

Las competencias laborales en la formación universitaria del talento humano: Una ruta profesional en el turismo

Labor competences in the university training of human talent: A professional route in tourism

Cejas Martínez, Magda; Aldáz Hernández, Silvia; Liccioni, Edith;
Palacios Trujillo, Edinson

Magda Cejas Martínez

magda.cejas@unach.edu.ec

Universidad Nacional del Chimborazo (Ecuador),
Ecuador

 **Silvia Aldáz Hernández**

Universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador

Edith Liccioni

edith.liccioni@unach.edu.ec

Universidad Nacional del Chimborazo (Ecuador),
Ecuador

Edinson Palacios Trujillo

eppalacios@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador

Resumen: Las transformaciones en los procesos de gestión humana y el reto de satisfacer los requerimientos que conlleva los procesos formativos en la educación superior, han derivado fundamentalmente del alto grado de compromiso que se requiere en las políticas de formación y de desarrollo de competencias laborales que garanticen el desempeño en actividades del trabajo del profesional. Este ensayo analiza los fundamentos requeridos para caracterizar las competencias laborales en el talento humano sustentado en una ruta profesional de la carrera de turismo. Se plasman los criterios que sustenta las competencias laborales, el rol protagónico de las instituciones educativas y en correspondencia las exigencias del mercado laboral contemporáneo.

Palabras clave: Competencias laborales, formación universitaria, talento humano, turismo.

Abstract: The transformations in human management processes and the challenge of satisfying the requirements of training processes in higher education have fundamentally derived from the high degree of commitment required in training policies and the development of labour competences that guarantee the performance of the professional's work activities. This essay sets out the foundations required to characterise the labour competences in human talent based on a professional route in the tourism degree course. The criteria underpinning labour competences, the leading role of educational institutions and the demands of the contemporary labour market are set out.

Keywords: Labour competences, University education, human talent, tourism.

REVISTA EDUCARE

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

ISSN: 1316-6212

ISSN-e: 2244-7296

Periodicidad: Cuatrimestral

vol. 26, núm. 1, 2022

revistaeducareupelib@gmail.com

Recepción: 12 Enero 2022

Aprobación: 23 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/375/3753509021/>

INTRODUCCIÓN

El nuevo orden socioeconómico que caracteriza a las organizaciones del siglo XXI, especialmente dinamizadas por la globalización, la incertidumbre, el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, así como la transición hacia una naciente empresa 4.0, impone a los sistemas universitarios el replanteamiento de rutas formativas que apunten hacia nuevas competencias en los futuros profesionales que puedan dar respuesta a las demandas en conocimientos y habilidades blandas y no cognitivas, pero que

también se favorezca a la creatividad, la innovación y una sensibilidad con la sostenibilidad del entorno social y natural.

El contexto de la formación de profesionales en turismo es una de las áreas con mayores exigencias en la actualidad en la educación universitaria. Los cambios devenidos en el sector económico del turismo apuntan hacia “la innovación y la transformación digital; inversiones y emprendimiento; educación y empleo; viajes seguros y continuados; y sostenibilidad social, cultural y ambiental” (Organización Mundial de Turismo [OMT], 2018); todo lo cual define un perfil de competencias profesionales altamente especializada para atender no solo a las demandas de un escenario local sino también, la conformación de un talento humano que debe gestionar el conocimiento con competitividad y diferenciación al vincularse con las empresas turísticas cada día más globalizadas e interconectadas.

Este ensayo valoriza el área disciplinaria que soporta la educación y la administración del talento humano, en este sentido se sustenta fundamentalmente en el área disciplinaria de la administración del talento humano y turística, las cuales están caracterizadas en la gestión del conocimiento centrándose fundamentalmente en el estudio de las competencias especializadas (inherentes a la profesión) y que tiene su alcance en las teorías de las competencias. Por tanto, la aplicación del conocimiento científico se plantea como el conocimiento de la especialidad profesional que identifique al estudiantado en el marco de su formación profesional.

La disertación se suscribe en el ámbito de gestión para comprender el rol protagónico que tiene la educación en los procesos de formación y desarrollo de competencias laborales en el estudiante, específicamente con el estudiante de la carrera de turismo. Se pretende igualmente, abordar desde el ámbito y contexto de la disciplina de las competencias laborales como parte del estado del arte de las ciencias asociadas al profesional en su puesto de trabajo y la importancia estratégica que tiene el componente educativo; de este modo se apunta a la generación y el desarrollo de las reflexiones que se deriven en la temática planteada, es decir, los fundamentos clave y/o estratégico que permitan la caracterización de las competencias laborales en el Talento Humano como eje de una ruta profesional en el turismo, partiendo del rol protagónico de las instituciones educativa en la formación del profesional universitario.

