



COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA CARRERA DE TURISMO PROFESSIONAL COMPETENCES IN THE TOURISM CAREER

AUTORES: Johanna Olaya¹
Christian Rivera²
Nathalie Landeta³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jolaya@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 12-04-2018

Fecha de aceptación: 23-05-2018

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar las competencias laborales que se establecen en la carrera de turismo de las Instituciones de Educación Superior del país, buscando la estandarización de procesos hoteleros que respondan a las exigencias de los más exigentes clientes, para este tipo de investigaciones se llevó a cabo la utilización de algunos métodos como: análisis, síntesis, inducción, deducción, observación, comparación y fundamentación ; y las técnicas: encuesta, entrevista, ficha de cotejo, fichas de observación entre otras. Para la identificación de las competencias laborales en cada uno de los puestos claves estudiados (camarero de habitación y limpiador de área en centros turísticos), se trabaja con los clientes internos y externos, donde se utiliza, en el último caso, un muestreo aleatorio simple. Identificadas las competencias, elaboramos inmediatamente los perfiles y posteriormente los indicadores cuantitativos y cualitativos que mediremos en casos prácticos convirtiéndose en soporte vital de evaluación permanente del talento humano con índices comparativos mediante las experiencias de expertos en las diferentes áreas comprimidas a la satisfacción de necesidades del cliente y sobre todo en la calidad de la atención. Es fundamental realizar una triangulación entre las competencias laborales, los indicadores económicos y la capacidad del talento humano, estos resultados dictaminan el performance de cada representante laboral en áreas específicas del orden empresarial hotelero, que figura en estructuras modernas de calidad y evaluación de procesos hoteleros, estos perfiles profesionales son determinados en

¹ Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

² Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.E-mail: crivera@utb.edu.ec

³ Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.E-mail: nlandeta@utb.edu.ec

trabajos mancomunados entre la empresa privada y la empresa pública.

PALABRAS CLAVE: Competencias; turismo; desarrollo; profesional; talento humano.

ABSTRACT

The present research aims at evaluating the labor competencies established in the tourist career of the Higher Education Institutions of the country, seeking the standardization of hotel processes that respond to the demands of the most demanding clients, for this type of research The use of some methods such as: analysis, synthesis, induction, deduction, observation, comparison and foundation was carried out; And techniques: survey, interview, checklist, observation tabs among others. For the identification of labor competencies in each of the key positions studied (room waiter and area cleaner in tourist centers), we work with internal and external clients, where, in the latter case, a simple random sampling. Once the competences have been identified, we will immediately produce the profiles and then the quantitative and qualitative indicators that will be measured in practical cases, becoming a vital support for the permanent evaluation of human talent with comparative indices through the experiences of experts in the different areas compressed to the satisfaction of the client's needs And above all in the quality of care. It is essential to triangulate labor competencies, economic indicators and the capacity of human talent, these results dictate the performance of each labor representative in specific areas of the hotel business order, which is included in modern structures of quality and evaluation of hotel processes, These professional profiles are determined in joint work between the private company and the public company.

KEYWORDS: Competences; tourism; development; professional; human talent.

INTRODUCCIÓN

En algunos hoteles existen comportamientos diferentes entre los clientes, que son resultados de la satisfacción a sus necesidades en algunos casos se detectan problemas con la comida, atención inmediata a la habitación, particularmente en el apoyo logístico del cliente en lo referente a toallas, a alguno otro insumo de prioridad en el baño es tipo de problemas se relacionan con el trabajo en equipo; la atención al cliente; las competencias del personal de ama de llaves; la protección e higiene del trabajo; las condiciones de trabajo; la comunicación. Estos puntos son atomizados en el trasfondo del ama de llaves de un hotel.

En el siglo XXI el factor humano es fundamental dentro de una empresa hotelera, el conjunto de sus competencias formadas y desarrolladas direccionan el éxito económico de este tipo de empresa, debido a que el talento humano marca la diferencia en un entorno empresarial, como ventaja competitiva.

Según Cruz (2001), las competencias son “una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo; es una capacidad real y demostrada”.

Para Cuesta (2005), son características subyacentes en las personas, asociadas a la experiencia, que como tendencia, están causalmente relacionadas con actuaciones exitosas en un puesto de trabajo, contextualizado en determinada cultura organizacional.

