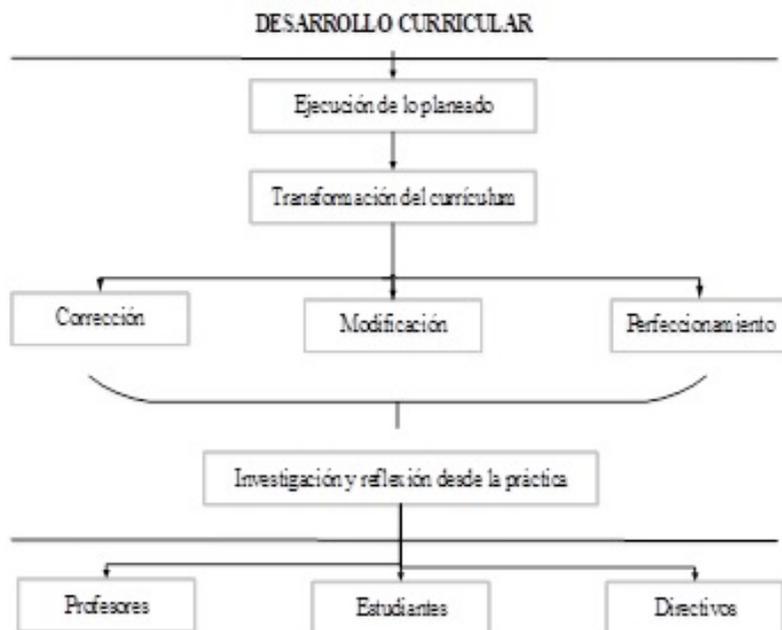


Figura 2.2: Esencia del desarrollo curricular.

Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019).

A partir de lo que se muestra en la Figura 2.2 pudiéramos decir que la esencia del desarrollo curricular es la ejecución de lo planeado y está condicionada por un diseño curricular previo. Sobre la marcha de la ejecución pueden darse una serie de correcciones o modificaciones para el perfeccionamiento de lo diseñado influenciadas a partir de las investigaciones y reflexiones desde la práctica e involucrando a toda la comunidad escolar en donde se encuentran los docentes, grupos de estudiantes y directivos.

Cuando se piensa en la práctica curricular, el pensamiento se dirige al nivel más cercano, es decir el que se realiza en la institución, en las disciplinas, en las asignaturas y en las clases, los protagonistas principales de esta práctica son los docentes y los alumnos, que por lo general en esta fase pueden desempeñar un rol más o menos activo en dependencia de las concepciones de la institución de que se trate.

Es por ello que se espera, como necesidad cada vez más creciente, de que el docente, a partir de su propia práctica y vinculada sistemáticamente al estudio de los principales presupuestos teóricos, pueda aportar y sugerir transformaciones al currículum.

La labor del docente en el desarrollo curricular se caracteriza por enfrentar constantemente las tareas de diseño, adecuación y rediseño y esto último como el resultado de la reelaboración del diseño donde se valora el modelo inicial en su puesta en práctica a partir de su investigación curricular.

El rediseño tiene una estrecha relación con el diseño por cuanto sería repetir el programa de diseño curricular de forma total o en algunas de sus partes con la finalidad de perfeccionarlo.

Evaluación curricular

La evaluación curricular, forma parte de todos los momentos del diseño y desarrollo curricular considerados anteriormente ya que en todo proceso que se ejecute el control es una tarea esencial. La evaluación del diseño y desarrollo curricular constituye un proceso mediante el cual se corrobora o se comprueba la validez del diseño en su conjunto, mediante el cual se determina en qué medida su proyección, implementación práctica y resultados satisfacen las demandas que la sociedad plantea a las instituciones educativas.

La evaluación tiene dos perspectivas, interna y externa; la primera hace referencia a los alcances académicos del currículo y sus factores relacionados, en este tipo de evaluación se incluye la revisión de la propuesta curricular, y el análisis de la práctica cotidiana del currículo puntualmente en la vivencia del proceso educativo en las aulas de clase, los actos de la labor docente y la participación de los estudiantes; la evaluación externa, se enfoca en el impacto social del currículo en el contexto social y cultural de la institución educativa, como se mencionó anteriormente, se relaciona con los fines del currículo (Barriga, 1993 y Rohlehr, 2006).

Otro elemento importante a tener en cuenta es que este proceso no se puede situar en un momento específico, sino que debe ser sistemático, constituyendo una modalidad investigativa que permite perfeccionar el proceso docente educativo a partir del análisis de los datos que se recogen en la práctica.

Lo anterior supone considerar la evaluación curricular como un proceso amplio, que incluye a la evaluación del aprendizaje de los educandos y todo lo que tiene que ver con el aparato académico, administrativo, infraestructural que soporta a este curriculum.

Rediseño curricular

Este exige un análisis permanente de las fortalezas y debilidades educativas, de las mejores prácticas que orienten el proceso de enseñanza aprendizaje, de las características del entorno, de las necesidades sociales, del impacto laboral, de la oferta y demanda de perfiles ocupacionales y de las circunstancias políticas y económicas por las que atraviesa el país en el momento (Álvarez de Ahogado y Díaz Zuleta, 2009).

Zapata Monsalve (1997), menciona que el rediseño curricular se enfoca en la “renovación, innovación, investigación, creación y transformación que sucede a

partir de la evaluación de la situación actual del currículo.

El Plan de Estudio dentro del diseño curricular

En los planes de estudio subyacen las mismas concepciones que sustentan las respectivas propuestas curriculares, así como la concepción del profesional que se desea formar y su papel de la sociedad. Se pueden inferir las concepciones de aprendizaje, conocimiento, etc., a partir de los objetivos de aprendizaje, de la organización, secuencia y continuidad de las materias.

El plan de estudios es la síntesis instrumental mediante la cual se seleccionan, organizan y ordenan, para fines de enseñanza, todos los aspectos de una profesión que se considera social y culturalmente valiosos, profesionalmente eficientes” (Glazman e Ibarrola, 1978). Estos constituyen documentos guías que prescriben las finalidades, contenidos y acciones que son necesarios para llevar a cabo por parte del maestro y sus alumnos para desarrollar un currículum (Casarini, 1999).

Los planes de estudio pueden estar organizados por asignaturas, áreas de conocimiento o módulos, cualquiera de las opciones implícitamente tiene una concepción de hombre, ciencia, conocimiento, práctica, vinculación

escuela-sociedad, aprendizaje y enseñanza, práctica profesional, etc.

Deben tener una fundamentación derivada del currículum formal, de la cual emana la organización de todos los elementos que lo integran, tales como:

- Descripción de la finalidad de la carrera o del nivel educativo
- Tiempo de duración de las carreras
- La organización por trimestres, semestres o anuales
- La estructuración por asignaturas, áreas o módulos
- Especificación de objetivos generales y específicos de cada materia, área o módulo
- Número de horas de teoría y de práctica de cada materia, área o módulo
- Materias obligatorias, optativas y total de créditos
- Especificaciones sobre el servicio social.
- Opciones y requisitos de titulación y otros.

La representación gráfica del Plan de Estudios es el mapa curricular, en donde se visualiza en forma integral la organización y distribución de las asignaturas, áreas o módulos. Permite establecer la relación vertical, es decir analizar qué relaciones existen entre las asignaturas, etc.,

de cada semestre o año escolar, qué enlaces se pueden establecer entre ellas, cómo se puede propiciar una integración o recuperación de contenidos para ayudar a que los estudiantes establezcan núcleos de interacción.

Así como también la relación horizontal, que se refiere a la vinculación que existe entre materias o áreas de todos los semestres o años escolares, que reflejan criterios de continuidad, secuencia e integración de los contenidos.

Por otra parte, la organización y planificación de cada asignatura, área o módulo, constituyen los programas de estudio, que son la herramienta fundamental de trabajo de los docentes y obviamente la finalidad y la intencionalidad, así como la forma de operarlos se derivan tanto de la fundamentación del currículo, como de los planes de estudio dentro de los cuales se ubican.

2.3 NIVELES DE CONCRECIÓN CURRICULAR

El conocimiento y los recursos del currículo, necesarios para la formación, se organizan en tres niveles: macro-currículo, meso-currículo y micro-currículo. Estos determinan el diseño curricular en diferentes contextos, realidades y necesidades.

En la Tabla 2.2 que mostramos a continuación se encuentra un resumen de los expuesto por diferentes autores sobre esta temática.

Tabla 2.2: Niveles de concreción curricular. Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

Autor (año)	Macro-curriculo	Meso-curriculo	Micro-curriculo
Giraldo y. Urrego Giraldo (2010)	Corresponde a este nivel la identificación de problemas generales que deba resolver un programa y la definición de los grandes temas de las áreas del conocimiento universal que aporten a la solución de tales problemas. El macro-curriculo contiene la fundamentación, la contextualización, los problemas, los propósitos de formación, las competencias generales de los egresados de un programa y las áreas del conocimiento propias.	En este nivel se especifican las áreas temáticas profesionales, las áreas temáticas básicas, las competencias del egresado soportadas por las áreas temáticas profesionales, las competencias soportadas por las áreas temáticas básicas, la definición de unidades temáticas (cursos, asignaturas, etc.) con sus contenidos y sus propósitos, hasta llegar a la construcción del mapa general de unidades temáticas por niveles o semestres.	Este nivel comprende la preparación de las actividades o experiencias de aprendizaje, que permitan la enseñanza de los contenidos de las unidades temáticas (asignaturas, cursos) utilizando apropiadas estrategias didácticas. Se consideran en el micro-curriculo las unidades temáticas (asignaturas, cursos), las estrategias de presentación de unidades temáticas adoptadas, los contenidos temáticos, los mapas conceptuales, los objetivos, metodologías y demás recursos didácticos para el desarrollo de estos contenidos, las competencias que adquirirán los estudiantes en razón de la apropiación de los referidos contenidos y la programación espacio-temporal del desarrollo los temas y de las estrategias adoptadas.

<p>Álvarez Vallina (2011)</p>	<p>Señala intenciones educativas, orientaciones, planteamientos metodológicos. Su característica definitiva es la generalidad. Plantea grosso modo los elementos curriculares, como Objetivos Generales de Etapa, definiciones de las Áreas, Objetivos Generales de éstas, bloques de contenidos.</p>	<p>El desarrollo de este nivel corresponde a los equipos docentes, que deben adecuar los planteamientos del Diseño Curricular Prescriptivo a las características idiosincrásicas de cada centro, contextualizando y detallando cada norma prescriptiva según el entorno en que se van a desarrollar de forma efectiva los procesos de enseñanza –aprendizaje.</p>	<p>Esta concreción se realiza a partir de criterios generales para la elaboración de las programaciones didácticas de las distintas áreas, etc. Esta es elaborada por los equipos de ciclo, que diseñan las programaciones específicas articulando el proceso de enseñanza –aprendizaje de manera que esté orientado a un grupo concreto de alumnos. En este nivel se detallan cada una de las unidades didácticas, con su correspondiente orden, secuenciación y desarrollo concreto.</p>
-------------------------------	---	---	--

<p>Guffante Naranjo, Vanga Arvelo, y Fernández Sotelo (2016)</p>	<p>Está relacionado con los lineamientos enmarcados en el contexto nacional, donde están establecidas y formuladas las políticas públicas en educación, que dan origen al Modelo Educativo-pedagógico y Didáctico para la formación de los ciudadanos en una sociedad nacional.</p>	<p>Cada institución coherente con el nivel de formación que oferta, organiza, adecua y orienta la organización de aprendizajes y la estructura curricular en función del perfil del ciudadano deseado. Esta fase del currículo, se constituye en una etapa intermedia que permite reconocer los requerimientos del contexto, los lineamientos filosófico-organizativos institucionales a los que debe tributar el perfil del futuro profesional, pero que a la vez orienta el tratamiento disciplinar, la mediación pedagógica, los procesos de investigación, la determinación de estrategias metodológicas que generen conocimientos pertinentes para responder a la formación.</p>	<p>El micro currículo es el nivel de concreción y aplicación del diseño curricular, permite pasar del ¿qué? al ¿cómo?; esta fase es muy dinámica, por lo que amerita ser evaluada permanentemente a medida de su implementación por quienes la ponen en práctica, su concreción se expresa en los programas de las asignaturas o sílabo, y es la fase donde se define la efectividad del diseño curricular.</p>
--	---	---	---

<p>Morales Martínez, Preciado Duarte, Samit Nader y Piedad Hernández (2017)</p>	<p>Es el currículo en su integridad, es el documento estatal aprobado por las autoridades académicas, es un instrumento pedagógico que imprime los grandes derroteros del pensamiento educativo, las políticas educacionales, tienen un carácter prescriptivo, en relación a que el currículo es abierto, flexible, y orientador del acto educativo.</p>	<p>Se plasma en el proyecto educativo Institucional, se detallan los principios y fines de la Institución, los recursos docentes y los didácticos, la estrategia pedagógica, el reglamento del docente y del estudiante y el sistema de gestión, este debe ser concreto, factible y evaluable. Incluye los contenidos necesarios para alcanzar los objetivos finales; la selección de los conocimientos, habilidades y cualidades que deben quedar expresados en el programa, módulos, disciplinas, asignaturas, componentes.</p>	<p>Es la programación de las asignaturas en el aula, ahí se conciben los objetivos didácticos, contenidos, actividades de desarrollo, actividades de evaluación y metodología de cada área que se cristaliza en el aula. Entre los documentos que se plasman están los planes de clases, los planes anuales y las unidades didácticas.</p>
---	--	---	--

Después de analizado cada uno de los elementos expuestos por los distintos autores que aparecen en la Tabla 1.3 sobre los niveles de concreción curricular, se puede resumir como se muestra en la Figura 2.3.

