

Universidad Andina Simón Bolívar
Sede Ecuador

Área de Educación

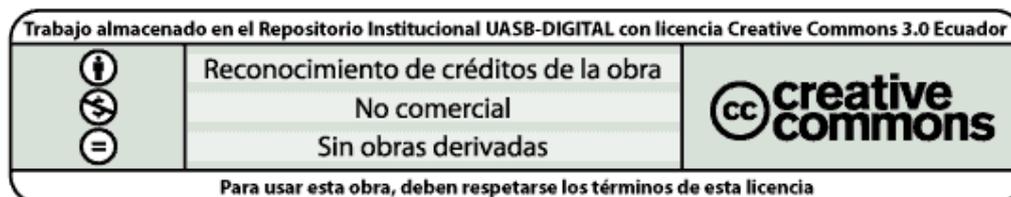
Programa de Maestría en Gerencia Educativa

Proyectos Empresariales

Una alternativa curricular con enfoque en competencias para la formación
profesional en turismo

Gustavo Freire

2015



CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Gustavo Adolfo Freire Jarrín, autor de la tesis intitulada *Proyectos empresariales. Una alternativa curricular con enfoque en competencias para la formación profesional en turismo*, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de magíster en Gerencia Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: 26 de enero de 2015

Firma:

Universidad Andina Simón Bolívar
Sede Ecuador

Área de Educación

Programa de Maestría en Gerencia Educativa

Proyectos Empresariales

Una alternativa curricular con enfoque en competencias para la formación
profesional en turismo

Autor: Gustavo Adolfo Freire Jarrín

Tutor: Mario Cifuentes Arias

Quito

2015

Resumen

El presente trabajo se centra en la justificación de proyectos empresariales como parte curricular de la formación profesional para el turismo, puesto que, aunque existe de alguna manera la práctica de este tipo de ideas, se carece del planteamiento académico que lo sustente. Por lo tanto, se propone revelar si una empresa puede ser parte de un currículo con enfoque en competencias y demostrar que puede ser planificada, ejecutada y evaluada de forma académica, así como generar valiosos beneficios para la formación y el aprendizaje.

El objetivo general de este trabajo es diseñar una estructura curricular para la formación en turismo, que aplique el enfoque en competencias y destaque la creación de proyectos empresariales. Los objetivos específicos son: analizar y proponer los aspectos teóricos en la formación profesional por competencias para el sector turismo, diseñar los principales componentes curriculares con enfoque en competencias para la formación profesional en turismo y establecer la estructura curricular por competencias en la cual se identifique la ubicación de los proyectos empresariales.

Es una investigación de carácter descriptivo y propositivo, que se ha basado principalmente en fuentes secundarias como la revisión de libros, revistas especializadas y sitios web, con cuya información se procedió a recopilar datos y realizar interpretaciones que ayudaron a crear la propuesta. Las fuentes consultadas, en su mayoría de origen ecuatoriano, colombiano, mexicano y español, se relacionan con los conceptos de educación superior, enfoque en competencias y gestión.

A través del análisis de la formación profesional en turismo, el diseño de componentes curriculares y la identificación de los proyectos empresariales en la estructura curricular, se demuestra que la relación entre enfoque por competencias y educación turística, resulta una combinación interesante y coherente que puede y debe existir en la formación profesional a nivel universitario. Esta relación ayuda a replantear o crear nuevas y efectivas ofertas educativas para el turismo, además de identificar que los proyectos empresariales pueden convertirse no solo en valiosos elementos curriculares, sino en importantes laboratorios de aporte a la academia y al sector turismo.

Palabras clave: universidad; turismo; emprendimiento; enfoque por competencias; proyectos empresariales.

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Introducción	7
Capítulo primero	10
Marco teórico.....	10
1. La universidad como institución de educación superior.....	10
1.1. Historia de la universidad	10
1.2. Propósitos de la universidad	12
1.3. Tipología de universidades	19
1.4. La universidad en Latinoamérica.....	20
2. Turismo	22
3. El enfoque de competencias y el sector turismo.....	31
4. Emprendimiento en la formación turística.....	38
Capítulo Segundo.....	43
Currículo para carreras en turismo.....	43
1. La estructura del sector turismo y la educación.....	43
2. Currículo macro para turismo	49
2.1. Perfil de entrada	50
2.2. Objetivos	54
2.3. Perfil de salida	55
2.4. Líneas curriculares de aprendizaje.....	66
Capítulo tercero.....	68
Actividades de aprendizaje en la formación para el turismo	68
1. Estrategias de aprendizaje en la formación para el turismo.....	68
2. Las prácticas educativas en tres universidades de Quito	73
3. Hoteles escuela	77
Capítulo cuarto.....	80
Proyectos empresariales.....	80
1. Definición	80
2. Viabilidad de los proyectos empresariales	82
3. Implementación de un proyecto empresarial	83
4. Importancia de los proyectos empresariales	93
4.1 La generalización del aprendizaje.....	94
4.2 Relación con el entorno	98

4.3 La gestión y el ambiente laboral	100
Conclusiones	103
Bibliografía	106

Tabla de gráficos

Gráfico 1. Condiciones fundamentales de la universidad.....	14
Gráfico 2. Llegadas de turistas internacionales 1950-2020.....	28
Gráfico 3. Características y relaciones del enfoque por competencias.....	37
Gráfico 4. Resultado pruebas SER Ecuador 2008 - Matemática	51
Gráfico 5. Resultado pruebas SER Ecuador 2008 - Language	51

Tabla de cuadros

Cuadro 1. Llegadas de extranjeros al Ecuador.....	29
Cuadro 2. Comparación de ingresos entre turismo y exportaciones.....	29
Cuadro 3. Características del espíritu emprendedor.....	41
Cuadro 4. Exigencias de ingreso para turismo.....	53
Cuadro 5. Ficha de resultados de admisión.	54
Cuadro 6. Niveles profesionales en turismo	57
Cuadro 7. Competencias básicas para el turismo según TEDQUAL	57
Cuadro 8. Ámbitos curriculares para el turismo	62
Cuadro 9. Perfil de salida genérico para la formación en turismo.....	62
Cuadro 10. Líneas curriculares de aprendizaje	67
Cuadro 11. Planificación micro curricular del proyecto empresarial	85
Cuadro 12. Evaluación de la planificación del proyecto empresarial.....	87
Cuadro 13. Evaluación de funciones	90

Introducción

En los últimos diez años, la educación para el turismo en el Ecuador ha crecido vertiginosamente, tanto así que la mayoría de instituciones educativas a nivel superior, es decir, institutos técnicos y tecnológicos, así como universidades de larga, mediana o corta trayectoria, tienen en su oferta académica alguna carrera que se relaciona directamente con el sector turismo, y aunque en el país esta línea de formación lleva más de 30 años, no existe un planteamiento académico que guíe su estructuración y que permita su óptimo desarrollo en respuesta a las actuales y muy cambiantes demandas del sector.

La actual oferta educativa para el turismo se ha convertido, en muchos de los casos, en una oferta de moda más que de respuesta a las necesidades del sector, y aunque es cierto que el turismo en el país y el mundo continúa creciendo, lo cual respaldaría la creciente oferta educativa, ésta no es construida ni ejercida de forma que responda a reales requerimientos nacionales e internacionales del sector turismo.

La oferta y demanda de este tipo de formación profesional ha caído en las fauces de la novedad, y buena parte de la oferta se ha dado por reproducción total o parcial de lo existente, de manera que no cuenta con un verdadero y pertinente sustento que la respalde y solo evidencian la falta de conocimiento y claridad de lo que significa la actividad turística.

Algunas de las instituciones que ofertan este tipo de formación, cuentan con empresas o espacios de producción de servicios cuyo propósito es brindar más y mejores momentos de práctica al estudiante, pero no se han establecido sus lineamientos académicos como parte de sus currículos. Existen empresas que funcionan como talleres de apoyo a la puesta en práctica de habilidades, pero cuya operación no cubre los costos de producción, es decir que no funcionan realmente como empresas. Otras operan netamente como empresas sin que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea su razón de ser.