Morales (2009) define como competencias laborales al conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores basados en la idoneidad.

Autores como: Rojas (2004), Parra (2005), Mejías (2005, citado por Hernández Junco, 2009), Bermejo y Cots (2006), Martínez (2006), Torres (2006), Mora (2006, citado por Palma, 2010), Torres (2008), Miranda (2006; 2008), Morales (2009), Hernández (2009), Cuesta (2011), Acosta (2011) y González (2013): resaltan en sus investigaciones la importancia sobre la gestión del desempeño por competencia, enfocándolos principalmente a lo que las personas son capaces de hacer; que las competencias deben verse mediante un enfoque integrador; que deben reflejar exigencias profesionales, sociales y emocionales, lo que hace que no sean iguales para los diferentes niveles y puestos; así como que se deben definir y construir en la práctica social.

Los indicadores son fundamentales para mejorar el desenvolvimiento profesional del grupo elite que desempeña estas actividades.

DESARROLLO

La política pública que transversaliza el desarrollo del turismo en el país, está enmarcada al Plan Nacional del Buen Vivir, donde predomina los valores de paz, amistad, amor a la vida, alegría de disfrutar la naturaleza, y el respeto a los ecosistemas y comunidades. Al respecto Mera (2007, p.37) señala que “la actividad turística ha sido considerada como una de las mejores alternativas de sostenibilidad, a nivel económico, social y ambiental (.....) a la vez que disminuye la pobreza, contribuyendo así a conseguir el objetivo de Desarrollo del Milenio para el 2015, considerando el efecto multiplicador de esta industria”.

Dentro de este contexto, es necesario establecer las competencias profesionales en la carrera de turismo con la finalidad un servicio turístico de calidad en el sector hotelero y turístico del país y de la región, como lo mencionan Benitez, Rosero y Tapia (2014), en el cual establecen que: “en tres momentos: la transmisión del conocimiento, el logro de objetivos y el logro de competencias para el desempeño. Aunque lo ideal es un currículo que promueva la construcción y la generación del conocimiento, y no la mera transmisión, sin embargo esta es una realidad presente en la universidad ecuatoriana. Las autoras antes señaladas

destacan que la formación en competencias debe cumplir con los siguientes principios: aproximación real de los aprendizajes a los problemas del contexto local y nacional, potenciación y desarrollo de las inteligencias, integración de la investigación, reconocimiento de la universalidad del aprendizaje, libertad de pensamiento, razonamiento sobre el uso del conocimiento, creatividad e ingenio para intervenir y mejorar la realidad.”

Existe varias definiciones para conceptualizar la palabra Competencia, una idea generalizada es el que se refiere “saber hacer en un contexto” es decir tener el conocimiento teórico y práctico, compromiso, eficiencia, eficacia, para lograr con la tarea encomendada o los objetivos planteados.

Según Sladogna (2000), las competencias son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social. Son expresiones de los diferentes grados de desarrollo personal y de participación activa en los procesos sociales. Agrega la autora que toda competencia es una síntesis de las experiencias que el sujeto ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente. Masseilot afirma que el concepto de competencia es elástico y flexible, dirigido a superar la brecha entre trabajo intelectual y manual.

La competencia debe ser entendida como la habilidad de combinar los conocimientos, con la destreza adquirida con la práctica de la teoría, y la aptitud y actitud con la que enfrenta el ser humano para desarrollarse en el campo profesional o productivo, basado en esta teoría y considerando la necesidad de que los profesionales que salen de las aulas recién graduados incursionen en el campo laboral con estas capacidades que estimulan la creatividad, la innovación, la proactividad y la fácil adaptación a los cambios y presión laboral al que ser humano está sujeto constantemente en el mundo laboral y cotidiano; se establece el Modelo Educativo basado en competencias con la finalidad de lograr la sinergia entre las capacidades cognostiva y conductual.

