



ISSN: 2448 - 6574

Currículum y competencias genéricas de Tuning en estudiantes de turismo de la Universidad de Quintana Roo

Karina Amador Soriano¹
kariamador@uqroo.edu.mx

Lucinda Arroyo Arcos¹
larroyo@uqroo.edu.mx

María de Jesús Moo Canul¹
mariajmc@uqroo.edu.mx

Resumen

El presente trabajo desarrolla el tema de las competencias genéricas de Tuning, en el estudiante de turismo, en el caso específico de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos (LGST) de la Universidad de Quintana Roo (UQROO) Campus Cozumel. La presente ponencia parte de la investigación diagnóstica del Plan de Estudios (PE) de la LGST, y el objetivo general es diagnosticar la implementación, el desarrollo y resultados que ha generado un PE por competencia en la UQROO. Para efectos del presente trabajo solo se presentarán los resultados de la primera fase, que integró es la opinión de estudiantes, egresados, profesores y empleadores respecto a las competencias genéricas de Tuning, las cuáles fueron consideradas en el PE de la LGST.

Para el estudio se hicieron revisiones teóricas, se analizó el PE de la LGST, y se llevó a cabo el trabajo de campo que tuvo como fecha el segundo semestre de 2016, consistió en presentar el listado de las 27 competencias genéricas de Tuning a los participantes (estudiantes, egresados, profesores y empleadores) solicitándoles que eligieran las cuatro competencias que considerarán más importantes para el profesional de turismo. Después se graficaron las respuestas ponderadas y el resultado arrojó que las cuatro competencias genéricas más sobresalientes son: 1) la capacidad para aplicar

¹ Universidad de Quintana Roo



ISSN: 2448 - 6574

conocimientos en la práctica; 2) la capacidad para aprender un segundo idioma; 3) capacidad para identificar, plantear y resolver problemas, 4) capacidad para trabajar en equipo, estas competencias coinciden con los cuatro grupos. Como resultado se encontró que en el plan curricular existen materias que apoyan a las competencias genéricas, además de que coinciden con los organismos de turismo sobre la importancia implementar los conocimientos con la práctica, el desarrollo de un segundo idioma, y el trabajo en equipo en el profesional de turismo.

Palabras clave: curriculum, competencias genéricas, profesional en turismo, metodología Tuning.

Planteamiento del problema

La educación superior en el mundo exige egresados competentes para dar respuesta a un campo laboral cada vez más complejo y cambiante, por lo tanto es urgente y necesario reflexionar, analizar y proponer nuevas estrategias que modifiquen el rumbo de las universidades. Respecto a la profesión del turismo es una actividad que exige cada día a los profesionales conocimientos, habilidades, actitudes y valores para enfrentar los cambios que acontecen a la actividad turística resultado de la globalización y los tratados comerciales que cambian las reglas con nuevas tendencias en la gestión y operación del turismo. Para Damm (1998) educar de manera adecuada a quienes forman parte del sistema turístico, generando en ellos una visión amplia del sector, que los capacite para gestionar de manera adecuada e integral con un criterio largo placista al turismo, es una tarea fundamental, por lo que resulta una actividad académica donde las universidades propicien una formación profesional integral.

El mercado laboral actual, exige a los trabajadores del sector turístico competencias fundamentales que valla de los conocimientos teóricos a la práctica (Avalos y Zapata, 2008). Plan de Estudios (PE) de la LGST fue aprobado en septiembre



ISSN: 2448 - 6574

de 2010 por H. Consejo Universitario de la Universidad de Quintana Roo, la aprobación implicó una serie de cambios en el plan curricular, puesto que la estructura de PE se basó en el diseño educativo basado en competencias (UQROO, 2010). A través de la metodología Tuning se concretaron competencias genéricas y específicas, las primera fueron retomados del proyecto Tuning (27 competencias genéricas) y las específicas resultaron del trabajo con estudiantes, egresados, profesores y empleadores. Sin embargo hasta el momento no se ha realizado una investigación al interior de la licenciatura que evalué el seguimiento de la competencias. Por lo anterior y para efectos del este trabajo se plantean las siguiente pregunta de investigación. ¿Cuál es la opinión de estudiantes, egresados, profesores y empleadores respecto a las competencias genéricas necesarias para el profesional en turismo?.