Si bien estas experiencias empresariales pueden ubicarse de alguna manera en los currículos, éstas no cuentan con objetivos educativos, no se establece la relación y la importancia de su operación en un determinado momento de la formación profesional, tampoco se determina la posible armónica fusión entre lo académico y lo empresarial, ni tampoco se delimitan sus políticas y acciones para su óptimo

funcionamiento como parte del proceso de formación profesional para el turismo.

Esta realidad permite ver la necesidad de aclarar la pertinencia de la formación para el turismo y la importancia de sustentar la existencia de nuevas alternativas de educación, de manera que se constituyan en los orientadores generales de su construcción y desarrollo. En este sentido, el enfoque en competencias resulta una opción interesante, con cuyo análisis y comparación con los fundamentos actuales de la actividad turística, se determine la congruencia que puede y debe existir entre éstos, lo cual ayudará a replantear o crear nuevas y efectivas ofertas educativas para el turismo.

Así también, resulta importante valerse de estas empresas y establecer todos aquellos aspectos académicos en los que se sustentan y orientan, como elemento de gran utilidad en la formación profesional para el turismo, demostrando ser pertinentes y corroborando con la adquisición y el desarrollo de competencias, en coherencia con los propósitos pedagógicos de las carreras y de las instituciones.

Es así como este trabajo busca revelar si una empresa puede ser parte de un currículo con enfoque en competencias y, al igual que una asignatura, demostrar que puede ser planificada, ejecutada y evaluada de forma académica, y ser tomada por el estudiante para generar iguales o mayores beneficios para su aprendizaje.

Este trabajo constituye una propuesta teórico-técnica de lo que significa un proyecto empresarial como parte de un currículo con enfoque en competencias, para lo cual se analiza y propone los aspectos teóricos en la formación profesional por competencias para el sector turismo, se diseña los componentes curriculares con enfoque por competencias y se establece la estructura curricular donde se ubica a los proyectos empresariales.

Esta investigación de carácter descriptivo y propositivo, se ha basado principalmente en fuentes secundarias, es decir, la revisión de libros, revistas especializadas y sitios web, con cuya información se procedió a recopilar datos y realizar interpretaciones que ayudaron a crear la propuesta. Las fuentes de consulta utilizadas, en su mayoría de origen ecuatoriano, colombiano, mexicano y español, se relacionan con los conceptos de educación superior y universidad, enfoque en competencias, turismo y gestión.

El primer capítulo aborda conceptos fundamentales, por un lado la universidad como parte de la educación superior, su historia, propósitos, tipos y su actualidad en Latinoamérica; por otro, el significado e importancia del turismo y su

relación con el enfoque en competencias. El segundo capítulo consiste en una propuesta curricular para la formación en turismo, en la que primero se analiza la actividad turística y su vínculo con la educación, con lo cual se estructura un currículo basado en competencias. El tercer capítulo plantea los lineamientos para la implementación de proyectos empresariales, pasando por el análisis de temas como emprendimiento, generalización del aprendizaje, relación con el entorno, gestión y ambiente laboral, para terminar con el proyecto propiamente dicho.

Capítulo primero

Marco teórico

Este capítulo hace una revisión de lo que ha sido la universidad en el mundo y en Latinoamérica, una reseña que parte desde sus orígenes, analiza su trayectoria, puntualiza sus propósitos y marca las diferencias esenciales de su razón de ser frente a otros tipos de educación superior. Se analiza también el concepto turismo, sus elementos y relaciones como un sistema abierto, su situación actual como parte de los campos de formación y estudio, así como su impacto en la economía mundial. Se caracteriza al enfoque por competencias y su correspondencia con la educación superior y finalmente se aborda al emprendimiento como aspecto importante en la creación de proyectos empresariales.

1. La universidad como institución de educación superior

1.1. Historia de la universidad

La universidad, como ahora se la conoce, surge en el siglo XII¹ con el apareamiento de la burguesía, nueva clase social de mercaderes y artesanos organizados en asociaciones con propósitos comunes dentro de los cuales está el de aprender y enseñar. Es a través de la universidad y con apoyo de la iglesia, como esta nueva clase social irrumpe las bases feudales y se abre paso para reclamar su espacio y, poco a poco, participar de beneficios que eran exclusivos del clero y la nobleza.

Al inicio, la actividad universitaria fue dedicada únicamente para el estudio, reuniones libres de hombres que se propusieron el cultivo de las ciencias. Todo estudiante recibía un mismo plan de estudios (Studium Generale) organizado de forma común (facultades), aunque institucionalmente había diferencias así como fortalezas en determinadas áreas como, por ejemplo, Teología en París o Derecho en Bolonia.

La universidad de aquel entonces no estaba sujeta al poder estatal, su funcionamiento fue dado en el marco de su idea política básica, la cristiandad, que

¹ Galo Gómez Oyarzúm, *La universidad a través del tiempo*, México, Universidad Iberoamericana, 1998, p. 19.

junto con su principal herramienta, el latín, fueron las fuerzas para actuar en un plano europeo -no nacional- que facilitó el movimiento de estudiantes y maestros entre instituciones.

La universidad fue la más importante institución educativa de la edad media, como centro del saber y con gran influencia política, haciendo oír su voz en los grandes debates de la época. En la edad moderna, y debido a la división de la sociedad europea, la universidad se nacionaliza e inicia un largo período de decadencia que la apartó del progreso científico y cultural de aquel entonces, no retomado sino después de la revolución francesa.

La universidad en Latinoamérica llegó como una institución consolidada pero de espaldas a la realidad y necesidades de la época, manteniendo su unicidad, pero cuya labor estuvo en “función de los grupos dominantes, creando una tradición clasista que aún se advierte en la mayoría de las universidades latinoamericanas”² y cuyo fin fue el de preparar a los servidores de la iglesia.

El principal referente de la universidad en tierras de centro y sur América es la Universidad de Salamanca, prototipo del modelo francés que organizaba su enseñanza en facultades, unas mayores donde, entre otras, estaba Teología, y otras menores como Filosofía y Artes. Solo hasta el siglo XVII ya había veinte y seis universidades fundadas en América latina.

Reflejo de la cultura ibérica de la época, las universidades en Ecuador y el resto de países Latinoamericanos, señala Posso³, se caracterizaron principalmente por ser instituciones:

- Pontificias, es decir, creadas por las máximas autoridades de la iglesia y regentadas por las comunidades religiosas
- Verbalistas, fundamentadas en la memoria y el debate para demostrar el conocimiento
- Dogmáticas, cuyas materias y contenidos debían ser aceptados como verdades absolutas
- Con organización vertical, donde la autoridad y el maestro estaban sobre el subordinado alumno

² Carlos Tünnermann. *Aproximación histórica a la universidad y su problemática actual*, Bogotá, Universidad de los Andes, 1997, p. 44.

³ Antonio Posso, *Universidad Ecuatoriana: pasado, presente y futuro*, Ibarra, Universidad Técnica del Norte, 1998, p. 22.

- Elitistas, destinadas solo para un grupo selecto de la sociedad y quienes a su vez buscaban reconocimiento y conseguir empleos públicos o sacerdotales.

Con estas características permanecieron las primeras universidades en territorio Ecuatoriano, incluso hasta en los primeros indicios de independencia, donde la diferencia fue el cambio del patrono real español al de los gobiernos Gran Colombiano y Ecuatoriano. Más tarde llega la libertad de la enseñanza con sus pros y contras, sin olvidar la influencia del nuevo modelo francés profesionalizante del siglo XIX, fortaleciendo el quiebre del sistema clérico-feudal y que, luego de la revolución liberal, el sistema educativo se consolida como un sistema democrático, estatal y laico. Posteriormente viene la proliferación descontrolada de universidades, carreras y programas que junto con la falta de información nacional acerca de su situación y resultados influyen para que, en los últimos cinco años, el gobierno tome las riendas y empiece con acciones que le lleven a su mejora permanente.