Figura 2.3: Niveles del currículo.



Fuente: Morales Martínez, Preciado Duarte, Samit Nader y Piedad Hernández (2017).

Primer Nivel o Nivel Macro: Es el producto de un proceso de construcción de consensos en el que han intervenido científicos, especialistas, pedagogos, psicólogos, antropólogos, empresarios, maestros, quienes han establecido los objetivos, destrezas, contenidos comunes obligatorios a nivel nacional, las orientaciones o criterios metodológicos generales y de evaluación. (Borja Cruz, Gonzalo, 2009) En síntesis, establece el Diagnóstico de problemas y necesidades en un contexto y su visión de progreso.

Además, no es exhaustivo, permite que cada institución y profesor defina, a partir de lo establecido, los elementos curriculares que se correspondan con la realidad inmediata y con las necesidades de la comunidad y de los estudiantes.

Segundo Nivel o Nivel Meso: Es el conjunto de decisiones sustentadas y articuladas que permiten concretar el diseño curricular base en programas adecuados a un contexto específico, en el que es prioritario considerar las necesidades educativas básicas. En este nivel la acción corresponde a directivos y profesores de las instituciones educativas, tienen como punto de partida el primer nivel y son adaptaciones curriculares en consideración del contexto institucional.

Del Carmen y Zabala (2011) (citado por Liévano 2016) afirman que es el conjunto de decisiones articuladas compartidas por el equipo docente de un Institución, interesado en conferir coherencia su actuación, aterrizando el Diseño Curricular Base en propuestas globales de intervención didáctica, adecuadas al contexto específico.

Lo expuesto significa que se pueden especificar más los objetivos, priorizar o agregar más las destrezas, adecuar o incluir contenidos, definir y proponer metodologías, recursos y escoger o diseñar instrumentos de evaluación. Es la instancia de crear un currículo propio institucional.

Tercer Nivel o Nivel Micro: Es considerado el de mayor importancia, tiene como base el nivel anterior y se sitúa en el ámbito de acción en el aula. Compete al maestro y contiene los elementos curriculares básicos. Es la unidad de trabajo correspondiente a un proceso de enseñanza aprendizaje articulado y completo, en el que se concretan objetivos, destrezas, contenidos, procedimientos, actividades de enseñanza aprendizaje e instrumentos de evaluación. Todo esto, de acuerdo a las necesidades y características del grupo de alumnos.

Este nivel de diseño curricular orienta la intervención pedagógica del docente y, por lo tanto, la concreción educativa en el ámbito del aula. El programa curricular institucional es el referente para que cada docente elabore el plan de unidades didácticas.

Para desarrollar esta programación de aula, es preciso desglosar los objetivos, las destrezas y contenidos del programa curricular institucional en un número apropiado de unidades didácticas, debidamente secuenciadas a fin de llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje.

2.4 EL CURRÍCULUM UNIVERSITARIO

En el ámbito universitario la cuestión curricular tiene sus propias connotaciones, y éstas se refieren a unas tensiones que es necesario comprender a la hora de pensar cómo se construye un currículo pertinente para que el desempeño de un egresado del sistema universitario sea satisfactorio individual y socialmente y redunde en las transformaciones sociales que demanda el contexto de cualquier país.

El currículo de un programa universitario, en cualquiera de sus programas de formación su propósito no es sólo instruir, sino que su más alta intención está en forjar

individuos integrales, lo cual, por supuesto, supone una especie de armonía o equilibrio entre lo formativo y lo instructivo y tiene como intencionalidad fundamental dotar al estudiante de las competencias indispensables para el desempeño profesional en un campo determinado.

Una intencionalidad de este tipo parece desde luego obvia y adecuada, pues pretende responder a lo que un individuo aspira cuando ingresa a la universidad, así como a los requerimientos sociales, por lo menos a los de las empresas e instituciones empleadoras.

Los diseños de los currículos responden a esquemas más bien fragmentados que se ajustan a saberes, áreas, problemas, temáticas y contenidos específicos que se dirigen a la consecución de un determinado tipo de profesional, que normalmente exige que la universidad le entregue aquello que le sirva para su desempeño en su vida laboral.

Un diseño curricular bien estructurado garantiza una educación con calidad y conduce a la formación de profesionales competitivos. Tratándose del mercado laboral de turismo, la competitividad es un aspecto fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible de las

regiones, en especial la de Ecuador donde el turismo es uno de los componentes generadores de divisas.

Entender que la educación superior es una responsabilidad del Estado, la formación de los estudiantes, destinada a transformarlos en profesionales calificados, debe directamente ser atribuida a las instituciones de enseñanza superior o universidades, tanto públicas como privadas y supervisadas por las entidades públicas competentes.

Consecuentemente estas instituciones, a través de sus mecanismos de enseñanza como metodologías y planes de curriculares, juegan un papel clave para el desarrollo del sector turístico y para el desarrollo sostenible (Fernandes de Araújo, 2011).

A continuación, se describe el objeto de estudio de la profesión, el enfoque de género e interculturalidad, el campo de estudio del sistema turístico y el perfil de egreso.

2.4.1 Objeto de estudio de la profesión

El objeto de estudio de la profesión, es un sistema que contiene una parte de la realidad objetiva, que tiene como base el grupo de problemas que en él se manifiestan y

que requieren la acción de un sólo tipo de profesional para resolverlos (Martínez Márquez, 2015).

Una profesión como detonadora del ejercicio laboral, es reconocida principalmente por su desarrollo en el mercado de trabajo y la conformación de una estructura ocupacional que determina sus prácticas.

Sin embargo, tiene una estrecha relación con la formación académica mediante el vínculo que establece a través de la certificación profesional de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y competencias que responden a las necesidades del entorno económico, social y cultural, en un escenario donde se gestiona el conocimiento y se realiza un ejercicio formativo permanente que requiere el individuo para promover mayor competitividad en el ámbito profesional.

El turismo delimita un conjunto de figuras profesionales definidas de manera amplia tanto en términos de empleo como de actividades que se originan a partir de la adecuación y adaptación de la oferta de servicios, requiere modificar los requisitos, necesidades y motivaciones para atender a los distintos consumidores de servicios turísticos y posibilitar el paso de una empresa a otra en diferentes áreas funcionales (Sladogna, 1999).

La profesión turística en el mundo de trabajo ha generado una serie de transformaciones que enfatizan la complejidad de sus actividades y tareas ocupacionales como la atención de los servicios, la educación escolarizada, la estratificación social que se da por niveles y áreas de formación para que, como eje económico y social, pueda lograr una mayor sinergia entre los factores involucrados en el turismo.

La profesión turística como objeto de estudio se asocia a procesos formativos permanentes y propicia el tránsito al desarrollo profesional, social y personal de la ciudadanía, en esta perspectiva genera su comprensión a partir de nuevos ejes de desarrollo; por un lado en la formación del capital humano y el desempeño de actividades económico-sociales específicas, que analiza la retribución económica de acuerdo con el status que le confiera la comunidad cuando se percibe mayor beneficio colectivo, asumiendo así responsabilidad social y, por otro, valora el desarrollo de sus talentos que le da un estatus de competencia para el ejercicio profesional (Peñaloza Suárez, et al., 2011)

Refiriéndose a este mismo tema autores como Benítez Bastidas; Rosero Villafuerte y Tapia González (2014) sostienen que el turismo tiene como objeto de estudio

la satisfacción de necesidades y expectativas de los excursionistas y los turistas, motivo por el que las carreras de pregrado y postgrado en el Ecuador deben concentrarse en dinamizar la estructura, gestión y desarrollo del sistema turístico local y nacional.

Para que los profesionales en turismo se integren al mundo laboral a través de la práctica y del ejercicio profesional, que reediten un mercado de trabajo profesional innovador, es necesario que incurse en nuevos modelos de formación académico-profesional y de actualización permanente que le lleven a un mayor conocimiento, acercamiento y respeto por su entorno.

La profesión turística requiere de una formación permanente para su realización así como del esfuerzo y dedicación de quienes ejercen una práctica profesional en el mercado de trabajo, que exponen la necesidad de interrelación con las instituciones educativas para revisar e integrar procesos de formación de calidad bajo el principio de competitividad, incorporar procesos de formación permanente como elemento esencial para innovar en el campo turístico y bajo la perspectiva de la economía basada en el conocimiento.

La función del profesional en turismo es contribuir en el desarrollo de actividades estratégicas y esenciales, que se dan en las empresas turísticas para que de manera especializada garanticen mejor calidad en los servicios e intensifiquen la aplicación de conocimientos habilidades y destrezas indispensables para ser competitivos y acordes a la demanda del mundo laboral.

Es por ello que el profesional en turismo con su formación multidisciplinaria estudiará la planificación y gestión del sistema turístico, la gestión patrimonial, el desarrollo del turismo sostenible, basado en los criterios de interdisciplinarietà, transversalidad de aprendizaje e investigación como herramienta didáctica desde el enfoque holístico y constructivista donde los estudiantes aprenden haciendo con la interacción teoría-practica en contextos reales.

Puesto que el turismo involucra una visión integral de diferentes dimensiones, a través del observatorio de bienes y servicios, planificación de eventos turísticos; análisis de oportunidades de negocios turísticos; integración en los mercados turísticos, para la resolución de problemas del entorno.

Por tanto, y en concordancia con Peñaloza Suárez, et al.

(2011) el estudio de la profesión turística debería incidir en:

- Implica actividades instrumentos, métodos y formas de organización social del trabajo condicionadas por la dinámica económica y por el conjunto de interacciones y relaciones con el público.
- Resaltar la lucha ciudadana por adoptar nuevas formas de organización, debate y acción.
- Generar alternativas en el desarrollo empresarial, como detonador de bienes y servicios.
- Delimitar la estructura del mercado de trabajo retomando el comportamiento de las personas en una realidad determinada para incrementar la capacidad de resolución de problemas y facilitar su desempeño en la vida profesional y personal.

2.4.2 Enfoque de género e interculturalidad

El género es el conjunto de características sociales, culturales, políticas, económicas y atributos asignados a las personas en forma diferenciada de acuerdo al sexo. Género refiere a las diferencias y desigualdades entre hombres y mujeres por razones sociales y culturales. Estas diferencias se encuentran en los roles (productivo y reproductivo), responsabilidades, conocimientos, necesidades, prioridades relacionadas con el control,

acceso y uso de recursos y la distribución de beneficios (De la Torre Salazar, 2013).

El enfoque de género es una perspectiva de análisis que nos permite mirar la realidad, identificando los roles que asumen mujeres y varones en nuestra sociedad, así como las relaciones de poder y desigualdad que se producen entre ellos y ellas. Este análisis nos posibilita conocer y explicar las causas que generan esas asimetrías e injusticias y formular medidas (políticas, mecanismos de acción afirmativa, normas, entre otras) que contribuyan a superar las brechas de género.

Se entiende por cultura a las diversas prácticas, valores, principios y creencias que tienen los grupos humanos en un contexto social, geográfico e histórico determinado. Todos los grupos humanos crean cultura; aunque cada uno tiene una manera de hacer, sentir y pensar, de relacionarse (o no) con los demás seres humanos, con los seres de la naturaleza, con los seres sagrados e, incluso, con la persona misma.

La interculturalidad se define como el reconocimiento y respeto de las diferencias culturales existentes, bajo la concepción de que las culturas pueden ser diferentes

entre sí pero igualmente válidas, no existiendo culturas superiores ni inferiores (Defensoría del Pueblo, 2015).