De acuerdo a García (García 2011), en su artículo Educational Model Based In Competenci: Importance And Necessity dice que: “Las Competencias deben ser consideradas como parte de la capacidad adaptativa cognitivo-conductual que es inherente al ser humano, las cuales son desplegadas para responder a las necesidades específicas que las personas enfrentan en contextos sociohistóricos y culturales concretos, lo que implica un proceso de adecuación entre el sujeto, la demanda del medio y las necesidades que se producen, con la finalidad de poder dar respuestas y/o soluciones a las demandas planteadas (Frade, 2009). Estas demandas pueden tener dos órdenes: las sociales (que deberían ser priorizadas en el contexto que enfrenta la humanidad en la actualidad) y las individuales. Por lo anterior, el modelo educativo debe procurar organizar la enseñanza con la finalidad que los educandos logren desarrollar capacidades para resolver problemas, tanto a nivel social como personal (Aguerrondo, 2009).

De esta manera, las Competencias a desarrollar contribuirán a dominar los instrumentos socio-culturales necesarios para interactuar con el conocimiento, permitir la interacción en grupos heterogéneos, potenciar el actuar de un modo autónomo y comprender el contexto (Comisión Europea de Educación y Cultura 2004), lo cual reafirma que las competencias demandarán una acción personal de compromiso, en el marco de las interacciones sociales donde tendrán su expresión concreta.”

El modelo educativo por Competencias persigue así una convergencia entre los campos social, afectivo, las habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales, motoras, del individuo, lo que significa que el aprendizaje debe potenciar una integración de las disciplinas del conocimiento, las habilidades genéricas y la comunicación de ideas (Argudin, 2001), por lo que el educando no solo debe saber manejar sus saberes (conocimientos), sino que también debe tener bajo su control sus interacciones sociales, sus emociones y sentimientos, así como sus actividades y, además, debe ser capaz de reconocer, interpretar y aceptar las emociones y sentimientos de los demás (Ortega, 2008).

El enfoque de formación de profesionales en Turismo basado en competencia busca responder a los escenarios actuales en la que se desarrolla el turismo, pues la habilidad del profesional para resolver una situación dentro del campo laboral es una de las características más relevantes que hacen destacar un profesional de otro, así también este enfoque afianza el valor del autoaprendizaje y la investigación sobre aprendizajes duraderos y significativos, estableciendo elementos de práctica a los elementos cognoscitivos.

Las Universidades tienen el reto certificar a sus profesionales con estas habilidades y con este fin el diseño curricular debe estar enmarcado a generar sujetos que sean capaces de dar respuestas a las nuevas exigencias del mercado laboral desarrollado dentro de la actividad turística del país y de la región.

Con la finalidad de alcanzar niveles y estándares de calidad en los servicios que ofrece el turismo el Ministerio de Turismo como órgano rector de la actividad turística preparó las normas técnicas y de calidad por modalidad para que rijan en todo el territorio nacional, con el fin de actualizar los conocimientos técnicos, habilidades y destrezas del talento humano que labora en el sector turístico, para su ejecución MINTUR realizó un contrato con la Empresa Pública SECAP – Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, para ejecutar las capacitaciones dirigidas a personas que laboran en establecimientos turísticos del país, estas capacitaciones ya fueron realizadas y se dirigió a propietarios y trabajadores de hoteles, hostales, hosterías, restaurantes, fuente de soda, cafeterías, bares, discotecas, complejos turísticos, agencias de viajes, transportes turísticos, guías, comunidades, taxistas, policías, artesanos y prestadores

de servicios de alimentos y bebidas no regularizados por el MINTUR.

Para levantar la normativa se estudió los datos recogidos para diseñar los perfiles de cada uno de los puestos de trabajo y los cuales fueron tomados por la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional, se desarrollaron talleres participativos con trabajadoras y trabajadores que vienen desempeñando funciones relacionadas al perfil en diferentes áreas del sector turístico del país.

Certificación de competencias laborales

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales consiste de los siguientes procesos:



La certificación de competencias laborales tiene como propósito reconocer formalmente las competencias demostradas por los trabajadores para el desempeño de una determinada ocupación, sin importar cómo, cuándo o dónde las obtuvieron.

La certificación es la declaración de que el trabajador tiene capacidades para generar los resultados esperados de la respectiva ocupación o competencia. Estos resultados están definidos en las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

La certificación es una actividad voluntaria, reconocida por la industria del turismo, no existe para controlar las prácticas profesionales, pero sí para reconocer públicamente las competencias de los trabajadores, diferenciándolos en el mercado de trabajo y mejorando la calidad de los servicios.