A lo largo de sus casi mil años de existencia, la universidad ha cumplido un rol fundamental en el desarrollo de la sociedad y hoy en día tiene el gran reto de ser la principal fuente que aporte a la sociedad del conocimiento -sociedad que es su referente y conocimiento que es su razón de ser- sin caer en la “subordinación de las demandas del mercado global”⁴, creando y proporcionando conocimiento para el bienestar de la tierra y de quienes la habitan.

1.2. Propósitos de la universidad

Aunque la organización, modelos y características han sido diferentes entre instituciones, desde sus inicios la universidad ha mantenido sus dos principales funciones: la enseñanza y el otorgamiento de grados, a las cuales posteriormente se integran las funciones de investigación, profesionalización y extensión.

La idea clara y concreta de universidad que antes existió, ahora resulta una referencia conceptual imprecisa, posiblemente por el amplio campo de características y fines que puede y debe cumplir y, aunque existen muchas importantes definiciones, a continuación se describe una basada principalmente en los principios fundamentales de la universidad, declarados en la convención de Bolonia de 1988⁵:

⁴ Iván Carvajal, “Universidad y Conocimiento”, en *Simposio permanente sobre la Universidad/Universidad y Sociedad*, No. 1, Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2009, p. 21.

⁵ Magna Charta Universitatum, Bolonia, 18 de septiembre de 1988, en http://www.crue.org/export/sites/Crue/procbolonia/documentos/docclave/Carta_Magna.pdf

La universidad es una comunidad de personas en diálogo permanente y una institución autónoma libre de poderes políticos, económicos e ideológicos, fundada y organizada para brindar el servicio de educación superior con el más alto rigor académico generador de criticidad, cuyos fines de desarrollo de la dignidad humana, recuperación de la memoria y fortalecimiento de las culturas e identidad, se los logre a través de la docencia, la investigación y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

Esa es la idea óptima de universidad que se necesita, un espacio flexible y cambiante de encuentro, estudio, aclaración y reflexión voluntaria que influya en la generación de seres inquietos por ir más allá de su horizonte en la búsqueda del conocimiento para el bien común.

Un elemento importante que diferencia a la universidad del resto de formas de educación superior, es su rigor académico, basado esencialmente en la comprensión y conceptualización de lo que se aprende y se hace, su aplicación y adaptación en diferentes entornos y, finalmente, la toma de una posición crítica de lo aprendido y lo aplicado.

Siendo una institución de interés público, está abierta a toda persona que desee y esté en capacidad de ser parte de su comunidad para el cumplimiento de sus propósitos. Anteriormente su acceso era extremadamente limitado, pero su transformación abre la posibilidad para que cualquier persona que ha cumplido los niveles educativos anteriores, pueda incorporarse como estudiante en su quehacer.

Está abierta también para quienes deseen aportar desde su experiencia y conocimiento con los procesos de aprendizaje, investigación, colaboración a la comunidad, etc. Abierta a personas o grupos de personas, organizadas o no, que desde sus otras comunidades académicas quieran establecer vínculos para la colaboración mutua en pro de sus intereses. Abierta a aquellos que buscan actualizar sus conocimientos específicos o generales. Abierta para gente que vea que su quehacer puede ayudar a mejorar su calidad de vida. Abierta para grupos que comprenden la importancia del trabajo en conjunto, de la cooperación.

Pero existe un principal interés de la sociedad y es el que está basado en la aplicabilidad del conocimiento en la vida laboral, y por eso la educación universitaria corre el riesgo de confundirse con una educación terciaria, es decir, solo para el trabajo operario; de hecho, el enfoque de trabajo ha sido una de las razones para que en muchos países la calidad universitaria sea entredicha, y es que no hay que olvidar

que el referente de la universidad es la sociedad y no el mercado.

Ese interés es el que mueve hoy en día al mundo, incorporarse y ascender en el mercado laboral, tener un negocio, crear una empresa, etc., interés que involucra cualquier campo de las actividades económicas del mundo. La universidad oferta sus programas y planifica sus actividades en función de la extensa variedad de actividades de estos campos. Entonces su oferta se arma para formar profesionales con capacidades que le permita participar en ellas. Si esa es la demanda hay que satisfacerla, pero la universidad debe tener presente en todo momento el fin de su quehacer y así darse cuenta y encontrar las formas para que a través de esa formación se consiga cumplir con la anhelada recuperación y fortalecimiento de identidades y mejora de la calidad y seguridad de vida de todos.

Todo lleva allá, al trabajo, por eso es importante que la universidad encamine sus esfuerzos para aquello, sin descuidar el nivel y razón de ser que ocupa dentro de la educación superior, para que su rigor académico e investigativo y su adaptación de planes y programas a un entorno cultural particular, corroboren en la efectiva consecución de sus fines.

Si la universidad es una comunidad que se encuentra en un tiempo y espacio para el desarrollo integral de las personas, es decir, en sus aspectos profesional, intelectual, político y ético, y a ésta acuden diversidad de ellas buscando adquirir conocimiento aplicable en diferentes ámbitos de la vida, entonces su servicio debe estar sustentado en estudios que demuestren su pertinencia, es decir, su relación con la vida social, económica y cultural de la sociedad que incluye a quienes producen y utilizan el conocimiento, para luego determinar características específicas en cada programa que oferte.

Toda universidad debe cumplir con tres condiciones elementales dentro de su quehacer:



Fuente: Autor
Elaboración del autor

a) El rigor académico reside en la riqueza y autenticidad de la información, en la solidez y seguridad de los razonamientos, en la consistencia de la argumentación, en la claridad y corrección de la exposición, en la pertinencia de los métodos de búsqueda de información y de investigación, en la capacidad de creación, en la capacidad de utilizar y expresar de diversas formas el conocimiento dentro del cual están los conceptos, las teorías, las técnicas, los métodos, los principios, las categorías, los paradigmas, los procesos, las formas de hacer, las actitudes, entre otras.

b) La aplicación del conocimiento en realidades propias y extrañas que permitan satisfacer requerimientos y necesidades de la sociedad, y permita también la posibilidad de seguir aprendiendo, construyendo y reconstruyendo el conocimiento conforme los entornos y realidades que cada vez son más cambiantes e impredecibles.

c) El pensamiento crítico, motivando la opinión y participación permanente del estudiante y de todo aquel que aprende, incentivando la libertad y seguridad de expresión conducente a generar duda y, por lo tanto, curiosidad por ir más allá de lo que uno u otro dice desde su realidad, fomentando el conocimiento para la construcción y desarrollo del pensamiento que señale nuevas formas de pensar y actuar en la realidad, pues en la medida que la universidad no rebase la información, conducirá a formar gente ilustrada, pero no crítica.

En respuesta a las demandas de la actual sociedad y la actual realidad global, así como de las específicas demandas regionales, nacionales y locales, la universidad también debe adaptar a cada realidad institucional y de programa, varias condiciones que se analizan y proponen en diversos eventos académicos y textos como el de “Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe”⁶, de cuyas principales ideas se expone a continuación:

-Incorporar programas de investigación integrándolos a los procesos de enseñanza que aunque esta tarea no es específica de la universidad, hoy en día no se concibe una universidad que no fomente y participe en proyectos de investigación institucional y, más aún, si en estos programas se integran otras instituciones como empresas, organizaciones no gubernamentales, centros de investigación

⁶ José Dias Sobrinho, “Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña”, en *tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*, Caracas, IESALC-UNESCO, 2008, p. 89-112.

universitarios y no universitarios, públicos y privados, nacionales e internacionales, es decir, redes de investigación, lo que significa haber incursionado en la global sociedad del conocimiento.