Justificación

Varios autores coinciden en que el tema de las competencias surge en los años 70 (Spencer y Spencer, 1993; Poblete, 2006; Guerrero y Alcaraz, 2010) debido a un desfase profesional y laboral, algunos estudios de la época demostraron que los test de aptitud y contenido de conocimiento así como los títulos y méritos académicos no proporcionaban un resultado claro para: la actuación en el trabajo y el éxito en la vida (Camejo, 2008). A partir de ésta revelación se cuestionó la función de las universidades, concluyendo que, la falta de especialización y vacíos en la formación profesional causan deficiencias en los perfiles de egreso deseados, que se traducen en deficiencia laboral y por ende carencia en la calidad del servicio y producto.

El turismo es, sin lugar a dudas, un eje estratégico para la reactivación económica, la generación de empleo, la inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructuras hoteleras, puertos y vías ; pero, sobre todo, un atractivo de divisas (Benítez, Rosero y 2013). Para lograr lo anterior las universidades han planteado planes de estudio que puedan responder a las necesidades del mercado laboral, por lo que el profesional en turismo debe contar con las competencias relevantes para ejercer su profesión. La



ISSN: 2448 - 6574

importancia del presente estudio es identificar las competencias genéricas relevantes en la profesión de turismo.

Fundamentación teórica

El proyecto Tuning tiene como antecedente la Declaración de Bolonia en la Unión Europea, cuando en 1999 se reunieron 29 países en Bolonia, el objetivo principal fue establecer nuevas estructuras en el sistema de educación superior una meta clara fue la creación de un sistema de educación superior que abonara a mejorar el empleo, la movilidad de ciudadano y aumentar las competencias en el marco internacional de la educación superior. Posteriormente, en el año 2000 surge el Proyecto Tuning en Europa que pone en énfasis la compatibilidad, la comparabilidad y la competitividad de la educación superior en Europa, proponiendo establecer competencias genéricas y específicas en cada disciplina (Tuning América Latina 2004-2008).

En los trabajos de Tuning se propone una metodología que hace posible la comprensión del currículo para hacerlo comparable, además se introdujo el concepto de resultados de aprendizaje y competencias, donde el aprendizaje es el conjunto de competencias que incluye conocimientos y habilidades que se espera que un estudiante universitario domine (Proyecto Tuning, América Latina, 2007). En el caso de las competencias específicos, se presentan 27 competencias que todo universitario debe desarrollar, independientemente de la profesión (Ver tabla 1).

Tabla 1. Competencias genéricas de Tuning

Competencia genéricas de Tuning	
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	14. Capacidad creativa
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	15. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo	16. Capacidad para tomar decisiones
4. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión	17. Capacidad de trabajo en equipo

5. Responsabilidad social y compromiso ciudadano	18. Habilidades interpersonales
6. Capacidad de comunicación oral y escrita	19. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes
7. Capacidad de comunicación en un segundo idioma	20. Compromiso con la preservación del medio ambiente
8. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	21. Compromiso con su medio socio-cultural
9. Capacidad de investigación	22. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad
10. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	23. Habilidad para trabajar en contextos internacionales
11. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	24. Habilidad para trabajar en forma autónoma
12. Capacidad crítica y autocrítica	25. Capacidad para formular y gestionar proyectos
13. Capacidad para actuar en nuevas situaciones	26. Compromiso ético
	27. Compromiso con la calidad

Fuente: Proyecto Tuning, 2008.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (2004) realizó un proyecto para hacer análisis del turismo en las universidades españolas, dando como resultado el Libro Blanco que tuvo por objetivo presentar una lista de competencias para la formación del estudiante en turismo. Después de los trabajos se concluyó se presentaron 32 competencias profesionales (transversales y específicas) para su óptimo desarrollo en la profesión del turismo.

Para el área de Conocimiento, Competitividad y Crecimiento de la SEP (CONOCER) (2012) las competencias básicas de perfiles ocupacionales en el sector de hoteles y restaurantes son:

- Conocimientos: atención al cliente y en la planeación, organización y coordinación del trabajo.
- Habilidades: liderazgo y motivación
- Competencia social: trabajo en equipo.



ISSN: 2448 - 6574

- Actitudes, hábitos y valores: responsabilidad y amabilidad.