DISERTACIÓN ARGUMENTATIVA

La formación profesional como factor clave en la gestión del Talento Humano

El entorno económico mundial se caracteriza por nuevos modelos de gestión entre las que se destaca la formación y las competencias, las tecnologías y las organizaciones. Esto implica que en la actualidad los planteamientos giran en torno a estos postulados, tal como lo plantea Porter (2013) cuando expone:

(...) en un mundo en que la competencia es cada vez más internacional, las naciones resultan más importantes y no menos, como la base de la competencia se ha desplazado cada vez más hacia la creación y asimilación de conocimientos, ha aumentado la importancia del papel de la nación. La ventaja competitiva se crea y se mantiene a través de un proceso muy localizado. Las diferencias de una nación en valores, culturas, estructuras económicas, instituciones e historia contribuyen todas ellas al éxito competitivo. (pp. 163-2002)

Actualmente siguen existiendo diferencias sorprendentes en los patrones de competitividad en cada país, ninguna nación puede ni podrá ser competitiva en todos los sectores y mucho menos en la mayoría de ellos si estas no toman en cuenta los procesos generadores de cambio; en definitiva, las naciones triunfan en sectores determinados debido a que el entorno nacional es el más progresivo, dinámico y estimulante. Por tanto, es necesario considerar que en torno a la competitividad de los países son dos los aspectos fundamentales a considerar, por un lado, la intervención del Estado como ente regulador de las políticas del mercado laboral, y por el otro lado por las empresas y las instituciones educativas que están dedicadas a la formación de la gente,

estas últimas en la búsqueda de contenidos programáticos acorde a las demandas del sector productivo. Tal como indican Blázquez, Masclans & Canals (2019):

(...) nuestra sociedad necesita un sistema educativo de calidad, flexible y capaz de responder a las necesidades cambiantes de las empresas y de la propia sociedad. (...) El futuro del empleo exige comprender los conocimientos y las capacidades que las empresas necesitarán en los próximos años. Estas son, en último término, las que crean empleo y juegan un papel fundamental en la definición de las competencias profesionales que deben desarrollarse para garantizar la empleabilidad de los jóvenes en el futuro. (p.1)

En este aspecto, cobra mayor relevancia la integración entre factores como la competitividad y el aprendizaje, así como los conocimientos y la innovación. A tenor de lo expuesto, es importante destacar que esta condición es vinculante a la necesidad de destacar perfiles altamente competitivos, es decir la gran necesidad de seleccionar profesionales que estén dispuestos a responder y a adaptarse a las transformaciones que sufren las organizaciones, en consecuencia, la búsqueda se centra en los argumentos de base que se genera en el Capital Humano de las empresas para que demuestren las competencias necesarias y que sean capaces de trabajar generando una mayor productividad y competitividad. Al respecto para Cejas, Vásquez & Chirinos (2017) en su texto hacen mención: “(...) el capital humano contribuye al progreso económico de las naciones y 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.” (p.45).

Esta inversión en el conocimiento y en el desarrollo de las potencialidades humanas así como el componente estratégico que se adopte es de vital importancia, en la aplicación de toda estrategia empresarial, toda vez que conlleve a considerar al capital humano a la hora de la consecución de objetivos y metas de la empresa, esto sin olvidar la promoción de planes de formación efectivos, que permitan fortalecer paralelamente los planes internos y externos que se hayan propuesto desarrollar las organizaciones (Cejas et al., 2019).

Puede afirmarse que el proceso formativo se ha ido constituyendo en un elemento de primer orden a considerar por las organizaciones, ya que el hombre es un elemento clave en las empresas, debido al proceso globalizador existente y al desarrollo constante de las nuevas tecnologías implantadas en los procesos de trabajo, es condición imprescindible que las personas mejoren de manera continua sus conocimientos, aptitudes y habilidades a fin de manejar los nuevos procesos que impone el desarrollo.

De este modo, es importante destacar que sobre la formación existen múltiples acepciones, en tanto son muchos los tratadistas que la definen, no obstante para efecto de este trabajo de investigación, la formación es considerada como el conjunto de políticas, estrategias y procesos sistematizados que tienen como propósito, formar, capacitar y realzar las competencias de manera continua y permanente, permitiendo evidenciar la capacidad de desempeño que tiene las personas en su actividad laboral. Asimismo, la formación también es considerada como un medio, nunca un fin, que da respuestas a las necesidades de la organización de incrementar el rendimiento de sus personas, para alcanzar los objetivos del negocio.