-Crear programas de ayuda, orientación y colaboración en respuesta a verdaderas necesidades individuales y grupales, que conlleven su mejora y bienestar. Programas que además fomenten la construcción de nuevas alianzas para cumplir sus propósitos de relación y responsabilidad con la sociedad. De igual manera estos programas deben consolidarse a nivel nacional y proyectarse al mundo para solventar sus serios problemas.

-Establecer programas de capacitación y actualización del conocimiento, recordando que el aprendizaje no es exclusivo de la escuela, al contrario, es continuo y se da en todo lado a través de diferentes medios. Por lo tanto, es preciso auspiciar el aprendizaje para toda la vida lo cual implica fortalecer y proveer las herramientas que permitan aprovechar del entorno, es decir, apoyar el desarrollo de la capacidad de leer y comprender el mundo actual y los significados de las transformaciones que sufre.

-Debe ser flexible de tal manera que el individuo construya su propio camino de aprendizaje tanto dentro de la institución como fuera de ella, en otras universidades locales, nacionales o de otros territorios, entonces así seguramente la formación sea más agradable y genere mayor interés en quien estudia y aprende para cumplir de mejor manera sus responsabilidades. Por otro lado también, esta flexibilidad institucional concibe una forma de funcionamiento amplio para proponer, adoptar y adaptar nuevas formas de aprendizaje, con espacios diferentes al aula, con materiales diferentes a la pizarra, con personas diferentes al profesor, con tiempos diferentes a una hora de clase, con infinidad de actividades por descubrir.

-Debe promover la evaluación permanente que mida todo su quehacer, el aprendizaje y la formación ciudadana de sujetos conscientes, críticos y activos, sus programas académicos, sus niveles de exigencia, sus programas de investigación, la eficiencia de su personal, el cumplimiento de normas y fines, su infraestructura, planta y equipamiento, los servicios a la comunidad universitaria y no universitaria, el alcance de sus objetivos y propósitos, y que comunique sus resultados, todo direccionado a fortalecer una cultura institucional de mejora continua que lleve cada vez a más altos niveles de calidad.

-El proceso de enseñanza-aprendizaje debe ser personalizado, pues si cada

persona tiene su particular forma de ser, pensar, actuar y sentir, también tiene su particular forma de aprender, por lo tanto la universidad debería incorporar metodologías y técnicas para al menos dos o tres grupos de personas afines en cuanto a formas de aprender.

-Debe perseguir la identidad nacional, la cohesión social, el desarrollo de la sociedad, la expansión de las libertades humanas, la recuperación y desarrollo de saberes actuales y ancestrales, pues la universidad es o debe ser uno de los principales referentes para el fortalecimiento de la memoria y profundización de las culturas e identidades nacionales en pro del respeto a la pluralidad de las expresiones y los proyectos de los distintos grupos sociales.

-Debe orientar toda su capacidad crítica, reflexiva, investigativa y rigurosa frente a los ideales humanitarios de libertad, justicia social, paz y desarrollo humano en la búsqueda permanente de un modelo que armonice lo económico, lo humano y lo ambiental en beneficio de la tierra como gran casa y todos sus actuales y futuros habitantes.

-Integrar la enseñanza, la investigación y el servicio a la comunidad a las dimensiones internacional e intercultural que sirva al mejoramiento de la calidad académica.

-Generar y consolidar espacios de convergencia nacional e internacional, amplios, solidarios y eficientes, entre universidades y demás instituciones con fuerza de conocimiento, que permitan tejer y entretelar, construir y reconstruir el conocimiento para su fortalecimiento y las instituciones que lo fomentan.

-Organizar los saberes, perfil institucional y marco epistemológico para reformar el currículum que refleje la filosofía educativa, métodos y estilos de trabajo de la institución, permita la adopción libre y flexible de nuevas tendencias, satisfaga necesidades y todo conlleve al cumplimiento del modelo educativo institucional.

Un esquema de lo dicho puede condensarse en los siguientes bloques:

Propósitos:

Investigación Colaboración y solidaridad Aprendizaje permanente Identidad Sostenibilidad
--

Características:

Enseñanza personalizada Sistematicidad Integración en redes Mejora continua Flexibilidad Pertinencia y coherencia
--

Todos estos deberes y retos tiene la universidad a nivel mundial, incluso en las más antiguas y reconocidas, que aunque cumplan con algunas o muchas de estas condiciones, encontrarán aspectos que deben ser revisados e implementados en sus planes, para enfrentar los problemas que principalmente se relacionan con la falta de equidad en las oportunidades de estudio, la poca o a veces nula relación entre universidad y los ámbitos de la sociedad humana, cultura, economía y política, la desmedida persecución de lucro que tiene el campo laboral, la destrucción de partes vitales del planeta y la pérdida de principios humanos.

Estos deberes y retos son menos cumplidos en países en desarrollo, por lo tanto, en Ecuador se ve la necesidad urgente de su análisis y planteamiento de acciones para su mejora interna y futura consolidación como parte del sistema de educación superior nacional que permita la participación a nivel mundial. Siendo un bien público debe estar y ser regulada por normas nacionales que determinen y sustenten sus responsabilidades, como lo está haciendo desde el 2010 la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, que integra en su segundo capítulo, de los fines de la educación superior, estos retos mundiales así como los específicos de su realidad, iniciando con la aclaración que debe responder desde su carácter humano, cultural y científico a intereses públicos y no personales ni corporativos, así también reconociendo su importante papel para el desarrollo y libertad del pensamiento, recuperación de saberes y cultura, formación con conciencia ética y solidaria, el fomento de la investigación para un desarrollo sostenible, el fortalecimiento del Estado Constitucional y la contribución para su desarrollo.

Con la importante regulación de la educación superior nacional y la creación de los ya existentes sistemas de información integrados que le ponen al Ecuador y su sistema de educación superior a la vista del mundo, vendrán los cambios y mejoras que deben partir de la integración e iniciativa responsable de cada institución que conforma el sistema, así la universidad ecuatoriana motivada por la mejora continua, debe también ver e ir más allá de la regulación nacional y cumplir con las exigencias mundiales que le permita proyectarse mejor e integrarse a la comunidad universitaria y científica internacional.

La profesionalización en la universidad es una realidad mundial que lleva más de dos siglos y que ha ido creando y acoplado las nuevas áreas del conocimiento en sus planes y programas, lastimosamente más en función del campo laboral que del mismo conocimiento y su misión de bien común. Tal es la fuerza de esta realidad que

el mismo estudiante o quien apoya sus estudios, la busca principal o exclusivamente para conseguir empleo, entonces ¿qué hacer para su re-direccionamiento?

Lo que se requiere es una institución con oferta académica que constituya parte de proyectos construidos con la participación de la sociedad (empresa, gobierno, instituciones educativas y demás personas directa e indirectamente relacionadas, nacionales e internacionales) y cuyos contenidos (conceptos, teorías, procesos, símbolos, etc...) estén fundamentados en diversos métodos de investigación que conlleven a formar individuos con conocimientos, habilidades y formas de actuar que transformen realidades y encuentren soluciones a problemas sociales específicos y generales, por lo tanto, se requiere de carreras de formación profesional convertidas en medios para la consecución de propuestas comunes, cuyo fin es la sociedad más que la misma profesión y el mercado laboral.

Una de las nuevas áreas de formación profesional es la de servicios y dentro de ésta el turismo, que tampoco ha escapado de los intereses económicos y el mercado, pero como ya se ha mencionado, sus carreras pueden y deben ser parte de proyectos locales, nacionales y mundiales, que además de responder a las necesidades actuales y futuras de esta actividad, debe estudiarla y analizarla en toda su complejidad y, por lo tanto, desde diferentes puntos de vista y con diversas metodologías, de manera que genere su propio conocimiento en la búsqueda de ser una opción más para el desarrollo sostenible de la sociedad y demás propósitos de bien común, incluso ser la vía para comprender un nuevo paradigma de desarrollo y calidad de vida.