Las perspectivas de género e interculturalidad son enfoques transversales que se complementan en la medida en que buscan proteger los derechos individuales y colectivos de las personas. Ambas son muy importantes, porque nos permiten:

- Fortalecer nuestra relación personal e institucional con la ciudadanía, las personas de nuestro entorno familiar, laboral, amical, entre otras, valorando las diferencias de género, cultura, edad, discapacidad, entre otras.
- Analizar cómo las vulneraciones de los derechos fundamentales afectan de forma diferente y en mayor grado a grupos tradicionalmente excluidos.
- Fortalecer las acciones, procedimientos y sistemas de la gestión institucional, con la finalidad de proteger con mayor eficacia los derechos de las personas y grupos que requieren políticas con ambas perspectivas.
- Proponer medidas y cambios orientados a mejorar las relaciones de igualdad en el plano del trabajo defensorial y la gestión interna.
- En los últimos años la universidad ecuatoriana en el marco de la búsqueda y el aseguramiento de la

calidad, ha venido incorporando nuevas dimensiones que complementen la formación integral del futuro profesional y que, a nivel del perfil de egreso, van más allá del ámbito de los elementos tradicionalmente vistos como esenciales -campos de formación, tales como los fundamentos teóricos, la praxis profesional, la epistemología y la metodología de la investigación o la comunicación y el lenguaje-, para adentrarse también en el extraño dominio de la interculturalidad, que se ha dado en llamar ex profeso, integración de saberes, contextos y culturas (Sarmiento Oyola, 2015).

- Pero dicha integración, va más allá del reconocimiento y la aceptación de la diversidad de culturas que conforman el país, implica también la reducción progresiva de las desigualdades, desde la búsqueda del conocimiento, que han experimentado los grupos históricamente excluidos. Esto pasa por incorporar en la cátedra universitaria el enfoque de género y como se mencionaba, la interculturalidad.

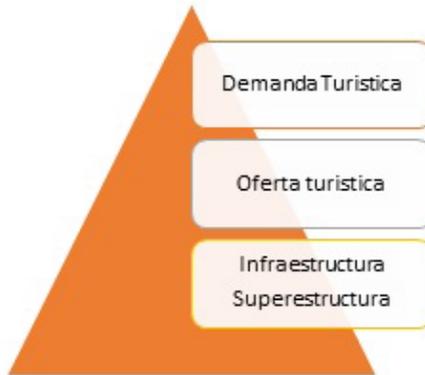
Este dominio, reviste una importancia particular para el profesional del turismo debido a que contribuye su formación como profesionales íntegros, con conciencia social y ambiental, capaces de expresar estima y

reconocimiento por sus respectivos backgrounds culturales, y que desde ellos sean capaces de transformar la realidad de sus contextos y alcancen determinada movilidad social, en los niveles que valoran.

2.4.3 Campo de acción / sistema turístico

Un sistema es un conjunto de recursos que interactúan entre sí para cumplir un objetivo en común. Considerar el conjunto de elementos que componen el turismo como un sistema y con referencia espacial en destinos concretos, permite describir los aspectos más relevantes de la oferta y demanda turística, y lo que puede resultar más relevante, la relación de estos subsistemas con el contexto y así nos permite definir el campo de acción del profesional del turismo.

Entre estos elementos se encuentran los factores que intervienen (ver figura Nro.)



Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

A continuación se describe el alcance de estos elementos:

La demanda turística es la cantidad de personas que viajan o desean viajar a un destino turístico, y su estudio contempla la descripción del perfil del turista, sus motivaciones, percepciones, y las actividades que desarrolla entre otras variables.

La oferta turística se integra por los recursos, naturales y culturales, el equipamiento que presta servicios a los turistas y los eslabonamientos productivos.

La infraestructura es el soporte que permite la conexión entre centros emisores y receptores y el desarrollo del destino turístico, en especial, la de transporte (rutas y terminales) y la de comunicación.

La superestructura está integrada por organismos públicos, privados y del tercer sector que tienen por objeto planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico.

También dentro del sistema turístico encontramos a los elementos extrínsecos que son: el ambiente económico, el ambiente social, el ambiente político, el ambiente cultural, el ambiente natural, el ambiente tecnológico que son elementos ajenos de cierta mane a al sistema turístico, pero que a pesar de ello tienen una incidencia dentro de él. Como es posible apreciar todos los elementos interactúan entre si y dependen uno del otro para que el sistema funcione correctamente.

Teniendo en cuenta todos los elementos que intervienen en un sistema turístico podemos decir que las posibilidades de actuación del profesional turístico en el mercado de trabajo son como un abanico, pues su campo de trabajo es vastísimo y crece día a día. Según Ansarah (2002),

el profesional del turismo está descubriendo otras áreas de actuación diferentes a las tradicionales, como por ejemplo:

- Hospedaje: empresas relacionadas a las distintas categorías de acomodación, como hotelería, moteles, camping, posadas, albergues, casinos, shopping center, y la actual tendencia de acción en hospitales.
- Transportes: aéreos, terrestres, ferroviarios, marítimos, y demás modalidades de transportes.
- Agencias: de viajes, operadoras y representaciones (GSA y consolidadores).
- Gastronomía: restaurantes, fast food , cruceros marítimos, parques temáticos, eventos y otros.
- Recreación: con actividades de animación y recreación en clubes, parques temáticos, eventos, empresas de entretenimiento, agencias, cruceros marítimos, hoteles, colonias de vacaciones.
- Eventos: empresas organizadoras de mini y mega eventos, ferias, congresos, exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Organismos oficiales: planes y programas establecidos por una política de turismo, fomento, investigación y control de actividades turísticas.
- Consultoría: investigación y planeamiento turístico.

- Marketing y ventas turísticas.
- Docencia: cursos de graduación, postgrado, especialización, extensión, actualización y cursos libres.
- Publicaciones: empresas y/o instituciones de enseñanza relacionadas con ediciones específicas y elaboración de textos para diarios y revistas especializadas.
- Especialización en segmentos de mercado: turismo ecológico, social, infanto-juvenil, tercera edad, discapacitados, de negocios, segmentos étnicos o culturales en general.
- Investigación: centros de información y documentación.

Otras áreas del conocimiento humano: áreas de generación de bancos de datos para el turismo, traducción e interpretación dirigidas al sector, instituciones culturales, informática aplicada al turismo, entre otras.

A este grupo de posibilidades se le incorpora otro grupo expuestas por Expósito Fuster (2014), las cuales se muestran en la Tabla 2.3.

Tabla 2.3: Campo de acción de un profesional del turismo.

Alojamientos	Director, Subdirector, Director área de alojamiento, jefe de recepción, Jefe de reservas, Jefe de Administración, Jefe de comercial, Encargado general.
Restauración	Director de F&B, Director de banquetes y convenciones, Responsable de administración (compras, almacén...), Comercial de restauración, Responsable / supervisor de restauración de colectividades, Jefe de Operaciones (especializada y cautiva), Director de establecimiento (Independiente e integrada).
Intermediación	Director, Gestor de viajes de empresa, Responsable de producto, contratación, OPC (organización profesional de congresos), Responsable de producto, responsable de booking, responsable de calidad del producto en TTOO.
Transporte y Logística:	Director empresa alquiler de vehículos, director comercial, Jefe de oficina alquiler vehículos, Técnico de atención al cliente, Director de reservas, Responsable de relaciones administrativas públicas, Responsable relaciones con otras empresas, Jefe de escala/operaciones de tte. (Handling), Responsable atención tripulacione.

Planificación y Gestión Pública de Destinos.	Técnico de gestión de administraciones públicas en instituciones de planificación e instituciones de promoción, Responsable de programa de plan de dinamización, Director de centros de iniciativas turísticas, responsable de relaciones con las empresas, directoras de oficina de turismo y responsables de oficina de turismo.
Productos y Actividades Turísticas	Técnico asesor de Gestión del Patrimonio Natural, Técnico asesor de Gestión de Patrimonio Cultural, Técnico asesor de Gestión de Instalaciones de Ocio, Técnico asesor de Gestión de Instalaciones Deportivas, Técnico Asesor de Eventos, Comercial, Responsable de administración (compras, almacén...), Responsable de promoción y comercialización, Jefe de nuevos productos, Gestor de nuevos productos, Director de empresa de actividades Turísticas, Guía interprete, Dinamizador de actividades.
Formación investigación y consultoría	Formación, investigación y consultor: Consultor Junior en Consultoría, Ayudante de investigación en la universidad, Profesor en ciclos formativos.

Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

2.4.5 Perfil de egreso

El proceso de formación de profesionales es aquel que se desarrolla al interior de una escuela, inmersa en una comunidad, y que está destinado a producir personas idóneas, capaces de satisfacer necesidades de esa comunidad (Cristoffanini, 1987).

Esta definición nos evoca nuevamente la idea de que los educandos deben recibir las herramientas necesarias para que una vez egresados obtengan una inserción realmente eficaz en el mundo laboral.

No obstante esto, es necesario destacar que si bien la idea es que la formación profesional debe permitir al estudiante encontrar un lugar de trabajo en el mundo laboral que es cada día más cambiante, exigente y competitivo, esto no quiere decir que la universidad sólo deba poner el énfasis en eso: el mundo del trabajo, ya que ésta no puede dejar de lado ni ignorar lo que es su propia esencia, como lo es el desarrollo del pensamiento analítico, el pensamiento sintético, la confianza y seguridad en la propia inventiva (Gutiérrez, 1990).

Es decir, debe entregarse al alumno sólidos conocimientos respecto a su área de estudio, amplios conocimientos

culturales, capacidad de discernimiento y profunda reflexión, capacidad creadora, valores y en general todo aquello que tienda a hacer de él no sólo competente, sino también íntegro. En general, todo proceso de formación profesional debería tender a entregar las herramientas necesarias en virtud de un perfil previamente determinado.

Todo perfil bien estructurado debe describir las competencias básicas que requiere el ejercicio de la profesión, entendiéndose por competencia aquellas capacidades aprendidas en el proceso de formación (Gutiérrez, 1990).

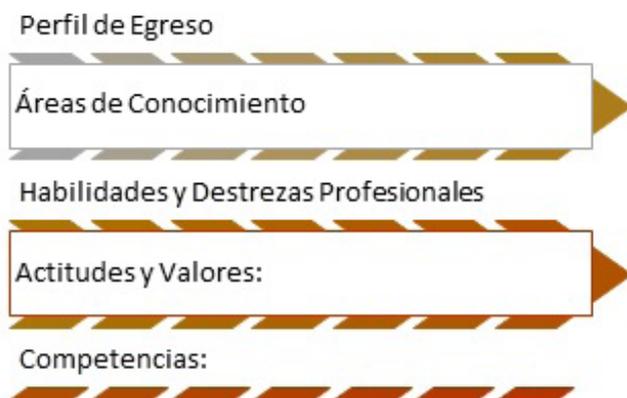
El perfil de egreso define a la persona que se espera formar (individuo integral, desde el sujeto en sí mismo y su subjetividad, en lo social, cultural, político y ético). Definir el perfil tiene un papel preponderante en la articulación de los tres niveles de concreción curricular, en función de los requerimientos sociales y porque es un referente para la definición de los componentes curriculares, además que se constituye en un indicador para valorar la eficacia del proceso educativo (Guffante Naranjo, Vanga Arvelo y Fernández Sotelo, 2016).

Ahora, la pregunta es ¿cómo diseñar el perfil de egreso

adecuadamente? Gutiérrez (1990) considera que en el proceso de determinación del perfil de egreso debe involucrarse a todas aquellas personas que tienen relación a la formación de profesionales de un área determinada, cualquiera sea su grado de responsabilidad en el desarrollo del currículum. Además, agrega la importancia de que las universidades obtengan información respecto al destino que han tenido las personas que recibieron su formación profesional en ellas.

Sin lugar a dudas que estas personas aportarán información relevante respecto a fortalezas y debilidades de la formación recibida, de las tendencias del sector en cuestión y, por tanto, de las modificaciones que deberían hacerse al currículum. Además de los egresados, los empresarios del sector constituyen otra fuente de información importante.

El formato de Perfil de Egreso está integrado por los siguientes componentes:



Fuente: Aldaz, Moreno y Lascano (2019)

- **Áreas de Conocimiento:** son las áreas esenciales de la o las disciplinas que otorgan el sustento científico y profesional a una carrera.
- **Habilidades y Destrezas Profesionales:** son formas de pensar u operar que condicionan altamente la actuación profesional y no necesariamente deben asociarse a tareas muy determinadas.
- **Actitudes y Valores:** son disposiciones adquiridas para actuar selectivamente o conducirse de determinada manera frente a una situación y operan como parte de un sistema de representación de la realidad, una vez incorporadas regulan la conducta.
- **Competencias:** son un saber actuar complejo,

producto de experiencias integradoras de aprendizaje, que se sustentan en la movilización y combinación eficaz de una variedad de recursos internos, (conocimientos, habilidades y disposiciones) y externos, para el desempeño exitoso en una determinada situación o actividad real.

El perfil de egreso se construye en el conjunto de valores, rasgos, aptitudes y capacidad que se aspira a formar en el futuro profesional a través del proceso docente educativo que realiza la Universidad por encargo de la sociedad. La forma en la que materializa la planificación y organización de este proceso docente educativo es mediante el plan de estudios y los programas académicos (Martínez Márquez, 2015).