La formación, es pues, uno de los medios claves para el desarrollo de personas. Sumado a estas concepciones también la formación consiste en “un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. Coincide con esta definición lo planteado por Cejas & Chirinos (2014) cuando aluden que el proceso formativo:

(...) es un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes a través de la experiencia de aprendizaje y conseguir la actuación adecuada en una actividad o rango de actividades laborales, constituyéndose en un factor clave para el profesional. (p. 70).

De la misma manera es necesario puntualizar para la gestión del talento humano, la importancia que poseen los procesos formativos y/o la formación, siendo que se determina en base a que este proceso permite proporcionar y/o fortalecer los conocimientos que el individuo requiere para un eficiente desempeño en el desarrollo de sus respectivas funciones laborales. También permite generar la oportunidad de desarrollar las

conductas exigidas para un adecuado desempeño de las tareas y responsabilidades propias de un puesto de trabajo y finalmente desarrollar seguridad ante la contingencia de la demanda ocupacional (Peñaloza et al., 2016).

Podemos precisar entonces que, para Iturralde (2011), la formación es una actividad estratégica, dado que las organizaciones y las instituciones que la consideran o la ponen en práctica representa un elemento indispensable para asegurar el eficiente funcionamiento organizacional y el desempeño de los actores laborales.

Estado del Arte: Formar por Competencias en el profesional de Turismo

Desde la década de los noventa se alude en los distintos escenarios a un cambio de paradigma de carácter económico, social, cultural y hasta de conocimientos, estos vertiginosos cambios es el resultado del producto de las nuevas economías que se han desarrollado en las últimas décadas, teniendo en cuenta el entorno mundial que caracteriza la mayoría de los países, dichos cambios se han caracterizado por la implantación de las tecnologías, de las nuevas formas de organización del trabajo, y también por la llamada sociedad del conocimiento (Agenda Post Desarrollo ;2015-2030).

En este orden de ideas, las instituciones de educación superior permanente en constantes desafíos ante la comunidad universitaria y el entorno, constantemente hacen esfuerzo en la búsqueda para lograr destacar al docente como eje estratégico en las funciones sustantivas inherentes a la academia con especial interés en el estudiantado. Así entonces, se mantiene en las instituciones educativas del Ecuador una necesidad permanente de lograr alcanzar cambios significativos en los procesos inherentes a la docencia, investigación y vinculación con la sociedad, esto hace posible que, en el marco de las transformaciones curriculares, el proceso de enseñanza y aprendizaje se proponga cambios importantes en la formación del estudiante universitario.

En el caso que se pretende plantear en este ensayo, el estudiante de la carrera de Turismo se prepara continuamente con base a las exigencias de un mercado laboral que exige mejores y mayores cualidades manifestadas en las competencias laborales. Es así como, en la actualidad para Ecuador el profesional que egresa de turismo forma parte de los grandes desafíos que vincula a las áreas estratégica, permitiendo con ello fortalecer la matriz productiva en todo el territorio nacional; en virtud de ello se han incrementado una serie de planes que están expuesto en gran medida en el Plandetur (2020), entre los planes más importantes convendría señalar aquellas que hacen mención a las mejoras de procesos en todas las zonas relevantes para Ecuador; fortalecimiento a los sectores privados, rurales y comunitario del turismo en Ecuador; desarrollo del turismo sostenible; proyecto permanente hacia la descentralización turística, pero además la educación formativa en el turismo; entre otros .

Lo anterior denota que Ecuador, a través de los organismos responsables del Turismo posee un interés en la potencialización del desarrollo socioeconómico y cultural a través del desarrollo turístico y en correspondencia a este propósito estratégico estaría la caracterización de las competencias laborales del profesional del área. En este sentido, es preciso destacar que en los últimos años se han realizado esfuerzos para alcanzar altos niveles competitivos derivados del proceso formativo en las universidades ecuatorianas; por otro lado, en materia de turismo, el desarrollo sostenible es pieza clave que permite oportunidades de desarrollo tanto para el país, como para los profesionales que se forman en esta área del conocimiento. Esto implica entre otros aspectos considerar el nivel de corresponsabilidad por parte de los actores involucrados en el marco de la riqueza histórica cultural, medio ambiente, educación, comunidades y por ende como un elemento más para la reactivación de la economía de los países. Al respecto Cabanilla (2016) reportaba que:

La fuerza laboral del turismo en Ecuador está ocupada por personas de otras profesiones y mayormente por individuos con competencias básicas (idioma, ofimática) que han sido contratados para llenar las plazas requeridas por los diferentes empleadores, tanto públicos, privados, no gubernamentales y comunitarios, ante la falta de personal capacitado de forma adecuada. Esto ha producido cierto distanciamiento entre la empresa

y los centros de educación superior, puesto que expresa que las instituciones educativas no cubren la demanda y en algunos casos las competencias no están actualizadas. Para el caso del Estado las contrataciones tienen más de afinidad política que de personas con las capacidades necesarias para la gestión turística de estos territorios (p.125).