1.3. Tipología de universidades

La amplia variedad de universidades que existe en el mundo puede clasificarse en diferentes grupos dependiendo el criterio que se aplique, sea por su función, su ideología, la región o país en el que se ubican, por su régimen, sus creencias, por sus fuentes de financiación o la combinación de éstos. De esta manera, hay universidades públicas o privadas, con estudios presenciales o a distancia, autónomas o dependientes, confesionales o laicas, etc. Lo importante es poder caracterizarlas en un momento y lugar determinado.

Toda esta actual diversidad de universidades tiene su origen en tres

principales modelos bien afianzados en el siglo XIX y que Gómez Oyarzúm⁷ los describe con amplitud. Se trata, por un lado, del modelo francés de carácter estatal, jerárquico, centralizado y burocrático que supervisa la enseñanza secundaria y superior. Este modelo deja a un lado la idea de centro del saber para convertirse en una institución pragmática, con un conjunto de escuelas profesionalizantes y fragmentadas en facultades. Está también el modelo alemán basado en la libertad académica y la unidad de enseñanza e investigación. Su organización fue la de escuelas técnicas que dieron énfasis a la filosofía y la ciencia, a la investigación y a los estudios de posgrado. Finalmente, el modelo inglés de carácter privado, autónomo y diversificado, con colegios especializados que conforman facultades abiertas a muchas posibilidades de iniciativa individual y grupal.

En Latinoamérica el modelo más influyente es el francés y que se evidencia no solo en la realidad de universidades en Ecuador sino también en las normas que la rigen, tal es el caso de la Ley Orgánica de Educación Superior, la cual establece una tipología clasificada en tres grupos: instituciones de docencia con investigación, instituciones orientadas a la docencia e instituciones dedicadas a la educación superior continua.

Para agrupar de alguna manera a las mejores universidades del mundo, se puede considerar los principales aspectos a través de los cuales han alcanzado su reconocimiento, es decir, “la reputación en círculos académicos internacionales, el porcentaje de profesores con doctorados y sus logros en investigación científica”⁸, a lo que además se puede mencionar que se ubican en Estados Unidos y Reino Unido (modelo inglés), son privadas y sus estudiantes provienen de todo el mundo.

1.4. La universidad en Latinoamérica

La actual universidad latinoamericana tiene sus propias y diferentes características de la universidad de ayer, pues en la actualidad las universidades son una parte de la oferta de educación superior conformada por un conjunto variado de instituciones y niveles que se organizan con diversas estructuras y operan con sistemas segmentados y diversificados.

⁷ Galo Gómez Oyarzúm, *La universidad...*, México, UNIBE, 1998, p. 77-120.

⁸ Andrés Oppenheimer, “Los nuevos rankings universitarios”, artículo publicado en el Nuevo Herald, 12 de septiembre de 2013, en <http://www.elnuevoherald.com/2013/09/11/1564716/oppenheimer-los-nuevos-rankings.html#storylink=cpy>

La mayoría son privadas y cuentan con una variada cantidad de laboratorios e institutos de ciencia en todas las áreas del pensamiento humano, pero que lamentablemente han masificado al estudiantado a través de la comercialización y mercantilización de su oferta.

Hoy en día los espacios de aprendizaje se han redefinido por el alto impacto de las tecnologías de la información y comunicación, han aparecido y desarrollado nuevas áreas del conocimiento, se han reducido los recursos financieros en el caso de las instituciones públicas y se ha incursionado en procesos de evaluación, acreditación, rendición de cuentas, internacionalización, movilidad estudiantil y docente, gestión y transferencia del conocimiento e inserción en redes y asociaciones. De un estudiantado de élite, limitado y de un entorno cultural homogéneo a uno diverso y amplio anteriormente relegado.

Si bien el conocimiento es el motor de las economías para el desarrollo de los pueblos y gracias a éste los avances tecnológicos y científicos han aportado a acortar distancias entre los seres humanos, no debe ser una mercancía más que se la negocia, más bien debe ser el bien a disposición de quien lo necesite, más aun si es producto de la universidad.

Pero ese conocimiento y desarrollo que permite conocer mejor lo visible y no visible dentro y fuera del mundo, parece que está influyendo en la degradación del entorno, lo humano y el ambiente, posiblemente por un descuido del bien común, que consiste en dar más o única importancia al conocimiento como herramienta de poder, que a lo que éste puede hacer por la gente y la naturaleza, y tal vez, por el descuido del aspecto humano en los procesos de educación formal. Ese descuido es importante corregirlo, principalmente en el sentido de identificar y desarrollar los principios que rigen la vida, dentro de los cuales están los derechos humanos y los criterios de sostenibilidad.

Es necesario recordar que el conocimiento no solo es científico y por eso el aspecto cultural dentro del cual se encuentran los saberes ancestrales y actuales, son una parte del conocimiento que debe ser incorporado en la docencia e investigación universitaria y que posiblemente sea un puntal importante para esa inserción en la sociedad del conocimiento.

2. Turismo

Como cualquier fenómeno social, la complejidad del turismo ha motivado su estudio desde diversas perspectivas que han generado variadas definiciones del concepto. Así, el máximo órgano regulador y veedor de esta actividad, la Organización Mundial del Turismo (OMT), creada en 1970 y actualmente organismo especializado de la ONU, plantea la siguiente definición que será analizada:

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, de negocios y otros”⁹

En primer lugar está el conjunto de todas las actividades que alguien realiza cuando viaja. Diversas actividades que varían entre una y otra persona y que dependen de variables como costumbres, preferencias, motivaciones, tiempo y dinero que se tengan.

Luego está el viaje, su fuente inseparable sin la cual no existiría. “Se puede viajar sin hacer turismo pero no se puede hacer turismo sin viajar”¹⁰.

La estancia es algo complementario del viaje y de la cual se puede prescindir sin que afecte el sentido de turismo, pues un tipo de visitante es el excursionista, quien realiza una visita fuera de su lugar de residencia y vuelve en menos de 24 horas.

Otro elemento importante es el lugar habitual de residencia, punto de partida de cualquier viaje y que a nivel mundial se lo llama región de salida o mercado emisor, en términos comerciales. Para el Ecuador, su principal mercado emisor es Estados Unidos.

Finalmente, los motivos del viaje pueden ser diversos y estos dan paso a ser una de las formas de clasificación del turismo.

La definición de la OMT considera al turismo dentro del paradigma de sistema, cuyos elementos se interrelacionan en busca de un mismo fin, satisfacer al turista, aunque éste puede ser diferente dependiendo el interés y comprensión que se tenga de esta actividad, así para unos el fin sería incrementar ingreso de divisas, para otros expandir su servicio con más locales o ser el primer destino del mundo. Su ejercicio puede ser causa de muchos beneficios como la integración y la paz entre los

9 Amparo Sancho, *Introducción al turismo*, Madrid, Organización Mundial del Turismo, 1998, p. 11.

10 Carlos Villena, *Introducción al Turismo*, Lima, Ediciones del autor, 2007, p. 9.

pueblos, el respeto entre personas y de éstas hacia todo lo natural, el desarrollo sostenible del mundo, las buenas relaciones personales, un mejor desarrollo y propagación del conocimiento, la práctica de la solidaridad, entre muchos más. Pero definitivamente, su papel como generador de dinero es el que le ha dado importancia mundial hasta ser, hoy en día, una de las principales actividades económicas del mundo.

Como actividad económica, el turismo es frecuentemente mencionado como la industria sin chimenea, por ser una importante actividad generadora de empleo y divisas, y su supuesto de ser amigable con el ambiente, ya que sus productos no son creados en fábricas transformadoras de grandes cantidades de materia prima. Pero en su relación estricta con los sectores económicos, el turismo encaja de mejor manera en el sector de los servicios, es decir, de producción de bienes intangibles que no requieren de materia prima sino de la presencia del hombre produciendo o distribuyendo y consumiendo al mismo tiempo.