Además, la determinación del perfil de egreso, constituye el eje para el reconocimiento y organización de los núcleos básicos de la profesión, que son los conocimientos cardinales de las disciplinas que permiten la integración de los métodos, lenguajes, procesos y procedimientos que las estructuran, su producción y aplicación está orientada a la resolución de los problemas de la ciencia y de la realidad relacionados con la profesión (Larrea, 2014); esto permite la abstracción de los elementos esenciales que se requieren en una determinada área del conocimiento para el desempeño profesional.

Por tanto el perfil de egreso se determina a partir de: bases

socio-económicas, políticas, ideológicas, culturales en relación con la realidad social y comunitaria, necesidades sociales, políticas de organismos e instituciones y la identificación del futuro del egresado, campos de actuación, cualidades, habilidades y conocimientos necesarios para su actuación y desarrollo prospectivo. Estos elementos deben quedar expresados de forma integrada en objetivos para cualquiera de los niveles que se diseña.

De este modo, la educación, vista como proceso educativo, obtiene la información que necesita del medio (feedback) para realizar los ajustes necesarios, Estos aportes, más la opinión de especialistas del área, de académicos universitarios y con el soporte de la misión y principios de la universidad, pueden ayudar forma eficaz al diseño de un perfil de egreso concordante a las necesidades del entorno, que el caso particular del perfil del Licenciado en Turismo asocia:

Bio-conciencia

Analiza las capacidades técnicas y de gestión en los servicios y de empleo inclusivo para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva desde una visión ética; estudia las bondades de las TIC

para conseguir posicionamiento del turismo consciente y sostenible en la sociedad; y suscita el diseño de planes de negocio para generación de micro, pequeñas y medianas empresas productoras de servicios turísticos.

Participación Responsable

Aplica las capacidades técnicas y de gestión en los servicios y de empleo inclusivo para mejorar su prestación y contribuir la transformación productiva desde una visión ética; establece las bondades de las TIC para conseguir posicionamiento del turismo consciente y sostenible en la sociedad; y suscita el diseño de planes de negocio para generación de micro, pequeñas y medianas empresas productoras de servicios turísticos.

Honestidad

Aporta en la solución de problemas relacionados con las capacidades técnicas y de gestión en los servicios y de empleo inclusivo para mejorar su prestación; contribuye en la transformación productiva desde una visión ética; y colabora de manera cabal en el diseño de planes de negocio para generación de micro, pequeñas y medianas empresas productoras de servicios turísticos. (Rediseño curricular, Unach, carrera de Turismo, 2017).

Reflexiones Finales en Torno al capítulo II



1. El turismo constituye una actividad de un gran dinamismo en cuanto a generación de empleo, crecimiento económico y diversificación productiva que aporta estratégicamente al desarrollo socioeconómico de las naciones.
2. El potencial turístico en Ecuador se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. La fortaleza del país en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los valores culturales de los habitantes.
3. La Profesionalización del turismo es esencial para mejorar la actividad turística, permitiendo elevar el nivel de calidad de los productos turísticos pudiendo así satisfacer las necesidades y preferencias de la demanda.

Esto implica el trabajo organizado y coordinado del estado y del sector privado y está relacionada con la formación y capacitación de tal manera de proveer al profesional “formado en la experiencia” de los conocimientos, conceptos y formación académica necesarios combinándolo con la vocación, entusiasmo y experiencia en el trabajo.

4. Los fines de las instituciones educativas están orientados hacia la formación de individuos con capacidades para un saber hacer, desde una óptica del “hacer reflexivo”, con compromiso social, al servicio de los demás en los diferentes roles y cargos en los que se desempeñe, enmarcados en valores éticos y morales.

5. El currículo constituye la plataforma medular que hace viable y le da coherencia a cada una de las acciones que se lleven a cabo para lograr, la formación integral del individuo.

6. El diseño, desarrollo y evaluación del currículo deben ser considerados como procesos cíclicos, por lo que las instituciones de educación superior son responsables de crear sistemas de gestión de calidad académica, que garanticen la retroalimentación, monitoreo y evaluación permanente de cada una de estas etapas, propiciando la actualización e innovación curricular, en atención a las necesidades del contexto y en procura del aseguramiento de la oferta académica

7. En el diseño curricular se consideran tres niveles de concreción del currículo: El Nivel macro, que constituye la Propuesta Educativa en el que se toman en cuenta los elementos de identidad de la institución, así como las demandas del contexto.

El nivel meso, correspondiente a la Propuesta Curricular, en el que se abordan aspectos de índole teórica, técnica y de administración del currículo. El nivel micro referido a la Práctica Pedagógica expresada en los encuentros de aprendizaje y en la programación, donde deben concurrir y hacer vida cada una de las dos propuestas anteriores, mediante las estrategias didácticas y de evaluación.

8. La finalidad del currículo el recoger el anhelo de la sociedad en la formación de un tipo de profesional (perfil de egreso o perfil profesional) concretándolo en un plan de estudios en los programas en los que se basará el desarrollo del proceso docente; el currículo da lugar a la carrera. En sentido general cada carrera está dada por la delimitación del perfil de egreso (o profesional), del objeto de estudio de la profesión y el campo de acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguayo, C. (2007). Profesión y profesionalización: hacia una perspectiva ética de las competencias en trabajo social. *Revista Tendencia & Retos*. N.º 12: 107-117 / octubre 2007.

Akin, A. (2004). Evaluation of congress tourism development in the world and in Turkey. *Tourism Review*. ISSN: 1660-5373. Publication date: 1 January 2004 Reprints & Permissions.

Álvarez de Ahogado, M. y Díaz-Zuleta, H. (2009). *Gestión curricular de la educación superior en ciencias de la salud*. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Araújo, D. (2011). Formación profesional en turismo e inserción en el mercado laboral. Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahía, Brasil, y su entorno. *Estud. perspect. tur.*, 20, (1).

Arnaz, J. (1981) *La planeación curricular*. México: 1981: Trillas.

Benítez Bastidas, N., Rosero Villafuerte, J. Tapia González, A. (2014). Competencias transversales y específicas para la Carrera de Turismo de la Universidad Técnica del Norte, en el nuevo contexto de desarrollo de la zona i del Ecuador. DOI:10.4067/riatvol9iss2pp127-15018-

235XCorpus ID: 140680301.

Fernández, A. y Pérez, B. (2002). La profesionalización del maestro desde sus funciones fundamentales. Algunos aportes para su comprensión. La Habana: Dirección de Ciencia y Técnica del MINED.

Giraldo, G. (2010). Incorporación de las competencias al modelo de construcción de currículos de ingeniería basados en problemas: el caso de la ingeniería de sistemas.

Granados, M. (2011). Profesionalización y la Formación Superior en Turismo. Gestión en el Tercer Milenio. Online ISSN: 1728-2969. Print ISSN: 1560-9081.

Morales Martínez, Preciado Duarte, Samit Nader y Piedad Hernández (2017). La gestión curricular, proceso integrador del entorno y contexto de la institución educativa universitaria. Una revisión documental. Bogotá: Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud.

Núñez Roja; Arévalo Vera y Ávalos Davidson (2012). Profesionalización docente: ¿Es posible un camino de convergencia para expertos y novatos? REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 14, núm. 2, 2012, pp. 10-24. Universidad Autónoma de Baja California. Ensenada, México

París Mañas, G., Tejada, J., Coiduras, J. (2014). La profesionalización de los profesionales de la formación para el empleo en constante [In]definición en Europa.

Revista de curriculum y formación del profesorado. Vol. 18, Núm. 2.

Peñaloza Suárez, Laura; Medina Cuevas, J. Lourdes; Vargas Leyva, Ruth; Herrera Márquez, Alma. Profesión Turística: Perspectivas de estudio desde la economía basada en el conocimiento. Gestión Turística, núm. 16, julio-diciembre, 2011, pp. 207-227. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile

Shigunov Neto, Alexandre, Maciel, Lizete Shizue Bomura (Orgs.) (2002). Reflexões sobre a formação de professores. Campinas, Papirus.

Tejada, J. (2009). Competencias Docentes. Profesorado. Revista de curriculum y formación del profesorado. Vol. 13, N.º 2 (2009). ISSN 1138-414X.

3

CAPITULO

TURISMO: Análisis y Perspectivas del Profesional por Competencias en el Ámbito del Desempeño Laboral.

OBJETIVO: *Abordar la relevancia estratégica de las competencias laborales en el profesional del Turismo*

CAPITULO III

El Mercado Laboral en el marco de la gestión de Personas

En la actualidad se denota una época de innumerables transformaciones que han sido producto de la rapidez con la que ocurren los cambios, cambios que han sido caracterizados por múltiples factores políticos, sociales, económicos, además por la innovación tecnológica, el servicio y las características del mercado laboral que han introducido continuas transformaciones en la organización del trabajo.

Estos cambios forman parte de la globalización, un proceso socio-económico mundial, complejo, multifacético y dinámico, que ejerce influencia significativa en todos los países. Incidiendo notablemente en ellos el acceso de las tecnologías de la información y de la comunicación; lo cual ha ocasionado un impacto al entorno empresarial, exigiéndoles una profunda transformación en las formas de organizar el trabajo.

Estas transformaciones que se observan en el mundo han originado un replanteamiento de los modelos tradicionales de la Estructura Organizativa. Así, las

personas que trabajan en las empresas han pasado a tener un mayor protagonismo que les lleva a identificarse y a comprometerse con estas innovaciones, inclusive les lleva a posturas más flexibles que permitan un mayor alcance en la relación con la organización.

Cabrera y Bonache (2002) hacen mención a la consideración señalada citando:

“...no es de extrañar que la función de recursos humanos en muchas empresas haya pasado a ser una función administrativa secundaria a convertirse en una función directiva estratégica que desempeña un papel importante en las decisiones claves de las empresas.”

Para Andrés Reina, (2017) el talento humano :

“... contribuye al progreso económico de las naciones y que este capital puede incrementarse y desarrollarse mediante una inversión en educación y formación empresarial que aumente y mejore los conocimientos y la cualificación de los individuos...”

El Libro Blanco de la Unión Europea titulado (1993) Crecimiento, Competitividad y Empleo, Retos y Pistas para entrar en el siglo XXI, igualmente hacen alusión a la relevancia del saber:

“...en la preparación para la sociedad de mañana, no basta con poseer un saber y un saber hacer adquiridos de una vez para siempre, es imperativa la aptitud para aprender, para comunicar, para trabajar en grupo para evaluar la propia situación. Los oficios del mañana exigirán aptitud para formular diagnósticos y hacer propuestas de mejora en todos los niveles, exigirán autonomía, independencia de espíritu y capacidad de análisis basadas en el saber. De ahí la necesidad de adaptar el contenido de la enseñanza y de dar la posibilidad de mejorar la propia formación (saber y saber hacer) cuando sea necesario”.

En este orden de ideas cabe señalar que en los últimos años el mercado laboral ha cambiado en forma vertiginosa y radical, tanto han sido las transformaciones que se habla de aspectos como: el fin del trabajo, la desaparición del empleo de larga duración, la desaparición de la estabilidad laboral, de la existencia de empleos inestables y pocos duraderos, que pueden ser de calidad buena o mala en cuanto a salarios, calificaciones y condiciones de trabajo; se cuestiona la flexibilidad del trabajo, los tiempos del trabajo, el empleo femenino, la recurrencia del trabajo parcial o temporal, entre otros.

Estas consideraciones del mercado de trabajo, en gran parte se han dado a consecuencia de las grandes transformaciones originadas por el cambio tecnoproductivo y por las nuevas tecnologías de información y de comunicación. Este nuevo paradigma económico de la intangibilidad y el conocimiento se impone cada vez más lo cual hace posible comprender una sociedad mucho más compleja y competitiva en el marco de las condiciones actuales.

Se evidencia así una nueva forma de organización del trabajo que conduce a la configuración de un nuevo perfil de las personas que apuntan hacia una formación integral y al desarrollo de un mayor número de competencias, así como un mayor contenido técnico y social.

Se conoce adicionalmente que los conceptos más recurrentes en el modelo de análisis del mercado de trabajo identificaban factores tales como: tarea, operación, tiempos, movimientos; en la actualidad el modelo de análisis del campo laboral refiere otras condiciones entre las que destacan: formación, desarrollo, competencias de las personas.

No cabe la menor duda, que la evolución de la tecnología, el crecimiento de los mercados, la evolución de la economía

han cruzado la puerta del siglo XXI, permitiendo con ello que los responsables de direccionar personal en las organizaciones diseñen sus políticas y estrategias considerando el personal calificado para asumir los grandes retos en materia laboral.