Siendo de esta forma, cabe señalar que el Ministerio de Turismo en Ecuador para el 2018, dispuso políticas de inclusión de profesionales en el área turística y hotelera a nivel nacional que permitiera generar un servicio de calidad en el marco de los procesos inherentes al tema de atención al cliente. De igual manera expandió una serie de talleres de capacitación y especialización generando con ello impulsos significativos en el tema turístico y hotelero, no así en la evaluación de la calidad que se esperaba de parte del cliente tanto extranjero como nacional (Cejas, et al., 2017).

Con lo mencionado anteriormente, se puede denotar que la formación universitaria en el marco del sector turístico es clave para el desarrollo de profesionales en la industria hotelera, dado que ésta representa la fuente de generación de empleo y que al existir aumento en la demanda hotelera existe el aumento de las plazas de trabajo. Sin embargo, no solo se trata de poseer profesionales en turismo y hotelería sino además demostrar la capacidad de interacción que ellos tienen con el cliente, por lo que es esencial que tanto el talento humano que interactúa directamente con los turistas, como aquellos que no, estén totalmente capacitados. Que ellos logren brindar el mejor servicio hace posible uno de los objetivos de todo establecimiento y creando programas de fidelización al cliente.

Finalmente se hace propicio sustentar el estado del arte respaldando los diversos estudios que determinan el fundamento científico en el marco de los alcances que tiene el proceso formativo del profesional del turismo es decir el talento humano, expresado en la Matriz 1.

MATRIZ 1

Estado del Arte proceso formativo del profesional del turismo

Autores	Alcance del Estudio
OMT / UNWTO (2018). World Tourism Organization, Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos - El caso de Perú	Se propone un estudio del desarrollo del talento humano en el ámbito de la gestión turística, se determina en el estudio la relevancia estratégica para el desarrollo turístico de la preparación por competencia del talento humano.
Organización de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura. UNESCO (2009) Programa de desarrollo de capacidades para el Caribe.	Se propone el abordaje de una metodología sistémica para el estudio del turismo y el patrimonio rural en América Latina y el Caribe. El proceso sistémico se concentra en el estudio de la calidad de los destinos turísticos, impactos del turismo, el turismo y el patrimonio como producto turístico, el desarrollo y levantamiento de productos turístico, turismo cultural, ecoturismo, redes de actores, inventarios, evaluación económica del turismo entre otros
Rivera Osorio (2017)	La autora plantea en su estudio la reconstrucción de un verdadero desarrollo humano sostenible a través del abordaje de la gente y por la gente, el empoderamiento, el bien común y la defensa de la vida desde los espacios rurales comunitarios
Juan y Alvarado (2017) Universidad Autónoma de Chiapas	Destacan el abordaje de las competencias laborales en el ámbito de la educación turística, de igual forma destacan que desde la década de los 90, el cambio de paradigmas de la educación superior creó nuevos procesos de enseñanza-aprendizaje cuya meta es integrar teoría y práctica y, asimismo, tomar en cuenta el perfil de cada disciplina.
Castillo & Ladino (2017)	Abordan la formación por competencia, presentados resultados parciales de una propuesta de investigación encaminada a la formación en las competencias y capacidades en pro de la sostenibilidad del desarrollo humano; esto atendiendo a una problemática actual que se presenta en las Instituciones de Educación Superior, en las cuales pese a existir un acercamiento a lo ambiental, aún se aplica tangencialmente.
Peñalosa et al. (2011).	El estudio aborda el estudio de las profesiones resaltando las estudiadas en México desde los procesos de formación que asumen las instituciones educativas y el sector productivo en distintos campos profesionales; algunos de los estudios proponen transformaciones de la práctica educativa formal, el desarrollo de la capacitación de acuerdo a las necesidades específicas del mercado de trabajo y la orientación social o económica otorgada a las distintas profesiones, dando pauta con ello –en el último apartado– al análisis de la profesión turística y su papel en los ámbitos social y laboral. El aporte de este documento científico está orientado en economía basada en el conocimiento, para ello es necesario enfatizar la importancia del capital humano en el campo del turismo en un proceso de constante innovación y de incrementar las competencias laborales
Montilla, Mora, & Guzmán (2018)	Los autores describen la formación del profesional del turismo en la ULEAM, la cual se hace desde el Constructivismo como modelo de aprendizaje. El modelo se sustenta en una concepción socio-humanística, en donde se engranan postulados epistemológicos que direccionan el proceso formativo, al establecer el aprendizaje y la interculturalidad como eje articulador de los procesos académicos, de forma tal que se cumpla con la misión de formar el talento humano con una mirada analítica, enfocada hacia las demandas y exigencias de turismo actual

En este contexto como se aprecia en la Matriz 1, se destacan variados estudios que circundan en el abordaje de lo expuesto en su mayoría parece de suma importancia desde diversas perspectivas, sin embargo, las competencias son clave en el proceso formativo del estudiantado del área turística.