Más que la discusión de ser o no industria, interesa mostrarlo como una actividad compleja, como un sistema abierto, que es el paradigma más utilizado en la actualidad. El turismo surge de la necesidad de viajar, siempre que este viaje sea por el uso del tiempo libre y más específicamente por ocio, es decir, el uso de tiempo libre para el descanso y la distracción. Todo viaje que no sea de este tipo, descarta la posibilidad de ser parte de la actividad turística, así se puede mencionar todos aquellos cuyo fin es residir en un nuevo lugar por algún motivo específico como los viajes por trabajo o los viajes por exilio, refugiados por guerras o desastres naturales, o aquellos que viajan permanentemente como los nómadas.

La realización de este viaje requiere de transporte como medio para salir del lugar de residencia y llegar al de visita, pudiendo ser de cualquiera de sus tipos, tales como el aéreo, marítimo, terrestre o fluvial. Éste transporte puede ser propio o se lo puede adquirir directamente o a través de intermediarios como las agencias de viaje que además realizan recomendaciones y brindan información y otros servicios del lugar de visita.

El viaje de turismo, por lo general, implica visitar uno o varios lugares de la región, país o ciudad de llegada, donde se encuentra variedad de atractivos que se clasifican, a groso modo, en naturales y culturales, dentro de los cuales existe una amplia gama como las montañas, lagunas, valles, desiertos, sabanas, playas, ríos,

bosques, ciudades antiguas, museos, comida, fiestas, eventos deportivos, académicos, artísticos o religiosos, parques temáticos, etc...

Estos lugares de visita pueden llegar a ser destinos turísticos siempre que cuenten con el suficiente número de servicios y atractivos organizados para que el visitante tenga una larga estadía y haga de éste su lugar de descanso y punto de partida para la visita de sitios de su interés. El conjunto organizado de atractivos, servicios y facilidades, se lo conoce como producto turístico y un atractivo básicamente resulta ser un recurso cultural o natural con facilidades para la visita.

Para que la visita sea satisfactoria se requiere que estos lugares cuenten con facilidades básicas como agua, electricidad, buenas vías y redes de comunicación, señalización, seguridad, entre otros, además de disponer de servicios tan importantes como el de alojamiento, alimentación, transporte, entretenimiento, alquiler de equipo especial y demás, cuyo funcionamiento, así como el mismo desplazamiento, debe sostenerse en normas y acuerdos locales, nacionales e internacionales, creados y actualizados por organismos públicos y privados que velan por su cumplimiento.

A esta actividad se la puede ver desde diferentes ópticas para su estudio y aplicación, por lo tanto, puede clasificarse de varias maneras según el criterio que se aplique, por ejemplo si lo vemos desde el lugar de salida y llegada, el turismo se clasifica en emisorio y receptorio. Todo el conjunto de elementos que tienen que ver con la salida de turistas corresponde al turismo emisorio y el receptorio es el que tiene que ver con la entrada de turistas. También se lo puede clasificar por las motivaciones del visitante, entonces se habla de turismo de aventura, turismo religioso, de salud, de negocios, etc...

Esta idea general de lo que se puede entender como turismo, lleva su esencia en el servicio, o sea la voluntad del ser humano de ayudar al que lo necesita, por el simple hecho de querer hacerlo y como principal o única razón de actuar. De allí viene el término hospitalidad que no es más que la buena y cálida acogida del extraño o conocido al lugar donde se habita, llámese casa, barrio, ciudad o país. Posiblemente si esto es comprendido por una población que recibe visitantes, la experiencia de éstos incluso podría superar sus necesidades y expectativas y entonces se habría cumplido con el fin de esta actividad. Ahora bien, si esto además es comprendido por quienes estudian y crean conocimiento, tal vez se encuentre una vía para una mejor reflexión e interpretación de su realidad así como mejores planteamientos curriculares para su estudio.

El concepto turismo sigue en construcción y según Panosso¹¹ éste ha pasado por tres fases teóricas. La primera, llamada pre-paradigmática, en la que sus autores proponen que las definiciones dependen del propósito del turismo, por lo tanto, pueden ser de estudio, estadístico, administrativo e industrial. En esta fase, la comprensión del turismo se ve reducida por el área de formación de quien la estudia (geografía, economía, comunicación, etc...), lo que ha incidido en la necesidad de buscar un método de investigación que lleve a comprender lo que realmente es y se entiende por turismo.

La segunda fase se fundamenta en la aplicación de la teoría de sistemas, desde la cual se plantean un sinnúmero de modelos que consiguen una muy buena explicación y comprensión del fenómeno turístico. Al turismo se lo debe entender desde el punto de vista holístico que permita un estudio multidisciplinario e interdisciplinario, y parece que esta teoría cumple con lo que se está buscando. El primer modelo sistémico creado, plantea tres principales elementos: los turistas, los elementos geográficos y la industria turística y a partir de éste, aceptado mundialmente, empiezan a surgir muchos otros dentro de los cuales se puede mencionar el de oferta y demanda que es el más utilizado en América Latina.

El enfoque sistémico es el paradigma que aún fundamenta su estudio y comprensión, por eso es y sigue siendo el más utilizado en la academia, pero aunque todos sus modelos aportan para una adecuada explicación de su realidad, aún no consiguen caracterizar a plenitud todos sus elementos y variables. Es por eso que su estudio debe ir más allá de lo sistémico y es así como empiezan a surgir propuestas que se abren paso en la tercera fase llamada de los nuevos enfoques y que va planteando el uso de nuevas corrientes de estudio y del pensamiento que antes no se había aplicado para la construcción del conocimiento en turismo y que, de acuerdo a Castillo¹², pasan por la hermenéutica, la teoría crítica, el deconstruccionismo, la desmetaforización del discurso, la fenomenología o la dialéctica entre otros.

El turismo que se origina en los viajes, práctica permanente del hombre y cuya materia prima se puede considerar a todo recurso natural y cultural que, aunque no es transformado por máquinas para crear un producto, se le incorpora ciertas cualidades y se le organiza de tal manera que llega a convertirse en producto turístico, producto que no puede ser empacado ni distribuido, sino que el consumidor

¹¹ Alexandre Panosso, *Filosofía del Turismo*, México, Trillas, 2008, p. 38-76.

¹² Marcelino Castillo y Alexandre Panosso, *Epistemología del Turismo*, México, Trillas, 2010, p. 26.

debe trasladarse a su lugar de origen y producción para disfrutarlo. Si el producto turístico genera mucha visita, se habla de turismo de masas, es decir, un consumo masivo de similares características al que ocurre con los bienes materiales producidos por la industria.

El turismo sin duda es un fenómeno social, pues todo su desenvolvimiento se lo realiza desde, con y para las personas, es decir, son su origen, su objeto y su fin. Es el hombre quien tiene la necesidad y voluntad de viajar, el hombre es el que busca a dónde ir y qué hacer, es quien decide realizar el viaje y quien lo hace, quien vive el viaje y demás experiencias que éste le trae, quien relaciona lo averiguado y mostrado con lo realmente vivido, quien se crea una imagen del lugar, quien regresa con un nuevo y muy propio conocimiento y sentimiento por lo vivido, quien comunica de su experiencia de viaje a sus cercanos y a quien le nace la necesidad de volver a hacerlo.

El ser humano es quien influye en los demás para realizar un viaje, es quien informa de lo que existe en otros lugares, quien los moviliza de un lugar a otro, quien organiza ese viaje, quien recibe al visitante, da la bienvenida, lo traslada, le informa y recomienda del lugar, le sonríe, le atiende, le pregunta. La comunidad receptora es quien de muchas maneras se comunica con el visitante, le informa de la historia e importancia del lugar, le guía por sitios desconocidos, le ayuda a interpretar lo que está descubriendo, le prevé de riesgos, le aconseja, le observa, aprende de éste, se crea una imagen de él y sus similares del lugar del que viene, y finalmente se despide y le demuestra de diversas maneras su gratitud y aprecio por la visita realizada.