En cambio el Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL) a través del Examen General de Egreso (EGEL) de turismo establece la evaluación de tres áreas y subáreas que comprende las principales actividades profesionales: A. Desarrollo de productos y servicios turísticos, B. Gestión de organizaciones turísticas, C. Comercialización de productos y servicios turísticos. Los temas identifican los conocimientos y habilidades necesarias para realizar tareas específicas relacionadas con cada actividad profesional (CENEVAL, 2017).

El Plan de Estudios de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos de la Universidad de Quintana Roo, aprobado en 2010, se ubica en el Departamento de Estudios Sociales y Empresarial de la División de Desarrollo Sustentable en el campus Cozumel, con un enfoque basado en competencias. Para la elaboración del PE se recurrió a la revisión de documentos de organismos internacionales y nacionales que fortalecieran las bases del programa educativo, entre ellas el proyecto Tuning, la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET), la Secretaría de Turismo (SECTUR) entre otros.

El objetivo curricular de la LGST es:

Formar profesionistas para el ámbito del turismo, que respondan de manera competente a las demandas del mercado laboral, especialmente en su capacidad de comunicarse en el idioma español y otros, de proveer atención de calidad al cliente, administrar los recursos materiales, humanos, y financieros de los servicios turísticos, de conservar el medio natural, operar tecnologías de la información y comunicación específica del sector y de aprovechar las múltiples oportunidades que se les ofrezca en el área del turismo.



ISSN: 2448 - 6574

En el perfil de egreso la LGST plantea que el egresado demostrará competencias que se relacionan con los conocimientos, habilidades y actitudes (Ver Tabla 2):

Tabla 2.

Competencias del perfil de egreso de la LGST

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
En procesos eficaces de planeación, organización, dirección y control del capital humano, los recursos financieros y materiales a su disposición.	Administrar organismos del sector público y empresas y organismos relacionados con el sector turístico y actividades afines, tales como hospitalidad, restauración, y parques naturales de uso turístico.	Responsabilidad social, ética, y un compromiso hacia el medio natural en que se desarrollarán.
Conocimiento en tecnologías de la información y comunicación.	Administrar a nivel gerencial o de supervisión, las principales áreas funcionales del ramo de la hospitalidad, la gastronomía, parques naturales de uso turístico.	Honestidad, responsabilidad, y esmero; con base en las normas establecidas en las leyes nacionales e internacionales.
Problematizar, argumentar, analizar y sintetizar de datos para obtener resultados de investigación.	Participar en procesos de investigación vinculados al turismo.	Disposición al rigor metodológico y el pensamiento crítico.
Manejo de idiomas en diferentes situaciones laborales y sociales	Comunicar en el idioma inglés, mediante expresiones, ideas y opiniones, con moderada fluidez y en forma correcta	Disposición a la actualización y autoaprendizaje permanente.

Nota. Fuente: Plan de Estudios de la LGST, 2010.

Objetivos

General

Identificar la opinión de estudiantes, egresados, profesores y empleadores respecto a las competencias genéricas necesarias para el profesional en turismo, en el caso



ISSN: 2448 - 6574

específico de la licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos (LGST) de la Universidad de Quintana Roo.

Específicos

1. Analizar la opinión de estudiantes, egresados, profesores y empleadores respecto a las competencias genéricas necesarias para el profesional en turismo.
2. Determinar si las competencias genéricas sobresalientes coinciden con los actores participantes.

Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, a partir de la aplicación de cuestionarios que contenían las 27 competencias genéricas de Tuning. Para el vaciado de las encuestas y desarrollo de las gráficas se utilizó Microsoft Excel de la suite Microsoft Office.