Acepciones de las Competencias Laborales.

Las competencias laborales son concebidas desde diversas disciplinas, entre las que se destaca el campo de la sociología del trabajo, la de las relaciones humanas, Educación, Psicología Organizacional. Esta diversidad disciplinar ha permitido considerar diversos enfoques que permiten comprender a las competencias en la esfera del conocimiento desde diversos ángulos, de esta manera se destaca un reconocimiento en la actualidad que permite la generación de los enfoques disciplinares (Cejas, Vásquez & Chirinos, 2017), determinándose la concepción y alcance de las competencias a través del otorgamiento de significados asociados a la rama disciplinar correspondiente.

En este orden de ideas, conviene señalar el enfoque estructural el cual versa sobre los atributos de las personas, incluyendo habilidades actitudes, comunicación y personalidad; es decir comprende la capacidad de articular los atributos personales con aquellos profesionales y diversos subsistemas asociados a la organización y/o institución, (Cejas et al., 2017).

De igual forma se aprecia en la literatura especializada la necesidad de identificar en las diversas disciplinas las competencias adquiridas en la escolaridad de una determinada carrera universitaria, siendo así calificada con el área Educativa. Es así como en el campo de la Sociología del Trabajo dicha condición aplica en los procesos de enseñanza y de legitimación de la escolarización y tiempo de permanencia en el aprendizaje en pro a las condiciones que regirían en la sociedad en general articulado ello - Sociología del Trabajo-.

Tal y como se aprecia en la argumentación realizada por Ros (2006) cuando asumen la postura en cuanto a la competencia como aquella que rige una serie de correspondencias más o menos directas tales como enseñanza, desarrollo, cualificación, trabajo, con el propósito de un mejor comportamiento y movilidad social, lo que permite oportunidades colectivas en el marco de la sociedad.

De igual manera cabe destacar el campo de las Relaciones Industriales (recursos humanos), se determina la consideración de la demostración del desempeño (competencias) en el puesto de trabajo y la idoneidad alcanzada. En la disciplina organizacional estaría sustentada en los planteamientos de Levy-Leboyer (1997), al señalar las competencias como “una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras y que las transforman en más eficaces para una situación dada. (...) Las competencias representan un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir las misiones profesionales prefijadas” (p. 58)

También es importante destacar a McClelland (1973) fue el primero en acuñar el término «competencia» al identificarla como indicadores de conducta o conductas observables que se presuponen necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo. Este autor distingue el uso del constructo en contextos laborales a partir de la caracterización de niveles de desempeño en los puestos de trabajo asociados a los comportamientos individuales y a la disposición que el individuo tenga para realizar todas las actividades necesarias.

Los tipos de Competencias Laborales

Al referir los tipos de competencias laborales, Llopart & Redondo (1997, p.147) coinciden con McClelland (1973) estableciendo tres categorías de competencias individuales:

a) 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.

b) 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.

c) 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 resulta comprensible destacar tres grupos de competencias, identificadas como las básicas, las genéricas y las específicas, las cuales Trujillo-Segoviano (2014) señala como:

a) Las Básicas, se orientan a habilidades para la lectura, escritura, comunicación oral y matemáticas.

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

c) Las Específicas se refieren a las ocupaciones concretas y no transferibles fácilmente.

Así entonces, la combinación de la aplicación de conocimientos, habilidades o destrezas son los objetivos y contenido del trabajo a realizar donde se expresa en el Saber, el Saber Hacer y el Saber. Tomándose en cuenta entre otros aspectos, aquellos que transmiten saberes y destrezas manuales, incrementa la capacidad de las personas, combina aspectos culturales, sociales y latitudinales.

Sin embargo, para (Cejás et al., 2017) el menú de competencias está caracterizado de acuerdo con lo expuesto en la tabla 2:

MATRIZ 2
Menú de Competencias.