Es así que, factores como el cambio tecnológico, la reestructuración productiva, las modificaciones del mercado de trabajo orientadas hacia una mayor flexibilidad han justificado un cambio en las demandas de formación que a su vez provoque una necesaria exigencia de personas que demuestren sus capacidades en el puesto de trabajo. Determinándose en este sentido, grandes desafíos competitivos que apuntan a:

- 1.Hacia la globalización
- 2.Nuevas tecnologías
- 3.Desarrollo del talento humano
- 4.Administración del cambio
- 5.Respuesta al mercado

De esta manera, para los especialistas no es posible atender el llamado a responder a las grandes transformaciones del mundo laboral sin considerar previamente cada uno de los desafíos señalados.

Las Competencias Laborales: Génesis

Las competencias surge a partir de la teoría de la gramática generativa transformacional, bajo el concepto de competencia lingüística, esta connotación hace suponer como los seres humanos se apropian del lenguaje y lo emplean para poder comunicarse. El escenario de la filosofía moderna y la sociología, en el siglo XX, a través de filósofos y sociólogos dan muestras de las competencias asociadas a los juegos del lenguaje, a la competencia interactiva, y a la competencia ideológica. Por tanto desde la perspectiva educativa laboral, el sistema de formación por competencia aparece en la década de los 80' y de los 90', donde se comienzan a introducir los diversos enfoques que hacen posible argumentar la necesidad de vincular la educación con el sector productivo. Cejas, Vásquez y Chirinos (2017)

Sin embargo, el termino de Competencias tiene sus orígenes en la década de los años 1950 cuando Noam Chomsky (citado por Mejía Botero) lo define como aquella capacidad que posee todo hablante para apropiarse del conocimiento de su lengua y así producir y entender enunciados y significaciones siempre nuevas. A partir de los postulados chomskianos de "diferenciar competencia lingüística y actuación lingüística", el término comenzó a ingresar en el mundo educativo.

De esta forma el enfoque de las competencias se comienza a utilizar con as fuerza a partir de los años 1970, no obteniendo los resultados esperados y comienza a generalizarse desde los años 90 en Europa y posteriormente en América Latina.

Se asume que el enfoque por Competencias en el mundo laboral y educativo es relativamente reciente debido a que comienza a desarrollarse posterior a los años 90 donde prevalece el interés por parte del escenario profesional y del docente consensuando una interpretación mucho más homogénea, sin embargo aún sigue la contrariedades propias de confundir el termino tanto con sinónimos de habilidad, destreza o capacidad. , implicando así un sinfín de interpretaciones que giran en torno al enfoque. Ante la relevancia del enfoque por competencias y en virtud de la no existencia de definiciones operativas las universidades y los docentes suelen basarse en conceptos más subjetivos sin permitir el consenso de la rigurosidad conceptual que esto implica.

En el escenario de la psicología cognitiva, se aprecian las competencias a través de tres grandes líneas que se denotan en la figura 3.1 :



Estas teorías tienen su propio significado y se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 3.1 Las teorías asociadas a las Competencias Laborales.

<p>LA TEORÍA DE LA MODIFICABILIDAD COGNITIVA</p>	<p>Desde esta teoría las competencias se forman a través de estructuras cognitivas que pueden modificarse por influencia de experiencias de aprendizajes.</p>
<p>LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA MÚLTIPLE</p>	<p>Trata fundamentalmente los tipos de inteligencias que puede tener una persona, para el desenvolvimiento en la vida cotidiana, la cual requiere de muchas capacidades que trasciende el enfoque de factores lógico matemáticos y de lectoescritura.</p>
<p>LA ENSEÑANZA PARA LA COMPRENSIÓN</p>	<p>Desde esta disciplina las competencias son procesos dados por representaciones de la realidad y actuaciones basadas en estrategias, la cual se apoya en el concepto de desempeño comprensivo. Perkins (1999) citado por Tobón Tobón (2004).</p>

Fuente: Cejas, Vásquez y Chirinos (2017) a partir de Tobon (2004)

Respecto a la psicología laboral y organizacional, las competencias surgen como una manera de determinar las características que deben tener los empleados en el desempeño de su actividad laboral, a fin de alcanzar niveles de productividad y competitividad. Tanto la estrategia de competitividad y productividad como la dinámica de innovación de tecnología y la nueva organización del trabajo basada en la necesidad que tienen las empresas en mejorar la calidad, reducir costos y precios, llevan a enfocar la estrategia de productividad no solo en el aspecto tecnológico sino más bien en los componentes internos que permiten que ésta alcance sus niveles de desarrollo.

Existe una gran variedad de definiciones y estudios respecto a las competencias, que ha sido expuesta por autores y especialistas del tema en distintos escenarios. No obstante, todos y cada uno de los estudios consultados comportan una característica en común, y no es otra que aquélla que identifica la competencia como un factor relevante que impone su protagonismo cada vez más en las organizaciones.

En este sentido, se señala algunas acepciones respecto a las competencias sin dejar de reconocer la importancia que también merecen aquéllas que no se citan en este apartado del estudio:

- Es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en término de desempeño la competencia es la integración entre el Saber, el Saber Hacer y el Saber Ser.
- Capacidad para llevar a cabo una tarea o actividad determinada.
- Aptitud e idoneidad, atribución legítima a un juez y otra autoridad para el cocimiento o resolución de un asunto. Acción o efecto de competir.
- Significa “capacidad y autoridad legal” y el vocablo competent se define como “tener la necesaria capacidad autoridad, habilidad, conocimiento, etc.,”
- Las competencias son las habilidades, destrezas necesarias para el desempeño de una tarea o conjunto de ellas. Diccionario de Recursos Humanos titulado Organización y Dirección de Manuel Fernández Ríos (1999).
- Las competencias constituyen la arquitectura de la gestión de los recursos humanos, permitiéndoles a las personas desarrollar sus habilidades destrezas y actitudes.
- Es la capacidad (de un trabajador) para desempeñar las tareas inherentes a un empleo determinado.

- Las competencias como el saber movilizar los conocimientos, capacidades y cualidades para enfrentar un problema dado a los conocimientos y cualidades en acción, resulta tanto del análisis de los discursos de los operarios como de la consideración de las reflexiones de los investigadores sobre este tema.
- La competencia se define como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en el trabajo. Así, la competencia en líneas generales implica tanto un Saber cómo un Saber Hacer, que se expresa en los diferentes ámbitos del ser humano.

McClelland (1973) clasifica las Competencias en Técnicas y Genéricas,, entendiéndose por las primeras aquellos conocimientos, habilidades y destrezas (parte superior del iceberg), y por las segundas, es decir las genéricas, la parte blanda, las actitudes, rasgos, motivos, rol social e imagen en sí mismo (base del iceberg). Una definición sobre Competencias Generales o Básicas estaría planteada desde el punto de vista formativo como aquéllas adquiridas previamente al ingreso a un oficio (lecto-escritura, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, saber expresarse, escuchar. Afectan a todos los individuos en una organización).

En cuanto a las Competencias Técnicas o Específicas, serían las habilidades específicas implícitas en el correcto desempeño de puestos de un área funcional específica. Definen un perfil concreto de la actividad. (Habilidad en el uso de computadores bajo ambiente Windows, Lectura e interpretación de planos). Llopart Pérez X. Y Redondo Duran R. (1997, p.147) coincide con Mc Clelland (1973) estableciendo tres categorías de competencias individuales:

1. Competencias Técnicas: los saberes o conocimientos específicos que permiten desarrollar la función o asumir las responsabilidades correspondientes a una ocupación y que es importante poseer, pueden tratarse de conocimientos teóricos o de lenguajes científicos y técnicos.

2. Competencias Específicas: los “saberes hacer”, herramientas, métodos o las aptitudes que permiten desempeñar funciones o responsabilidades de un puesto de la manera que la organización espera, expresados en términos de capacidades observables.

3. Competencias Genéricas: “los saberes ser” características personales (capacidades, actitudes, rasgos y comportamientos) que permiten al individuo

comportarse dentro de su ocupación de la manera que la organización pide a sus empleados.

De igual forma, coincidiendo con las clasificaciones anteriores, tenemos la estructurada por Vargas, Fernando (1999) quien destaca en sus prescripciones tres grupos: las básicas, las genéricas y las específicas:

1.Las básicas, se orientan a habilidades para la lectura, escritura, comunicación oral y matemáticas.

2.Las genéricas están dadas por desempeños en diferentes sectores o actividades, por lo general en relación con el manejo de equipos.

3.Las específicas se refieren a las ocupaciones concretas y no transferibles fácilmente.

Se concluye este aspecto respecto a la formación por competencia laboral como aquel proceso que logra asociar la adquisición de conocimientos y el desarrollo de las capacidades y actitudes en los trabajadores, es un proceso que se da durante toda la vida del individuo.

El desempeño laboral como Competencia clave en las Instituciones de Educacion Superior.

Buscar el mejor desempeño de las personas en su actividad laboral que implique la mejora en su desempeño idóneo implica de por sí destacar el rol que tiene para la mejora y éxito competitivo. Con este enunciado es necesario puntualizar que en la actualidad la gestión del talento humano constantemente destina sus esfuerzos en planear condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción de parte del profesional para el logro de los objetivos institucionales y personales.

Para Cejas, Vasquez y Chirinos (2017) todo profesional deben ser considerado como un todo, es decir el proceso que conlleva a medir su potencial y su talento deben estar presente en término de la relevancia que representa para las instituciones así como el compromiso que esto implica. En la actualidad se mide el desempeño desde diversas categorías, siendo algunas de ellas : compromiso de actitud, lo programático y los valores propios de la institución y de la persona. Cabe destacar que las organizaciones actualmente conducen sus estrategias entorno a la globalización, así como el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento,

este último considerado como el elemento que puede marcar la diferencia en los aspectos inherentes a la actividad laboral. Considerando estas condiciones ha de entenderse que la gestión la acción y efecto de gestionar, refieren a las personas como los recursos activos de las organizaciones, bien podría decirse que la gestión de recursos humanos representa el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dentro de una organización para alcanzar sus objetivos.

De esta forma existen categorías en toda gestión de recursos humanos que apuntan fundamentalmente a aspectos relacionados con los planteados, pero también están aquellas personas que logran identificarse con la institución con los que pertenecen, las cuales se implican en sus actividades y disfrutan perteneciendo a ésta, se sienten motivados para trabajar en beneficio de su entidad, en gran parte porque valoran sus vínculos organizativos, igualmente refiere el especialista la existencia del compromiso programático, éste induce a los empleados a permanecer en el seno de una organización porque no pueden permitirse abandonarla, los profesionales que solo sienten un compromiso pragmático permanecen con la institución no en razón de su apego emocional,

sino porque resultan simplemente demasiado altos los costes de optar por otro camino, el compromiso basado en lealtad es el profesional que se siente vinculado a la persona por el sentido de la obligación.

Es oportuno destacar que en el modelo de Davenport (2014), emergen a modo de ver de los especialistas factores claves para ser considerado en el desempeño de sus actividades:

- Satisfacción intrínseca en el empleo: el reto al trabajo; el grado de interés que presenta el empleo, la creatividad y capacidades valoradas, entre otras.
- Oportunidad de desarrollo: la posibilidad de incrementar capacidades y por tanto de aumentar el volumen del propio capital humano. Aprender y a desarrollarse dentro de la organización.
- Reconocimiento de los logros: el hecho de que los compañeros y los superiores reconozcan la aportación de ese individuo a la organización.
- Recompensas económicas: recibir formas diversas de compensación y beneficios, especialmente aquellas basadas en el rendimiento y la productividad del trabajador.

Por otro lado, el referido investigador también hace

hincapié al compromiso anclado al de la lealtad el cual estará asociado con una intensa motivación, una asistencia consecuente y una dedicación notable a los objetivos empresariales.

En este orden de ideas, tradicionalmente se tiene que la gestión del talento humano en la organización se basa fundamentalmente en diversos subsistemas que la integran, para Chiavenato (2016), estas áreas representan los subsistemas de la administración de recursos humanos los cuales constituyen un proceso global y dinámico mediante el cual los recursos humanos son captados y atraídos, empleados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización, entre las áreas provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control, así mismo permite definir las competencias claves de la misma.

Procesos Básicos en la Gestión del Talento Humano.