La primera etapa de la investigación implicó la revisión teórica, para efectos de esta presentación se exponen los ejes principales. Posteriormente se ubicaron las competencias genéricas de Tuning y se redactó en una encuesta. Después se obtuvieron se realizó la selección de la muestra a través de la fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Al momento de la aplicación del cuestionario la LGST tenía 138 estudiantes inscritos (periodo de otoño 2016), 57 estudiantes estaban inscritos en 5to y 7to, que fueron los estudiantes idóneos para la participación en la investigación, al estar cursando los últimos semestres pueden aportar más en elección de competencias genéricas. El resto de estudiantes (81) se ubicaron en 1er y 3er cuatrimestres (Departamento de Servicios Escolares con corte 26 de mayo de 2016). Por lo anterior la muestra implicó 57 estudiantes sin embargo solo participaron 35; respecto a los egresados se ubicó a 21 estudiantes que egresaron recientemente, se consideró pertinente su participación; de los profesores en total fueron 15, ocho son profesores de tiempo completo y parte de la

academia de turismo, los otros siete fueron de asignatura con experiencia el área de turismo. Los empleadores, fue la población más difícil para conseguir su participación, se enviaron 20 cuestionarios, pero solo se tuvo respuesta de 10, en el caso de egresados y empleadores se utilizó el correo electrónico y la red social Facebook para establecer contacto.

Resultados

A continuación se presentan los resultados que arrojó el estudio. Iniciando con la opinión de los estudiantes. El resultado expone que las cuatro competencias más importantes son (Figura 1): 1. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, 2. Capacidad de comunicación en un segundo idioma, 3. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas, 4. Capacidad de trabajo en equipo.

Figura 1. Competencias genéricas más importantes para estudiantes



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados (2016)

En los resultados se observa que los estudiantes le dan mayor importancia a aplicar los conocimientos en la práctica, lo que supone una preocupación por aprender en la carrera para que en el ejercicio lo puedan llevar a la práctica. Como carrera de turismo era común esperar que el manejo de un segundo idioma se presentara, en el caso de la región y quizá a nivel global el idioma inglés sea el más recurrente. La capacidad para identificar, plantear y resolver problemas está ligada a la primera elección, puesto que la teoría y la práctica se vinculan. Por último el trabajo en equipo es valorado como una competencia genérica.

En cambio la opinión de los egresados fue (Ver Figura 2): 1. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, 2. Capacidad de comunicación en un segundo idioma, 3. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas, 4. Capacidad de emprender y actualizarse permanentemente

Figura 2. Competencias genéricas más importantes para egresados



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados (2016)

La opinión de los egresados resultó parecida a los de los estudiantes, con la diferencia que ellos omitieron el trabajo en equipo como aspecto importante y subrayaron que la capacidad de emprender y actualizarse permanentemente como una competencia importante, lo que puede resultar de la experiencia una vez que han egresado y quizá se han insertado en el campo laboral.

La opinión de los profesores fue la siguiente (Figura 3): 1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis, 2. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión, 3. Capacidad de comunicación en un segundo idioma, 4. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

Figura 3. Competencias genéricas más importantes para profesores



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados (2016)

La opinión de los profesores coincidió en la capacidad en dos aspectos (3 y 4) la capacidad de comunicación en un segundo idioma y la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Sin embargo las dos competencias genéricas más sobresalientes son la capacidad de abstracción, análisis y síntesis y los conocimientos sobre el área de estudio y la profesión, lo que resulta primordial para la academia, siendo el eje principal de una carrera universitaria.

Respecto a los empleadores, opinaron que las cuatro competencias genéricas más importantes son (Figura 4): 1. Capacidad de comunicación en un segundo idioma, 2. Capacidad de trabajo en equipo, 3. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, 4. Capacidad para actuar en nuevas situaciones.

Figura 4. Competencias genéricas más importantes para empleadores



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados (2016)

Nuevamente se observa que la elección de las competencias genéricas coincide con los otros grupos, a diferencia que los empleadores incluyen un que consideran relevante y es la capacidad para actuar en nuevas situaciones, y se comprende desde su postura, puesto que los profesionales en área de turismo, a través de actividades que organizan, suelen tener imprevistos, o situaciones fuera de su alcance, pero que en ese momento deben de solucionar o elaborar una nueva planeación.

Después de hacer el análisis del PE de la LGST se observa que las competencias que se plantean en el perfil de egreso coinciden con las competencias genéricas de Tuning a partir del resultado de la encuesta. El objetivo curricular plantea la comunicación en un segundo idioma lo que coincide con la opinión de los participantes,



ISSN: 2448 - 6574

además la malla curricular incluye de manera transversal el nivel del idioma inglés, teniendo como requisito el First Certificate in English (FCE) de Cambridge. Además cuenta con ocho módulos que incluyen ejes que responden a las competencias genéricas y específicas, como por ejemplo: Modulo I Gestionar el conocimiento para expresar en forma oral y escrita el proyecto profesional y de vida y Modulo II Gestionar el conocimiento relativo al turismo y la recreación, para su aplicación al campo profesional. Estos dos primeros módulos contienen asignaturas que fortalecen las competencias genéricas, por ejemplo: Técnicas para el aprendizaje efectivo y continuo, comunicación y trabajo en equipo, planeación y control de actividades grupales.