TIPOS DE COMPETENCIAS	COMPETENCIAS
Competencias relacionadas con las metas y la acción	Orientación a la eficiencia. Pro actividad Diagnóstico y uso de conceptos. Preocupación por el impacto. Preocupación por el orden y la calidad. Iniciativa Búsqueda de información
Competencias relacionadas con el conocimiento especializado	Atención a la función, producto o tecnología Reconocimiento de utilidad. Memoria.
Competencias relacionadas con el liderazgo	Auto confianza Presentaciones orales. Pensamiento lógico Conceptualización.
Competencia relacionada con los recursos humanos:	Uso del poder socializado. Relacionarse positivamente Gestión de grupos Correcta auto evaluación.
Competencias relacionadas con la dirección de subordinados:	Desarrollo de personas, Uso del poder unilateral Espontaneidad. Desarrollo de otros. Dirección, asertividad y uso posicional del poder. Trabajo en equipo y cooperación Liderazgo de equipos
Competencia personal:	Conciencia de uno mismo: Conciencia emocional. Valoración adecuada de uno mismo Confianza en uno mismo Autorregulación: Auto control, Confiabilidad Adaptabilidad, Integridad, Innovación. Motivación: Motivación de logro, Compromiso. Optimismo.
Competencias Cognoscitivas	Pensamiento analítico, Pensamiento conceptual, Profesionalidad o gestión experta.
Competencia de Impacto e influencia	Impacto e influencia, Conocimiento organizativo. Construcción de relaciones.
Otras competencias.	Autocontrol, Objetividad, Resistencia y adaptabilidad Compromiso con las relaciones, Despreocupación por el rechazo. Integridad., Diversión en el trabajo. Adecuada auto evaluación, Interés afirmativo. Comunicación por escrito, Visión. Comunicación. Estilo de enseñar.

Cejas et al., (2022)

Los Sistemas Educativos y la Formación Profesional Clave en el desarrollo de las competencias laborales

Impulsado por los actuales requerimientos gubernamentales que se establecen en Ecuador, específicamente en términos de las actualizaciones de los planes de estudio de la Universidades Ecuatorianas, los responsables de la carrera y la comunidad científica que labora en las diferentes áreas del conocimiento, han realizado grandes esfuerzos por mejorar los sistemas y/o procesos inherentes a la actividad formativa del estudiantado.

De esta manera, la importancia generada en el ámbito educativo para la formación profesional de los egresados universitarios, parte por el compromiso de los actores en revalorizar sus actuaciones con base a una mejora preponderante en las competencias del estudiante durante y en el proceso formativo. La mayor presión por la formación derivada desde el crecimiento de la demanda estudiantil, ha redundado en la búsqueda de respuestas desde diferentes actores para tener procesos idóneos. Estos son, en el ámbito estatal, los ministerios de trabajo y de educación preferentemente y desde el ámbito privado, las cámaras empresariales, las organizaciones no gubernamentales y las empresas privadas capacitadoras y vinculados estrechamente con las instituciones educativas.

Entre tanto, la gran mayoría de los países intentan hacerles frente a los problemas complejos que hoy están a la vanguardia de los grandes desafíos, por lo cual sus prioridades apuntan a resolver el problema desde diferentes perspectivas, generando una oferta formativa múltiple y variada en las instituciones educativas, sin que necesariamente esta condición las caracterice como mejor. Por lo cual es variada por su origen no por sus posibilidades y atiende una demanda cautiva que incluso requiere de grandes inversiones en recursos – en especial tecnológicos- que demanda el mundo contemporáneo.

Los sistemas educativos están siendo reformulados en varios países de la región latinoamericana, y Ecuador no es la excepción. Un elemento común parece guiar estas reformas: el interés por dotar al estudiantado un ciclo de formación básica que fundamente su cultura, sus valores, su ciudadanía y sus conocimientos en lenguaje, matemáticas y ciencias. Además de eso se configuran reformas en torno al ciclo medio, se crean contenidos de familiarización con tecnologías, de amplia aplicabilidad en el trabajo, pero no precisados a un puesto de trabajo; se así resuelve por diferentes vías la creación de competencias transferibles; creando áreas tecnológicas, así como también trayectos técnicos.

En el nivel superior de la educación se conciben posibilidades de egreso al trabajo con el característico enfoque hacia áreas ocupacionales que determine y garantice un perfil profesional, siendo para efecto de este ensayo la llamada formación turística (Juan & Álvarez, 2017). Estas reformas aún son de temprana implementación y no han tenido evaluaciones de impacto, sin embargo, su otra gran característica es que intentan acercarse al tema del empleo desde la educación al tiempo que desde otros ministerios o entidades gubernamentales se efectúan esfuerzos similares.