Proceso	Objetivo	Actividades
Provisión	Reclutar y seleccionar el recurso humano requerido por la organización a través de técnicas y condiciones diseñadas y adaptadas a la misma.	Investigación de mercado Reclutamiento de personal Selección de personal Planeación de Talento Humano
Aplicación	Determinar los requisitos básicos (intelectuales, físicos, etc.) para el desempeño de las tareas y funciones de los cargos de la organización.	Integración de personas (inducción – presentación) Diseño de cargos descripción de y análisis de cargos Evaluación del desempeño
Mantenimiento	Mantener motivada la fuerza laboral la organización a través de los diferentes beneficios e incentivos que la misma les brinda.	Remuneración y compensación Beneficios y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Capacitación, Formación y Desempeño	Preparar y desarrollar programas de formación a mediano y largo plazo del potencial humano, con base en los cambios de su comportamiento y de la organización.	Diagnóstico y programación de preparación y rotación constante de la fuerza laboral para el desempeño de las tareas y funciones dentro de la organización. Desarrollo continuo del potencial humano de la organización a mediano y largo plazo, considerando su posición y evolución dentro de la misma. Creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la buena marcha y excelencia (eficiencia) de la organización a través del cambio de comportamiento de sus miembros.
Seguimiento y control	Auditar permanentemente los procesos y las actividades llevadas a cabo por los trabajadores a fin de conocerlos y saber que hacen.	Base de datos Sistemas de información Controles - frecuencia - productividad - balance social

Fuente: Idalberto Chiavenato (2016; 159- 165). Cejas, Quevedo y Vinueza (2019)

De esta manera las responsabilidades destinadas al área de Talento Humano puede dividirse en dos grandes grupos, las funciones que son denominadas hard (duras) que se relacionan con los aspectos legales o más o menos obligatorios que una institución debe contemplar para funcionar adecuadamente y otro grupo de funciones que se denomina soft y que son aquellas que una institución no tiene obligación de cumplir para respetar las normas que se encuentren vigente sino que devienen de las buenas prácticas y el sentido común: análisis y descripción de puesto, atracción, selección e incorporación de personas, evaluación del desempeño, remuneraciones y beneficios, capacitación y desarrollo entre otros.

La Gestión de Desempeño por Competencias

La gestión del desempeño tiene como misión crear procesos para el aprovechamiento mutuo entre empresa y persona en su relación profesional. Es importante destacar que las personas de la institución tienen la capacidad del éxito y las posibilidades de su impulso a través del esfuerzo y aportación profesional. En consecuencia, se da entonces una relación capaz de generar y de crear valor con la institución. La siguiente figura así lo muestra:



Fuente: García, M (2010)

La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se valora el rendimiento laboral de un colaborador. Involucra brindar retroalimentación al trabajador sobre la manera en que cumple sus tareas y su comportamiento dentro de la institución

Desde siempre, los directores han evaluado a su personal, bien de manera natural o intuitiva, sea técnica y formal, o bien eventual o programadamente, pero siempre ha existido algún tipo de evaluación al desempeño. Muchas son instituciones que toman en cuenta el desempeño de los empleados para mejorar sus sistemas internos y ofrecer una mayor disposición en torno a la valoración de estos.

Para Cejas y Chirinos (2014) el desempeño se entiende por lo que se hace (acción) y por lo que resulta (efecto) de lo que se hace, a objeto de cumplir con los deberes y responsabilidades asignados al cargo que se ocupe; en el entendido de que el profesional deberá saber, oportunamente, qué es lo que se espera que haga y cuales deberán ser los resultados consecuentemente esperados de su quehacer. Para Carpio (2015) la tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones, la evaluación del desempeño cumple una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.

Al evaluar el desempeño se obtiene información para la toma de decisiones: si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado, por ende, es aquí donde la formación por competencia juega un papel importante en el fortalecimiento del desempeño de las personas.

Para Bayón (2014) el desempeño es el conjunto de procedimiento que permite recoger, comprobar, compartir, ofrecer y utilizar información de y sobre las personas en el trabajo para mejorar su rendimiento.

Un sistema de evaluación de desempeño persigue los siguientes objetivos:

Tabla 3.2 Objetivos de la Evaluación de Desempeño Laboral.

Obtener información	Es una buena fuente para temas como promoción, cambio, movilidad geográfica, revisión salarial.
Retroinformación al empleado	El resultado de la valoración se comunicara al empleado lo que le ayudara a mejorar su rendimiento laboral
Detección de necesidades de formación	Por áreas de actividad y por empleados
Validación de técnicas de selección	Comprobándose si las expectativas a la hora de selección y contra selección se han cubierto en el desempleo.

Validación de las pruebas de evaluación de desempeño	Comprobándose si el verdadero rendimiento del empleado es acorde con los resultados obtenidos en la pruebas de evaluación
Planificación de recursos humanos	Ayudando a la gestión de la Formación Profesional y a las necesidades de la empresa
Fijar Sueldos y Salarios	Que sea acorde y motivante respecto a los rendimientos y expectativas.

Fuente: Cejas, Quevedo y Vinueza a partir de Bayon (2014)

Algunos especialistas argumentan que el desempeño debe estar complementado con la descripción de lo que se espera de los profesionales además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. En el desempeño se debe tomar en cuenta el contexto de la institución para así describir e identificar las brechas entre el desempeño actual y el deseado por el profesional. Los resultados se logran a través de un proceso que toma en consideración

dicho contexto, donde se identifica los análisis de causa y se selecciona las intervenciones para eliminar las brechas y medir los cambios en el desempeño. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a los directivos para determinar la efectividad y eficiencia de la labor de los profesionales en el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión de la institución.

Objetivos de la Evaluación de Desempeño:

Son varios los propósitos que persigue la evaluación de desempeño, siguiendo lo establecido por Bayón (ob.cit), estos estarían enmarcados por:

Obtener información. Es una buena fuente para temas como: promoción, cambios de destino, movilidad geográfica, revisión salarial, desvinculación.

Retroinformación al profesional. El resultado de la valoración se comunicará al empleado, lo que le ayudará a mejorar su rendimiento laboral.

Detección de necesidades de formación. Por áreas de actividad y por empleado.

Validación de técnicas de selección. Comprobándose si las expectativas a la hora de selección y contra selección se han cubierto en el desempeño. La selección se aplica con técnicas de éxito o no.

Validación de las pruebas de evaluación de desempeño. Comprobándose si el verdadero rendimiento del profesional es acorde con los resultados obtenidos en las pruebas de evaluación.

Planificación de recursos humanos. Ayudando a la gestión de la carrera profesional y a las necesidades de la institución.

Fijar una política retributiva. Acorde y motivante respecto a los rendimientos y expectativas.

Los mencionados objetivos contribuyen en esta investigación en cuanto ya que representa una fuente para medir el sistema de desempeño si es idóneo, objetivo, si cumple con las premisas fundamentales para el sistema sea funcional en la misma. Y así de esta manera detectar las debilidades y reforzarlas.

Principios de la Evaluación del Desempeño.

Las principales razones para que las instituciones educativas superior destinen sus esfuerzos por el desempeño de sus profesionales y/o formación del estudiantado serian:

- Incorporar un sistema que este sustentado en promociones, transferencias que le de continuidad a la formación de carrera profesional.
- Permite comunicar al profesional cómo marchan en el trabajo, qué deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los profesionales conozcan cual es la percepción que se tiene de su actividad laboral.

La evaluación de desempeño proporciona beneficios a la institucion y al profesional en consecuencia, se deben tener en cuenta las siguientes líneas básicas respecto a la evaluación propiamente dicha:

- La evaluación debe abarcar no sólo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.

- La evaluación debe hacer énfasis en el profesional que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo.
- La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado.
- La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del profesional con el fin de fortalecer la eficacia y eficiencia en sus actividades laborales y académicas.

Las evaluaciones de desempeño por tanto son útiles y necesarias para alcanzar propósitos de las instituciones, adecuar la toma de decisiones en el marco de un desarrollo profesional, reunir al cuerpo directivo de la institución para generar debates en torno al comportamiento del talento humano y además la búsqueda de una retroalimentación que permita conocer las estrategias que sustenten el cambio del comportamiento humano en la actividad laboral.

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación

con algo, en este caso ese algo, es el puesto de trabajo. De allí será posible evaluar el desempeño, el potencial y definir las estrategias de formación necesarias para la persona – puesto. Con la evaluación se pretende conocer las fortalezas y debilidades del personal comparando ocasionalmente a los colaboradores unos con otros con el fin de encaminar de una manera más eficiente los esfuerzos de la organización, tomando en cuenta una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento de un puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:

- La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo del profesional
- Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante en torno a la actividad que desempeña..
- Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño
- El sistema de evaluación del desempeño requiere el compromiso y participación activa de sus actores.

Según Bayón (ob.cit) además de estos objetivos, el éxito de la evaluación del desempeño se encuentra en la elección del método y /o técnica que se determine aplicar para el proceso de evaluación, en este sentido, las personas claves en el proceso sería el Evaluador, el Evaluado es decir el profesional y el jefe inmediato que lidera los procesos internos de la actividad laboral que se desarrolla.

Competencias estratégicas en el desempeño del profesional de turismo

Desde todo escenario social –económico-político-cultural-académico- los cambios se suscitan vertiginosamente y hacen imprescindible que se aprenda más rápido de lo que lo hace el mercado y la propia institución para generar continuidad a procesos formativos necesarios hoy en día.

En este sentido una vez que un profesional (turismo) termina su formación inicial pasa a formar parte de un proceso que se asume desde una perspectiva integral que requiere entender bien la relevancia que tiene el desarrollo de las competencias. Son mucho los factores que determinan de una u otra forma los componentes

estratégicos en la función laboral y más aún en el campo de la actividad turística, sin embargo, algunas de las competencias que requieren o se hace necesario destacar estaría configurada en:

La Delegación como competencia que implica transferir responsabilidades y asignar autoridad a una persona para llevar a cabo determinadas actividades. En todo el proceso de delegación, es fundamental transmitir confianza a quien se le encomiendan las actividades por tanto en el campo turístico se requiere perfeccionar las actividades en términos de una gestión de tiempo que consiste en

Dirigir personas en la forma adecuada es una necesidad para: Sacar el máximo rendimiento, Retener y fidelizar a los mejores colaboradores, Obtener y mejorar los resultados.

delegar en los colaboradores del equipo aquellas labores que se derivan de un propósito y compromiso establecido. Cabe destacar que las organizaciones poseen tareas operativas y fáciles de aprender que no requieren demasiado control, pero al mismo tiempo son más fáciles de delegar y es más compleja y estratégica la tarea, es decir es más difícil en la práctica delegar.

Otra competencia a reseñar es el Liderazgo siempre ha

sido un tema debatido entre personas y reconocidos de los negocios. Sin embargo, no importando si el líder en la organización nace o se hace, es indudable que gente líder es valorada en el campo laboral por ser impulsor y generador de valor agregado en ella. En este sentido, los líderes inician un proceso de adaptación y complejidad, lo que les permite ser flexibles ante las circunstancias, muchas de ellas, adversas.

Seguidamente, en una organización, el estilo de liderazgo afectaría cuando los agentes son los líderes que actúan en organizaciones complejas, donde las reglas de comportamiento y las interacciones no son lineales y perturbaría al componente interno de la dimensionalidad del sistema, definido como el grado de libertad que los empleados individuales del sistema tienen para comportarse de forma autónoma. De esta manera, los controles (que demarcan un estilo de liderazgo autoritario y rígido), operan como una forma de retroalimentación negativa, reduciendo las dimensiones del sistema; las reglas, regulaciones y restricciones aseguran la limitación de los funcionarios; mientras que al ampliar los espacios aumenta el grado de autonomía y permite a los dependientes tomar decisiones y recibir retroalimentaciones positivas. Finalmente cabe señalar

que la Real Academia Española, define el liderazgo empresarial como la “situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito”

Entre tanto conviene indicar que el liderazgo es “aquel que tiene seguidores, no concibe un líder que no tenga quien lo siga, de algún modo, es quien al ejercer influencia consigue que alguna persona crea en él.”, también puede definirse como aquel “...que está obligado a mantenerse cerca de la operación, no puede aislarse para protegerse, dado el caso debe correr los mismos riesgos que todo su equipo”, así mismo “El liderazgo no es rango, privilegios, ni títulos o dinero: es responsabilidad”.

Finalmente, el liderazgo es una oportunidad sin igual para marcar una diferencia, comandando el talento de los demás hacia una causa “genial”. Consiste en ordenar el desbarajuste de las relaciones humanas, en todos sus detalles, día tras día. Es una batalla contra la duda y el temor en la que únicamente puedes recurrir a tu propio juicio sobre la naturaleza humana

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las organizaciones y en cada

uno de sus departamentos. Su figura es esencial para el análisis del clima laboral, ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad, mayor motivación y satisfacción en el trabajo. (Valencia, F.) (2009), (p.40).

En la actualidad el líder debe poseer la capacidad de motivar, buscando un estilo de dirección más horizontal e integrador. Debe ser un creador de equipos y un “coach”, con capacidad de escuchar y dar feedback; es decir necesita rasgos de un líder carismático; empático, colaborador y con capacidad de unir.

Otra competencia a mencionar trata sobre el empoderamiento concebida como una estrategia de gestión que tiene como objetivo proporcionar a los profesionales las herramientas y los recursos necesarios para la toma de decisiones seguras en el lugar de trabajo sin ninguna supervisión.

El empoderamiento es una estrategia a largo plazo que requiere muchos recursos e implica un tiempo considerable, además de una inversión financiera de los líderes de la organización.