Conclusiones

- El PE de la LGST en su contenido incluyó competencias genéricas de Tuning, las cuales tiene relación con el plan curricular y las materias que se plantean en la malla curricular.
- Los estudiantes, egresados y profesores coinciden en general en la elección de competencias genéricas de Tuning como las más importantes para la formación profesional de turismo.
- Sin embargo esta primera fase solo hace un análisis de opinión, faltaría comprobar qué ocurre en el aula, como el profesor genera estas competencias en su práctica pedagógica.
- En conclusión es necesario fomentar en el estudiante de turismo competencias genéricas para que en su formación profesional y laboral proyecte conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren en el área de turismo, sumado a una constante capacitación para conducir proyectos que redunde en un turismo de calidad y eficiencia.
- La relevancia del estudio es que trascienda a la academia de turismo, donde los profesores, al conocer los resultados, planten propuesta que redunden en la promoción de estrategias encaminadas a promover competencias genéricas en los futuros profesionales en turismo.



ISSN: 2448 - 6574

Referencias bibliográficas

ANECA (2014). Libro Blanco. Título de grado de turismo. *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación*, Madrid. Recuperado en http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco_turismo_03.pdf

Avalos, C., Zapata, N. (2008). Competencias en el ámbito laboral del turismo. *Artículos científicos*, 4, 153-158. Recuperado en: http://www.une.edu.py:82/fpune_scientific/index.php/fpunescientific/article/viewFile/87/88

Benítez, N.M., Rosero, J.E. y Tapia, A.G. (2013). Las competencias profesionales de la carrera de turismo de la UTN, en el nuevo contexto de desarrollo de la zona I del Ecuador. *Revista Interamericano de Ambiente y Turismo*, 9 (2), 127-150. Recuperado en http://www.une.edu.py:82/fpunes_scientific/index.php/fpunescientific/article/viewFile/87/88

Camejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humano. *Entelequia, Revista Interdisciplinaria*, (8), 97-116. Recuperado en <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2008/e08a09.pdf>

CENEVAL (2017). Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo (EGEL-TUR). Recuperado en http://www.ceneval.edu.mx/documents/20182/33982/02Guia_TUR032317.pdf/7673eaea-ff22-4e4a-ae72-1748033e3ef0

CONOCER (2012). Competencias de personas y perfiles ocupacionales. Sector Turismo y Restaurantero. *Secretaría de Educación Pública*. Recuperado en http://www.conocer.gob.mx/perfiles_ocupacionales/pdf/turismo.pdf

Damm, L. (1998). Educación profesional en turismo. *Gestión Turística*, 3, 23-37. Recuperada en <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n3/art02.pdf>



ISSN: 2448 - 6574

- Guerrero, C. y Alcaraz, J.V. (2010). Una aproximación conceptual de la gestión por competencias. *INCEPTUM*, 5 (8), 81-101. Recuperado en <http://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/view/72>
- Problete, M. (2006). Las competencias, instrumento para un cambio de paradigma. En Bolea, María Pilar; Moreno, Mar; González, María José (Eds.), *Investigación en educación matemática: actas del X Simposio de la Sociedad Española de Investigación en Educación Matemática* (pp. 83-106). Huesca: Instituto de Estudios Altoaragoneses. Recuperado en <http://funes.uniandes.edu.co/1300/>
- Proyecto Tuning América Latina (2007). *Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior. Informe final*. Universidad de Deusto. Recuperado en http://obiretiesalc.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/reflexiones_y_perspectivas_de_la_educacion_superior_en_america_latina.pdf
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work*. New York: John Wiley and Sons
- Tuning América Latina (2004-2008). *Objetivos Proyecto Tuning*. Recuperado en <http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=content&task=view&id=171&Itemid=199>
- Universidad de Quintana Roo (2010). *Plan de estudios de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos*.