Las competencias laborales del sector turístico son:

- No Normas de Competencias Laborales
- 1 Administrador de Empresas de Alojamiento
- 2 Administrador de Restaurante
- 3 Agente de Seguridad Para Lugares Turísticos
- 4 Agente de Ventas
- 5 Ama de Llaves
- 6 Auditor Nocturno
- 7 Ayudante de Mesero
- 8 Barman
- 9 Botones
- 10 Cajero
- 11 Camarera de Pisos
- 12 Capitán de Embarcación Turística
- 13 Capitán de Meseros
- 14 Chef de Cocina
- 15 Chef de Partida
- 16 Chef Pastelero - Panadero
- 17 Cocinero Polivalente
- 18 Conductor de Transporte Turístico Terrestre
- 19 Coordinador de Eventos
- 20 Encargado de Mantenimiento
- 21 Encargado de Reservas
- 22 Gerente de Operadora
- 23 Guía Especializado en Áreas Naturales
- 24 Guía Especializado en Turismo Cultural
- 25 Guía Especializado en Turismo de Aventura
- 26 Guía Nacional
- 27 Hospitalidad
- 28 Instructor de Seguridad Alimentaria
- 29 Jefe de Recepción
- 30 Mesero
- 31 Mesero Polivalente
- 32 Organizador de Eventos
- 33 Posillero

- 34 Recepcionista
- 35 Recepcionista Polivalente
- 36 Seguridad Alimentaria Para Personal Operativo
- 37 Seguridad Alimentaria Para Supervisores y Gerentes
- 38 Servicio de Vinos y Licores
- 39 Servicio Personalizado de Información Turística
- 40 Vendedor

La planta turística está comprendida en:

1. Transporte
2. Alojamiento
3. Alimentación
4. Recreación
5. Servicios de apoyo

CONCLUSIONES

Las universidades coinciden con la necesidad de desarrollar profesionales que contribuyan a la transformación social y productiva basada en la economía y gestión del conocimiento, así también asegurar la calidad en los servicios turísticos que los profesionales de turismo graduados deben poner en la práctica en sus actividades laborales.

Las competencias establecidas en las certificaciones laborales de acuerdo a las normas técnicas del país definidas por el Ministerio de Turismo contribuyen a la formación humana y académica y en la posterior consecución del cumplimiento de la calidad de los servicios turísticos.

REFERENCIAS

Acosta, E. (2011). Diseño e implementación de procedimiento metodológico integrador para la determinación de los perfiles de competencias laborales en la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero. Facultad de Psicología La Habana, Universidad de La Habana.

Acosta, E. (2012). La gestión por competencias en las organizaciones laborales. Resumen de estudios teóricos realizados en gestión por competencias.

Argudín, Y. (2001). Educación basada en competencias. Revista de Educación / Nueva época. Recuperado el 08 de Febrero de 2011 de www.lie.upn.mx/docs/.../Educacion_basada_en_competencias.doc

Bermejo, M. y Cots Tutusaus (2006). Identificación de competencias laborales en el puesto técnico para renta de autos turísticos en la Sucursal Transtur S.A Santiago. Presentado en el Evento Nacional de Mujeres en Camagüey.

Bunk, G.P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. Revista Europea de Formación Profesional, 1, (8-14).

Campo, R.F. (2012). Turismo cubano crece pese a bloqueo de Estados Unidos. Disponible en: <http://www.granma.cu>

Cuesta, A. (2005). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Segunda edición corregida y ampliada La Habana. Disponible en: cuesta@ind.cujae.edu.cu.

Ortega, R. (2008). Competencias para una educación cosmopolita. Andalucía Educativa (66). Recuperado el 08 de Febrero de 2011 de www.oei.es/es58.htm

Sladogna, M.G. (2000). “Una mirada a la construcción de las competencias desde el sistema educativo. La experiencia Argentina”. En: CINTERFOR-OIT. Competencias laborales en la formación profesional. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. N° 149, mayo-agosto de 2000, p. 115.