Es frecuente encontrar programas formativos originados ahora en iniciativas de Ministerios del Trabajo, enfocados en unos casos, como el de la mayoría de las instituciones de formación alentados en una oferta de trabajo en mercados que son altamente competitivos, valorizando de esta manera las cualidades que exige un nivel profesional importante. Tal es el caso de Intriago, Romero & Pazmiño (2016) quienes refieren que las competencias laborales de un profesional del turismo en Ecuador deben estar orientadas hacia los siguientes aspectos:

- a) Gerencia una institución. Rinde cuentas al estado.
- b) Gerencia una institución. Rinde cuenta a los accionistas.
- c) Administra, coordina, y organiza eventos.
- d) Planifica las acciones para ejecutar proyectos turísticos.
- e) Supervisa que una actividad, tarea y proceso se ejecute de forma correcta optimizando recursos.
- f) Realiza la función de guía en distintos sitios públicos tales como: museos, parques, iglesias, y centros históricos.

- g) Asesora de acuerdo a su experticia la optimización de los recursos.
- h) Opera y administra operadoras turísticas.
- i) Verifica y motiva la operación, guianza, y ejecución de los puestos laborales.
- j) Dirige un departamento y es responsable de los recursos utilizados. Rinde cuentas y optimiza dichos recursos
- k) Se encarga de la imagen pública de la empresa para que lidere dentro del ámbito turístico.
- l) Asesora (Cumple la función de un asesor).
- m) Vende (Cumple la función de un vendedor)
- n) Atiende al cliente.
- o) Acoge al cliente (Cumple la función de un recepcionista).
- p) Inspecciona para que se lleven a cabo los procesos.
- q) Guía y explica a uno o a un grupo de turistas.
- r) Promociona y comercializa los servicios y productos del operador (p.76)

En este sentido Burbano et al., (2019, p.4) refiere que la empresa turística debe apostar por un cambio primordial del estilo de gestión tradicional, en el cual el recurso humano debe limitar su papel a la ejecución de tareas, mientras que la función de concepción radica en el área directiva, hacia un estilo de gestión consecuente con un liderazgo motivador e interactivo, pues se necesita llevarla organización a un contexto de competencia interna a través del acoplamiento de equipos de trabajo, los que están capacitados autónomamente para estructurar sus labores de manera efectiva

Adicionalmente, Zambrano, Moreira & Machado (2019), refieren que el enfoque para llevar a cabo procesos de formación y desarrollo de la competencia de emprendimiento de negocios turísticos, debe orientarse desde una configuración que confluya entre el interés individual y social, de modo que “se integra para satisfacer tanto las necesidades y expectativas de las organizaciones donde desarrollará el futuro profesional en Turismo sus actividades laborales, como la del resto de los agentes, de acuerdo con sus respectivos objetivos” (p.10).

Si bien es cierto, la formación debe orientarse a atender las necesidades de la demanda, originadas en las empresas o la actividad laboral misma; llevar este argumento al extremo también ha generado problemas en la efectividad de la formación. Existen igualmente experiencias ya documentadas en el programa de formación que conducen a la adopción de criterios complementarios en el ajuste de la oferta y demanda en el medio de un mercado laboral exigente.

La demanda genera una imagen virtual de las necesidades formativas, su especificación no se realiza simplemente creando cursos a la medida, o enviando al estudiante a una práctica empresarial, al contrario, se relaciona con el ser y el hacer como un binomio estratégico en la valoración de sus capacidades. La conexión oferta demanda no es lineal, es un elemento dado en la formación que no se corresponde con un único elemento en la vida laboral.

Más bien la formación debe crear condiciones para que el individuo pueda tener una vida laboral más activa (con menos lapsos de desempleo), circulando en todas las posibilidades laborales que se le presenten, flexibilizando sus respuestas, aprovechando las oportunidades, promoviéndose. De esta manera el sector educativo vendría a representar un papel de carácter prioritario en la sociedad actual, por cuanto permitiría generar una oferta académica vinculada estrechamente al sector productivo que fundamentalmente sería aliada de procesos que resulta vinculante a la formación profesional.

REFLEXIONES FINALES

Independientemente de los cambios que en la actualidad se somete la gran mayoría de las instituciones educativas y por ende organizaciones públicas o privadas, estas siempre supondrán un proceso de integración entre las personas con el entorno, por tanto, los dilemas más habituales aun cuando se generen múltiples

condiciones adversas se centra en la gran complejidad que trae consigo el divorcio de las instituciones educativas con las exigencias del mercado laboral, en todo caso, lo que se requiere es que el estudiante universitario a lo largo de su preparación formal, pueda acceder a las diversas estrategias que se integren con procesos formativos avalados con las competencias laborales adquiridas durante esa formación universitaria.

En este sentido, y en virtud de la importancia estratégica que cobra la gestión educativa en el marco de la formación profesional de las carreras de turismo, se hace necesario, determinar las necesidades formativas con base a la generación de competencias requeridas en el sector, garantizar egresados que demuestren la idoneidad exigida en el puesto de trabajo y en consecuencia el logro del desempeño manifestado en resultados, tener en cuenta la continuidad del egresado en su desempeño profesional lo cual garantiza puntos de encuentros en el logro de una planificación estratégica adecuada.