Aunque el desarrollo tecnológico influye mucho en reducir la dependencia humana en los procesos productivos, en el turismo las máquinas no llegarán a disminuir, menos aún remplazar al ser humano en la producción y oferta de sus productos. Entre las diversas razones por las que la gente hace turismo, se puede decir que sin importar el motivo o el tipo de turista que sea, éstos siempre buscan algo en común, vivir una experiencia memorable que satisfaga sus necesidades y expectativas, algo que se lo puede lograr con el acercamiento y relación directa entre el que recibe y el que llega, para conocer lo que se busca, quiere y espera de la visita.

A pesar de su corta edad, el turismo ha experimentado un desarrollo acelerado que inició a mediados del siglo XIX con un viaje en tren que llevó a más de 500 personas de Liverpool a Leicester para asistir a un congreso anti-alcohol. Inmediatamente empezaron a surgir nuevas ofertas y necesidades, así se crearon las primeras agencias de viaje, se incrementaron los documentos de viaje, se concretaron

los primeros acuerdos entre países para facilitar el viaje y la visita, se construyeron y ampliaron las vías de acceso y movilidad, se crearon y expandieron los diferentes tipos de servicios turísticos como hospedaje, alimentación, diversión, transporte, información, surgieron las primeras personas que guiaban turistas, entre los principales acontecimientos.

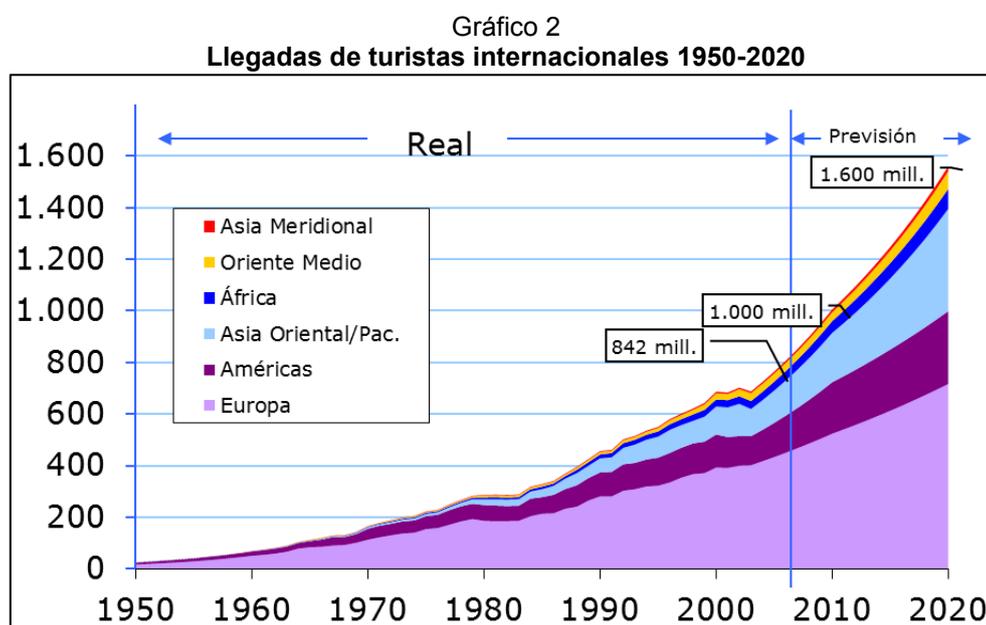
Con todo esto y el constante y vertiginoso crecimiento de viajes por turismo en el mundo, se vio la necesidad de colaborar en conjunto para potenciar esta actividad, determinar definiciones a nivel mundial, así como registrar datos para medir estos movimientos. Es así como se organizaron algunos países y se crea en los años 30 la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, organización que fue la antecesora de la actual Organización Mundial de Turismo, creada en 1970 y vinculada con la ONU a través del PNUD y que, a partir del 2003, funciona como organismo especializado de la misma. Hoy en día cuenta con 154 estados miembros y representa la máxima organización internacional en el campo turístico que promueve el debate de la política turística mundial, es una importante fuente de conocimiento especializado y cumple un papel fundamental en la promoción del desarrollo del turismo responsable, sostenible y accesible.

Dentro de sus programas de acción están las conferencias internacionales, la sostenibilidad, la competitividad y el desarrollo, la gestión de destinos y de riesgos, la educación y formación, el turismo electrónico, la información y la comunicación, las tendencias de mercado y las estadísticas. Gracias a estas últimas se conoce su comportamiento, cuál es su situación y cómo se proyecta la actividad turística a corto y mediano plazo.

Así por ejemplo, se sabe que el boom turístico empezó a partir de 1950, año en el que el número de visitas internacionales fue de 25 millones y que hasta el año 2005 mantuvo una tasa de crecimiento del 6,5%, habiendo alcanzado en ese año 804 millones de viajeros que generaron 680.000 millones de dólares de ingresos. No en vano, hoy en día la industria turística es considerada una de las principales actividades económicas del mundo, importante motor del progreso socio-económico mundial, pues como categoría de exportación, “el turismo se sitúa en cuarto lugar después de los combustibles, los productos químicos y la automoción. Para muchos

países en desarrollo es una de las principales fuentes de ingresos y el primer tipo de exportación, al generar empleo y oportunidades de desarrollo.”¹³

A pesar de que en los últimos años el crecimiento turístico ha sufrido un receso, debido principalmente a la crisis económica y a la epidemia de gripe A(H1N1), cuya recuperación se dará a un mediano o largo plazo, los datos de las proyecciones son muy llamativos como se aprecia en el siguiente gráfico:



Fuente: OMT¹⁴
Elaborado por: OMT

En el 2008 el número de llegadas internacionales alcanzó los 922 millones de visitantes, lo que implicó un crecimiento del 2% y generó 944.000 millones de dólares. Lastimosamente el 2009 fue un año muy difícil y las llegadas internacionales descendieron en un 4%, es decir, llegaron a 844 millones de visitantes. Con estas proyecciones se estima que para el 2020, la llegada de turistas internacionales sea alrededor de los 1.600 millones.

En Ecuador, la evolución de esta actividad también ha sido positiva, pues de 567.000 turistas que recibió el país en 1995, en el 2008 el ingreso de visitantes alcanzó el umbral del millón de turistas que generaron un ingreso de 746 millones de dólares. Además de las dos temporadas altas del turismo en nuestro país, junio-agosto y noviembre-enero, se puede calcular del cuadro 1, que en los cuatro últimos

¹³ Organización Mundial del Turismo, “Panorama del Turismo Internacional”, OMT, Edición 2009, p. 2, en <http://www.unwto.org/facts/eng/highlights.htm>

¹⁴ OMT, “Panorama del Turismo Internacional”, 2009, p. 11, en <http://www.unwto.org/facts/eng/highlights.htm>

años existe una tasa de crecimiento del 7,4%, es decir que en el Ecuador la llegada de turistas extranjeros crece más de lo que crece a nivel mundial.

Cuadro 1
Llegadas de extranjeros al Ecuador

MES	2007	2008	2009	2010	2011	VAR% VAR% 2011/2010
ENE	84.070	92.378	86.544	96.109	105.541	9,81
FEB	69.534	74.174	72.742	89.924	86.424	-3,89
MAR	74.929	77.946	72.226	82.452	87.486	6,11
ABR	67.788	67.557	72.910	70.540	87.509	24,06
MAY	68.583	74.667	70.277	77.618	82.811	6,69
JUN	85.769	89.262	89.889	91.602	99.944	9,11
JUL	101.088	109.250	102.571	110.545	117.997	6,74
AGO	91.309	96.336	87.221	95.219	98.987	3,96
SEP	64.966	73.757	68.124	71.776	80.083	11,57
OCT	72.365	79.814	77.960	83.701	88.338	5,54
NOV	73.273	83.458	76.965	81.253	92.566	13,92
DIC	83.813	86.698	91.070	96.359	113.292	17,57
TOTAL	937.487	1.005.297	968.499	1.047.098	1.140.978	8,97

Fuente: Ministerio de Turismo¹⁵

Elaboración: Ministerio de Turismo

Sin embargo, y aunque el número de visitas internacionales aumenta, su incidencia en la economía del país no ha logrado superar al petróleo y al banano, variando su posición cada año, entre la tercera y séptima actividad generadora de divisas.