Algunos de los beneficios percibidos del empowerment de los empleados son una mayor satisfacción y motivación laboral, requisitos de supervisión reducidos y un aumento de la innovación y la creatividad. Entre las desventajas está el aumento del riesgo, a medida que el personal se vuelve más emprendedor y más propenso a arriesgarse. La seguridad también puede ser un problema porque toda la información importante debe compartirse para que los empleados tomen sus propias decisiones.

La delegación y el empoderamiento no son lo mismo. La delegación está limitada a desplazar las tareas desde el jefe a los integrantes de los equipos empresariales, de forma ordenada, pero siempre con las instrucciones precisas. Mientras, en el empoderamiento, el colaborador logra tomar decisiones de forma autónoma, alcanzando resultados y asumiendo diferentes consecuencias.

Ventajas del empowerment

- Solución de problemas más rápido. Debido al hecho de que los empleados, a menudo, están cerca de los problemas en un departamento en particular, pueden ofrecer tiempos de respuesta más rápidos en comparación con aquellos que requieren de una comprensión cuidadosa de los problemas desde el nivel de gestión.

- Incrementando la productividad y la moral. Quienes tienen la responsabilidad de crear sus propias decisiones pueden sentirse más confiados en que sus contribuciones tienen una influencia directa en el éxito de la empresa.
- Mayor participación que conduce a un aumento del compromiso. Cuando los colaboradores reciben una mayor participación, al aumentar su responsabilidad, pueden involucrarse más en el desarrollo de estrategias para la organización. Esto les permitirá relacionarse con los clientes y colegas de forma diferente, aumentando su compromiso con la organización y su futuro.

Desventajas

- Riesgos en la falta de experiencia. Si bien la entrega de la responsabilidad a los trabajadores mejorará la agilidad, la productividad y la velocidad, existe la preocupación de que el personal inexperto pueda ser un problema a la hora de emitir decisiones para la empresa. Además, esto puede aumentar el número de errores y poner la reputación de la compañía en cierto riesgo.
- Podría disminuir la eficiencia. Cuando ciertos empleados tienen autoridad sobre aspectos de la empresa, es probable que sus decisiones pequen de parcialidad. Por lo tanto, pueden provocar problemas con sus compañeros subordinados y, a su vez, conducir a una menor eficiencia.

- Relación borrosa. La iniciativa para empoderar a los colaboradores conducirá a una estructura de gestión simplificada. Por esta razón, el empoderamiento puede conducir a relaciones borrosas y, al mismo tiempo, los límites autoritarios se romperán. Como resultado, llevará a adquirir más control sobre los empleados.

Otra condición que requiere de los profesionales de turismo es el de la toma de decisiones siendo uno de los campos de mayor trascendencia para el ser humano es el de la toma de decisiones, ya que debemos elegir (basándonos en actitudes o experiencias previas) entre varias alternativas aquella que nos parezca suficientemente racional. La toma de decisiones constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos los niveles, ya sean operativos, táctico y estratégico .

En este sentido la toma de decisiones a nivel organizacional se ha convertido en un tema de investigación emergente en las últimas décadas ya que “las decisiones estratégicas son la preocupación central para las organizaciones modernas”

Se toman decisiones dependiendo de las situaciones correspondientes que a su vez puedan corresponder a

diferentes razonamientos, pues la realidad demuestra que estas son el resultado de situaciones concretas con características específicas. Destacando así que las clasificaciones de la toma de decisiones no excluye una u otra categoría, todo dependerá de la situación real de cada organización.

El trabajo en equipo es otra competencia que en el marco del profesional de turismo y hotelría debe tomarse en cuenta. Viene a ser aquel “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida” (p.281).

Se sabe que el mundo va en constante cambio, la competencia, la exigencia en las diferentes organizaciones nos impulsa a ser cada día mejores, y andando de la mano con la modernidad nos vemos en la necesidad de no ser individualistas, de relacionarnos ante un objetivo con personas que tengan un alto grado de compromiso. Que sean conscientes de la importancia de su esfuerzo a fin de lograr el éxito. Este sólo será efectivo si se trabaja en equipo, todos con un solo fin, con una meta: lograr el éxito El trabajo en equipo es pues un conjunto

reducido de personas responsables, capaces de unir esfuerzos, complementar habilidades, trabajar enfocados en un objetivo común., pero además se caracteriza por la identificación con el logro de los objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, involucramiento de diversos componentes afectivos; espontánea colaboración y ayuda mutua; cohesión, afinidad e identificación; conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales.

El equipo de trabajo se convierte en una herramienta motivadora, ya que los miembros de la misma se sienten respetados y apoyados por los otros integrantes. Además, la pertenencia a una unidad de trabajo puede ayudar al individuo a satisfacer sus necesidades de aflicción, aumentar su seguridad, facilitar su desarrollo personal y profesional.

La motivación es aquella que repercute en los procesos de actuación de la organización sin embargo dependendera la forma en que se concibe su interpretación, para ello es necesario puntualizar en :

AUTOR	DEFINICION DE MOTIVACION
Abraham Maslow	Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades.
Jean Piaget	Es la voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno
Idalberto Chiavenato	El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.
Frederick Herzberg	El resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.
McClelland	Es la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de: logro, de poder y de afiliación

Fuente: Cejas, Quevedo y Vinueza (2020)

Por tanto para el profesional de turismo sentirse motivado implica tomar en cuenta un proceso con múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas.

La comunicación como competencia es uno de los factores más importantes para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos y ejecutivos, deben de conocer en qué consiste y cómo funciona, pues, cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano .

En las organizaciones actuales diariamente se resalta la imperante necesidad de la comunicación y de integrarla en sus planes y procesos productivos, ya que es el eje estratégico en el cual gira la dinámica organizacional. La importancia de este proceso consiste en que permite la transferencia de información de una a otra persona, de un área de la organización a otra, posibilitando el compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de las distintas

actividades necesarias para el funcionamiento productivo de la organización. Es decir la comunicación constituye una clave en las organizaciones representando un 75% de cada jornada laboral.

Por otro lado la comunicación es muy importante para manejar los conflictos y es uno de los factores clave de la eficiencia y el desarrollo organizacional. Se determina que en la medida en que mejoren las comunicaciones, mejorará el clima laboral y, consecuentemente la calidad de vida laboral.

La competencia en el profesional de turismo y hotelería correspondiente a Ayudar y Cooperar comprenden las necesidades de otros y los ayudan en la medida de sus posibilidades, muestran respeto y agradecimiento en situaciones sociales. Esta competencia se relaciona con la necesidad de desarrollar vínculos armónicos.

La competencia de Interactuar y Persuadir hace referencia a las personas que comunican sus ideas en forma eficiente, tienen aptitud para comprender las motivaciones de los demás y para convencerlos, se vinculan con otros fácilmente mostrando confianza en ellos mismos. Esta competencia se relaciona con la extroversión y la capacidad general intelectual.

La referida a la competencia de analizar e interpretar refiere a los pensamientos analíticos claros y objetivos, que rápidamente alcanzan la complejidad de los procesos. Esta competencia se relaciona con la capacidad intelectual general y con una actitud positiva ante nuevas experiencias.

La competencia referida a la capacidad de conceptualizar con refiere a la competencia que trabajan bien en situaciones que requieren estar abierto a nuevas ideas y experiencias. Estas personas están atentas a nuevas oportunidades de aprendizaje. Resuelven situaciones nuevas con ideas innovadoras y creativas. Piensan en forma estratégica y además apoyan y dirigen el cambio organizacional. Esta competencia se relaciona con la actitud abierta ante lo nuevo y con la capacidad intelectual general.

Organizar y ejecutar: Las personas con esta competencia planifican sus actividades y prevén obstáculos en forma sistematizada y ordenada. Siguen direcciones y procedimientos. Se focalizan en la satisfacción del cliente y en brindar un servicio o producto con el estándar de la calidad esperada. Se relaciona esta competencia con la madurez de los impulsos y con la capacidad general intelectual.

Adaptabilidad: Los individuos con esta competencia reaccionan en forma positiva ante situaciones de cambio. Las presiones que recibe las maneja asertivamente. Se relaciona con la inteligencia en las relaciones humanas y la estabilidad emocional.

Capacidad de emprender e implementar: Las personas con esta competencia se focalizan en alcanzar los resultados esperados y los objetivos de su trabajo. Trabajan cómodamente por objetivos. Demuestran comprensión del mundo de los negocios, las finanzas y el comercio. Están atentos a nuevas oportunidades para su desarrollo y progreso en su carrera laboral. Esta competencia se relaciona con la motivación de logro

Las Tic Competencia Clave en el marco de la Actividad Laboral del profesional académico.

La rápida evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la expansión del uso de la Internet a escala global van aumentando paralelamente con el uso de los dispositivos móviles, esto ha ido cambiando la forma en que las personas interactúan y acceden a la información.

El uso de nuevas herramientas tienen cada vez más importancia en la actividad laboral, ya que la sociedad tiende a ser cada vez más abierta y expuesta al acceso de Internet y al intercambio de información global.

En la actualidad el mayor número de profesionales acceden a las nuevas tecnologías del mercado y a los dispositivos móviles que son elementos que contribuyen a la comunicación, aprendizaje, vinculación y formación con el medio que nos rodea, destacándose este uso en sectores tales como la educación, turismo, medicina, etc., no obstante todos los sectores deben adaptarse a ésta nueva demanda de la sociedad que experimenta cambios constantes que favorecen a las nuevas formas de inclusión. Las oportunidades de acceso y gestión introducidas por las TIC han cambiado la forma de difusión de la información en los diferentes sectores y sobre todo en el sector turístico.

Las tecnologías también han evolucionado para mejorar la interacción de la Red por medio de nuevas formas de comunicación e interacción social como: herramientas de geolocalización, redes sociales (Facebook, Instagram, etc.), aplicaciones móviles, etc., que proporcionan un contenido interactivo y colectivo. La conexión

inalámbrica y el creciente número de computadores personales (Laptop, iPad, etc.) y dispositivos móviles con acceso a Internet son factores que están impulsando y revolucionando la forma en que muchas empresas hacen negocios tales como: aerolíneas, hoteles, agencias de viajes, compras online etc.

Uno de los campos en el que se ha ido introduciendo la idea de la innovación como forma de evolución lenta pero firmemente y con grandes perspectivas es el turismo. El uso de las TICs ha ido aumentando considerablemente y ha llegado a convertirse en una herramienta fundamental para llegar a un número mayor de población como objetivo, para automatizar procesos y tareas a la vez que nos ayuda a interactuar con los usuarios, dando una marca actualizada y nos permite actualizar nuestro entorno conociendo a nuestros competidores.

De todas maneras, se debe tener en cuenta de qué manera los usuarios van accediendo a esa información por lo que es necesario un estudio adecuado de los recursos y/o destinos para mejorar la experiencia turística, el proceso de vinculación. Existe un aumento en la demanda de cultura y patrimonio en las sociedades actuales por lo que la idea de convertir las antiguas obras de industrialización en

nuevos e innovadores productos turísticos está en auge. El patrimonio industrial se muestra como un interesante recurso en el turismo recreativo de manera que como producto turístico contribuye a una oferta competitiva y original en la que no se puede dejar de lado el uso coherente de la actividad turística con el fin de preservar los monumentos industriales para las generaciones actuales y futuras.

En este sentido el desafío de las instituciones educativas con respecto a la formación de los estudiantes y futuros profesionales es adecuar el sistema educativo a grandes transformaciones que destaquen el uso de las Tic como competencias clave en el marco de las condiciones que imperan en el mundo de hoy. Actualmente, los sistemas educativos enfatizan en sus objetivos la integración y uso de las TIC lo cual involucra diversos procesos y acciones, como el aprendizaje inicial para el uso de los equipos y sus procesos básicos, así como actualizar inversiones de infraestructura y equipamiento. Los países de América Latina han realizado cambios en su sistema educativo propiciando importantes programas en este aspecto, muchos de los cuales se enmarcan en una de las metas del Proyecto Metas Educativas 2021, promovido por la OEI y organismos de Iberoamérica.

Como mencionamos anteriormente, el uso de nuevas herramientas y aplicaciones móviles por ejemplo de la Realidad Aumentada constituye una auténtica revolución en el mercado de smartphones, tablets, etc. Por lo que, las aplicaciones móviles orientadas al turismo pueden convertirse en un nuevo canal que ayude al uso adecuado y actualizado de la información y promoción a la vez que sea una herramienta eficiente para conocer y valorar los recursos turísticos de manera adecuada y que potencie las posibilidades de difusión y comunicación del patrimonio cultural.