REFERENCIAS

- Agenda Post Desarrollo (2015-2030). Asuntos Económicos y Sociales. Naciones Unidas. <https://www.un.org/development/desa/es/development-beyond-2015.html>
- Blázquez, M. L., Masclans, R., & Canals, J. (2019). El futuro del empleo y las competencias profesionales del futuro: la perspectiva de las empresas. IESE Business School-University of Navarra. <https://www.iese.edu/es/wp-content/uploads/sites/2/2019/02/Resumen-Ejecutivo-El-Futuro-Empleo.pdf>
- Burbano, M. P., Casar, H. C., Casar, A. V., Pillajo, L. S., Calderón, E. H. S., & Andrade, Z. V. H. (2019). Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2) 1-19. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/714>
- Cabanilla Vásquez, E. (2016) Tendencias en la demanda laboral del sector turístico del Ecuador. *Siembra*, 3(1) 11-126. <https://doi.org/10.29166/siembra.v3i1.278>
- Castillo Rodríguez, L. A., & Ladino Ospina, Y. (2017). La formación de Competencias para el Desarrollo Sostenible en un programa de Tecnología en Salud Ocupacional en una Institución de Educación Superior. *Tecné, Episteme y Didaxis: TED*. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/TED/article/view/4681>
- Cejas, M., & Chirinos, N. (2014). *Administración del Recursos Humanos*. Ediciones UC
- Cejas, M., Mendoza, D., Navarro, M., Villacis, J., & Ortega, Y. (2019). A Performance-Centred Competency-Based Approach to Quality University Teaching. *ИНТЕГРАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ*, 23(3) 351-356. <https://doi.org/10.15507/1991-9468.096.023.201903.350-365>
- Intriago, J., Romero, M., & Pazmiño, V. (2016). La formación de competencias profesionales en el turismo y su relación con la consolidación de este sector en el Ecuador. *Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 7(3), 68-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6648843>
- Iturralde Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. [Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Juan, N. y Alvarado, R. (2017). La Construcción de las Competencias en la Educación Turística. En el ámbito del aula y la práctica, a través de proyectos integradores. *Revista Iberoamericana de producción académica y gestión educativa*, 4(8). <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/699>
- Levy-Leboyer, C. (2002). *Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Gestion%20de%20las%20competencias-Claude%20Levy.pdf>
- Llopart, X. y Redondo, R. (1997). *Gestión de los recursos Humanos: Aplicación del método de gestión con base en competencias*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

- Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., & Soto-Curiel, J. A. (2021). Ejes claves del modelo educativo socioformativo para la formación universitaria en el marco de la transformación hacia el desarrollo social sostenible. *Formación universitaria*, 14(1), 53-66. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100053>
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Montilla, A. D. J., Mora Pisco L. L., & Guzman Vera, D. E. G. (2018). Modelo de aprendizaje y formación del profesional en turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro Demanabí. *Revista Cognosis*. 3(2), 35-44. <https://doi.org/10.33936/cognosis.v3i2.1394>
- Organización Mundial de Turismo- OMT (2018). El Consejo Ejecutivo de la OMT respalda las prioridades del secretario general para su mandato y a su nuevo equipo directivo. Noticia. <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-05-25/el-consejo-ejecutivo-de-la-omt-respalda-las-prioridades-del-secretario-gene>
- Peñaloza Suárez, L., Medina Cuevas, J. L., Herrera Márquez, A., & Vargas Leyva, R. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. *Revista de la educación superior*, 40(160), 95-118. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000400005&lng=es&tlng=es
- Plandetur (2020). Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador "Plandetur 2020. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Porter, M. (2013). *Ser Competitivo*. Ediciones Deusto. <http://www.e-deusto.com>
- Rivera Osorio, X. (2017). *El turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo humano Sostenible*. [Tesis Doctoral para optar al título de Doctora en Ciencias Sociales con orientación en gestión del Desarrollo. Universidad Nacional Autónoma de Honduras]. <http://www.tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/4777>
- Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>
- Trujillo-Segoviano, J. (2014). El enfoque en competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*, 10(5) 307-322. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134026.pdf>
- UNESCO (2009). *Programa de desarrollo de capacidades para el Caribe*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000217014>
- Zambrano Cedeño, J., Moreira Vera, D., & Machado Ramírez, E. (2019). Fundamentos teóricos de la formación y desarrollo de la competencia de emprendimiento de negocios turísticos. *Opuntia Brava*, 11(4), 94-106. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/854>