Entre los procesos de innovación en el turismo las herramientas tecnológicas son fundamentales ya que generan un efecto positivo que es medido por el éxito en el mercado y por la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios, esto es adecuado para las organizaciones y organismos de gestión de la industria turística en las diferentes regiones, así como también para las autoridades locales y las soluciones son positivas para las poblaciones locales que ofrecen servicios turísticos de manera sustentable. La interacción de elementos y entidades de un proceso innovador, conlleva a un efecto de cooperación de gran significancia, expresado este como desarrollo de la industria turística y apropiamiento de las comunidades por medio de estas actividades.

Uno de los procesos de innovación en el turismo es Design thinking (véase en la Figura 1) que se interpreta como pensamiento igual al de los diseñadores, cuando quieren desarrollar e innovar servicios o productos turísticos en este caso, este pensamiento actualmente puede ser aplicado a todos los componentes del negocio. Por lo que las empresas pequeñas, medianas y grandes del turismo han dejado de ser dependientes de los grandes productores (mayoristas), ahora son ellos mismos los creadores de sus propios servicios y nuevos productos, logrando así disminuir los costos y aumentando su presencia en el mercado.

La mayor parte de estas empresas han comprendido que el uso de las TICs son un medio exitoso para ganar en competitividad, y más en un sector que está sobresaturado y con pocas grietas para poder introducirse. En este proceso lo más importante es la evolución y sus bases el uso de nuevas tecnologías, implementadas para la búsqueda del dopuntocerismo, que es estar actualizado por encima de todo, del renovarse o morir [1].

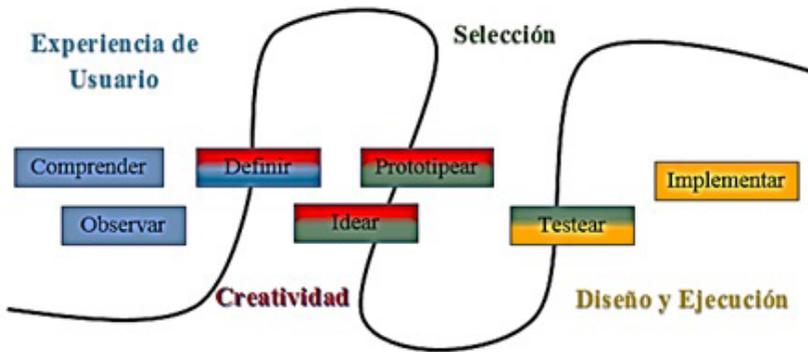


Figura 1. Proceso de Design thinking, un enfoque aplicable al turismo e innovación

Otro de los ejemplos de innovación en el turismo provienen desde aplicaciones móviles que nos ayudan a encontrar vuelos aéreos, viajes en bus, descuentos en productos o servicios, restaurantes u hoteles a precios bajos (como skyscanner, tripadvisor, groupon, booking, etc.) y poder compartir las opiniones y vivencias de sus usuarios, también existen herramientas en las que podemos disfrutar de nuevas, únicas e inolvidables experiencias (Airbnb, Photosynth, Wikitude Drive, etc.).
Alguna de las características en innovación turística es:

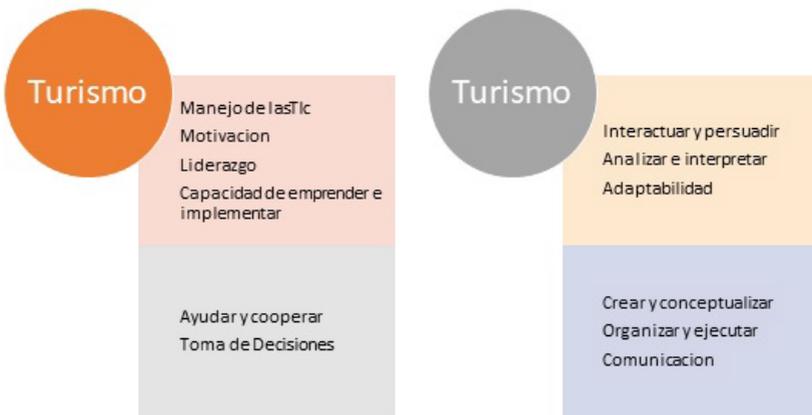
- Tener un perfil en Facebook, para poder interactuar y llegar a más gente alrededor del mundo, creando una estrategia para atraer a nuevo público objetivo.
- Ofrecer mucho más que wifi gratis, se debe interactuar más con el cliente por ejemplo compartiendo más con ellos, ofrecerles promociones, prestándoles un pc o una Tablet para que puedan informarse o informarles sobre otros servicios.
- Tener una web no solo para mostrar información si no para interactuar más con el cliente, en la que podamos tener conversaciones al mismo tiempo facilitarle las reservas en la que se realice en pocos pasos y tenga un proceso de compra confiable.
- Crear un proceso turístico en torno a la economía colaborativa y adaptarse a lo nuevo.
- No dejar falsos comentarios a nuestros competidores y dar mala reputación a nuestros competidores. Siempre mantenernos motorizando online la reputación de nuestro negocio.
- Ser siempre claros y sinceros con nuestros clientes y no crear falsas expectativas a nuestros clientes, tratando siempre de suplir las carencias.

- Tener una política de precios que este siempre acorde a todo el entorno, que no exista temporadas de precios altos o bajos.

Todas las características antes mencionadas se han definido como desarrollo que ayudan a evidenciar que la innovación se ha convertido en una herramienta fundamental en la industria turística, estos elementos parten de la ciencia/tecnología y dan soluciones a las necesidades de los turistas (viajeros) definiendo una tendencia y norma. Sin embargo, nos debemos mantener actualizándonos ya que debemos analizar cuáles serán las próximas innovaciones que definirán la forma del como viajamos, conocemos el mundo, mantenemos el patrimonio cultural, conocer más nuestro propio entorno, y/o el futuro de la industria del turismo.

Competencias del profesional en Turismo :

El abordaje de las competencias que versan sobre el profesional del turismo es muy amplio, este articulado a diversos puntos de vista. No obstante desde una perspectiva global se define como competencias clave en el profesional las siguientes:



Fuente: Cejas, Quevedo y Vinueza (2020)

En la carrera de Turismo es necesario considerar las competencias como una perspectiva que propone un cambio en la actividad laboral del profesional dado que a través de ella se gesta una práctica profesional que gesta su interés en las características subyacentes en las personas que asociadas a la experiencia garantizan un desempeño

idóneo causalmente relacionada con actuaciones exitosas en su puesto de trabajo contextualizado en una determinada cultura organizacional, donde cada vez más necesaria.

Reflexiones Finales Capítulo III



En una economía globalizada una de las ventajas competitivas de los países se centra en “la gente”, las exigencias de la globalización instan a las empresas y a las personas que en ella convergen a ser cada vez más competitivos. En este sentido las instituciones pueden utilizar el talento de su gente para afrontar los desafíos de manera más eficaz. Hoy los planes estratégicos de las instituciones públicas y privadas incorporan en primer orden el rol de las personas. Dichos planes están dirigidos a incorporar y a gestionar procesos, métodos, herramientas necesarias útiles para la empresa y en general para el personal que en ella labora, con ello se buscaría alcanzar el desarrollo esperado en el marco del desempeño profesional.

Así entonces, la evolución de la tecnología, el crecimiento de los mercados, los avances económicos han cruzado la puerta del siglo XXI, permitiendo con ello que los

responsables de direccionar personal en las organizaciones diseñen sus políticas y estrategias considerando el personal calificado para asumir los grandes retos del negocio. Se define así, la gestión de los recursos humanos por competencias como el componente preponderante en las instituciones a través de la actuación de las personas en el campo laboral, y en la búsqueda de actividades y resultados que puedan impactar en todas las áreas que convergen en estas, también en sus procesos y en los subsistemas inherentes al talento humano.

La gestión de talento humano en el marco de las competencias del turismo, es mas que nunca un factor preponderante que determina el desempeño de las personas y máxima la potencialidad y desarrollo del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argüelles, Antonio. Compilador. (1999). Competencia Laboral y Educación basada en Normas de Competencias. Editorial Limusa Noriega México.

Benavides E, Olga. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Boyatzis, R.E. (1982). The Competent Manager: a model for effective managers. John Wiley & Sons. New York.

Cejas, Magda. (2002). La Formación Basada en Competencias Laboral. Revista Nro.22 Año 12. FACES. Universidad de Carabobo. Valencia. pp. 149-171

CONOCER. (2002). Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (2002). Novedades y Experiencias sobre Competencias Laborales disponible en <http://www.conocer.org.uy/> consultado el 15/09/2000.

Dalziel, Murray M., CUBEIRO Juan C., FERNÁNDEZ G.

(1996). Las Competencias. Clave para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos. 2da Edición. Ediciones Deusto. Bilbao. España. Diccionario de la Lengua Española. (1992). Real Academia. España. Ducci,

- María Angélica. (1998). La Formación al Servicio de la Empleabilidad. Boletín Nro. 142. Cinterfor. Montevideo.
- Ducci, María Angélica. (1999). El Enfoque de Competencia Laboral en la Perspectiva Internacional en Informe sobre Formación basada en Competencias Laboral. OIT. CINTERFOR. Montevideo. pp.15-26.
- Fernández R. Manuel. (1999). Diccionario de Recursos Humanos Organización y Dirección. Edición Díaz de Santos. España
- Fernández, José E. (1999). Competencias para ser Competentes. Disponible [http:// www.rrhmagazine.com](http://www.rrhmagazine.com). Consultado el 16/10/2002.
- Fletcher, Shirley. (2000). Diseño de Capacitación Basada en Competencias Laborales. Editorial Panorama. México. DF. Título Original: Designan Competence. Based Training.
- Gallart, María Antonia. (2001). La Articulación entre el Sector Público y la Empresa Privada en la Formación Profesional de América Latina. Cinterfor. Montevideo. pp. 23-60.
- García G., Fernando. (2000). La Formación Profesional en la Comunidad Andina. pp. 89-131
- HAY GROUP. (2000). Factbook Recursos Humanos. Aranzadi & Thomson. Navarra. España pp.961-999
- Ibarra A., Agustín. (2001). Formación de Recursos Humanos y Competencia Laboral. VII Congreso

Latinoamericano de Innovaciones

Educativas. Conocer México.

Le Boterf, Guy. (2000). Ingeniería De Las Competencias.

Gestión 2000 Barcelona. España

Levy, Leboyer C. (2001). Gestión De Las Competencias.

Segunda Edición. Gestión 2000. Barcelona España.

Levy, Leboyer, C. (1996). La Gestión Des Compétences.

Les Éditions D'Organisation. Paris.

Levy, Leboyer, C. (2000). La Gestión De Competencias.

Gestión 2000. Barcelona.

Mcclelland D.C. (1999). Human Motivation. Cambridge

University Press. Cambridge.

Mcclelland, D.C. (1961). The Achieving Society. Van

Nostrand. New York.

Mcclelland, D.C. (1973). Testing for Competence

Rather Than for Intelligence. American Psychologist.

Boston.

Mertens, Leonard. (1996a). Competencia Laboral:

Sistema, Surgimiento Y Modelos. Montevideo. Cinterfor.

Uruguay.

Mertens, Leonard. (1996b). El Enfoque De Las

Competencias Laborales. Manual De Formación. OIT.

Cinterfor.

Milkovich, G. Y Glueck, W. (1985). Personnel/Human

Resource Management. Business Publications Inc. Plano

Texas.

Murray M., Dalziel et al. (1990). Las Competencias: Clave Para Una Gestión Integradora De Los Recursos Humanos. Ediciones Deusto. España-Título Original: Les Éditions D'Organisation.

OEI (1996). Análisis Ocupacional Y Funcional Deltrabajo Organización De Estados Iberoamericanos. Cooperación Iberoamericana. Disponible En Www.Ocei.Org.Es. Consultado El 30/07/2002. Pp.17-19

OIT. (1991). Clasificación Internacional Informe De Ocupaciones- 88u-Ginebra.

OIT. (2000b). Seminario Sobre Normalización Y Certificación En Competencias Laborales. Experiencia Venezuela. OIT. Caracas.

Spencer, L. M. Y Spencer S.M. (1992). Competency Assessments Methods. Hay Group/Mcber Research Press.

Spencer, L. M. Jr., McClelland D.C. Y Spencer S.M. (1992) Competency Assessment Methods; History And State Of The Art. Hay/Mcber Research Press.

Tobon T., Sergio. (2004) Formación Basada en Competencias. ECOE Ediciones. Bogotá. D.C. Colombia.

Ulrich, Dave. (1999). Recursos Humanos. Cómo

Pueden los Recursos Humanos Cobrar Valor y Producir Resultados. Ediciones Gránica. Barcelona. España
Vargas, Fernando, et al. (2002). Análise Qualitativa Do Trabalho, Avaliação E Certificação De Competências. Recuperado https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf.

Libro terminado de Editar en Julio 2020
Universidad Ezequiel Zamora
Depósito Legal. Año 2020