Cuadro 2
Comparación de ingresos entre el turismo y las exportaciones
Años: 2014-2008
(En millones de dólares)

ANOS	* TURISMO	PETROLEO CRUDO	BANANO Y PLATANO	CAMARON	DERIVADOS PETROLEO	OTROS ELAB. PROD. MAR	MANUFACT. DE METALES	FLORES NATURALES	TOTAL EXPORTACIONES (Productos Primarios e Industrializados)
2004	464,3	3.898,51	1.023,61	329,79	335,48	372,75	208,96	354,82	
UBICACION	3	1	2	7	6	4	8	5	7.752,89
2005	487,7	5.396,84	1.084,39	457,54	473,01	497,78	351,67	397,91	
UBICACION	4	1	2	6	5	3	8	7	10.100,03
2006	492,2	6.934,01	1.213,49	588,16	610,50	575,07	592,70	435,84	
UBICACION	7	1	2	5	3	6	4	8	12.728,24
2007	626,2	7.428,36	1.302,55	612,89	900,21	686,37	686,41	469,42	
UBICACION	6	1	2	7	3	5	4	8	14.321,32
2008	745,2	10.568,33	1.639,40	674,89	1.104,52	832,96	728,87	565,66	
UBICACION	5	1	2	7	3	4	6	8	18.510,60

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Banco Central

15 Ministerio de Turismo, Estadísticas 2011, en

http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30

En su pequeño territorio, pues representa el 0,17% del total de la superficie terrestre del globo, el Ecuador posee una inmensa riqueza natural y cultural, razón por la cual se lo ha reconocido como uno de los 17 países con mayor biodiversidad en el mundo, a partir de lo cual se ha tomado más conciencia acerca de su protección, conservación y aprovechamiento, siendo la actividad turística una de las mejores vías para alcanzar estos propósitos. Tal es el caso del plan de desarrollo de turismo sostenible del Ecuador, Plandetur 2020, o como bien lo afirma Acosta en su Breve Historia Económica del Ecuador, cuando se refiere al papel que debe cumplir el país en un mundo globalizado, “... el retorno a una economía primario-exportadora y maquiladora (a la que habría que añadir un lugar prominente al turismo) ...”¹⁶

El turismo va evolucionando aceleradamente y por ello se ha convertido en un interesante tema de estudio para científicos e intelectuales, quienes lo ven mucho más allá que una actividad cuantitativamente medible y formulan nuevas propuestas que combinan disciplinas como la geografía, el derecho, la economía, la filosofía, la psicología, la sociología o las ciencias políticas, como métodos de estudio del objeto o los objetos, es decir, del turismo y todo lo turístico, logrando espacios multidisciplinarios e interdisciplinarios para la construcción del conocimiento turístico.

Así también, la formación profesional en este campo, desde su aparición en Europa a inicios del siglo pasado con propuestas de gestión hotelera, fue evolucionando e incorporándose a departamentos de administración de negocios e incluso de ciencias sociales, contando hoy en día con una gran oferta que va desde cursos abiertos dirigidos a todo público, así como carreras con diferentes grados académicos y programas de postgrado que van desde especializaciones hasta doctorados. Es tal el grado de importancia de la formación turística, que es uno de los ocho campos de clasificación internacional normalizada de la educación determinada por la UNESCO¹⁷.

Siendo el turismo una industria tan grande, poderosa y que está en continuo crecimiento y evolución, no cabe duda la importancia que tiene la educación para su desarrollo. Con tales índices de crecimiento, es evidente la necesidad de contar con

¹⁶ Alberto Acosta, Breve historia económica del Ecuador, Quito, Corporación Editora Nacional, 2001, p. 255.

¹⁷ Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, “Clasificación Internacional Normalizada de la Educación”, UNESCO, 2006, p. 45, en <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/isc97-es.pdf>

más académicos y profesionales que se integren a su dinámica y que no solo sean el motor de su operación sino de su desarrollo, generadores de nuevos conocimientos que lo sustenten para su mejor comprensión y nuevas propuestas de operación y gestión que busquen siempre la mejora de la calidad de vida de las personas, el respeto a los entornos donde funciona y la satisfacción y superación de expectativas de sus clientes.

Si el turismo es una actividad dinamizada principalmente por personas, es necesario un enfoque educativo que conciba al ser humano en sus distintas facetas y como centro del proceso de aprendizaje, es decir, turismo y educación aliados para la realización del ser humano. La formación de profesionales para el turismo debe ser abordada desde un enfoque que considere lo complejo de la actividad misma cuyo protagonista y fin es el hombre, así como lo es la formación de seres humanos; un enfoque que vea a la actividad profesional y a la persona en formación, más allá de sus capacidades de producción, que tome en cuenta las posibilidades de aprovechar y combinar las particularidades del ser humano con las de la actividad turística y se complementen entre sí; un enfoque que unifique y sistematice sus elementos y procesos, y sea lo suficientemente flexible para adaptarse de acuerdo al avance y desarrollo de la persona y la actividad.

3. El enfoque de competencias y el sector turismo

Esta nueva forma de ver y aplicar los procesos educativos puede constituirse en la respuesta a las actuales demandas de la sociedad, que además de requerir gente que piense, actúe y resuelva las diferentes situaciones de trabajo en la producción de bienes, servicios y conocimiento, requiere también gente solidaria con los demás, respetuosa de todo lo que le rodea y que busque y refuerce las relaciones interpersonales que aúnen fuerzas e intereses en pro del bien común y la búsqueda continua de soluciones a los diferentes problemas del mundo.

Este enfoque es el resultado de un proceso de adaptación de las competencias laborales en los diferentes sistemas y niveles educativos, que poco a poco ha ido evolucionando hasta verlo como la forma a través de la cual las exigencias de orden económico se combinan con las demandas de desarrollo humano y los mismos requerimientos de los sistemas educativos, presentándose hoy en día una gran

variedad de propuestas y modelos de aplicación para el quehacer educativo, así como su adopción en políticas de estado.

Su concepto, detalladamente explicado por Cifuentes¹⁸, permite identificar su primaria relación entre productividad y conocimiento, y que a lo largo de su desarrollo como enfoque educativo fue determinando los desempeños laborales, sus conocimientos de soporte y las actitudes para el ejercicio laboral. Comprende una serie de capacidades para el ejercicio ciudadano y la competitividad que responden a las demandas de desarrollo humano, de educación y de producción que son su fundamento y su fin, concretadas en contenidos cognitivos, procedimentales y actitudinales que se integran y son demostradas de forma autónoma en cualquier espacio social y natural. De forma general, pueden clasificarse en competencias para la convivencia, competencias para el aprender y competencias técnico-profesionales útiles para trabajar.

Es decir que si las demandas sociales de un determinado territorio son satisfechas por personas que han adquirido y desarrollado capacidades en instituciones de educación, entonces este enfoque puede permitir la consecución de los fines de la educación superior, facilitando la adquisición y desarrollo de capacidades que le permitan alcanzar su auto-realización, su bienestar psicológico y su sentido a la vida, lograr satisfacción propia y compartida a través de un trabajo eficiente y responsable, y favoreciendo en cualquier escenario de la vida, la cooperación, la solidaridad, la convivencia y la resolución pacífica de los problemas.

Imaginemos entonces un ser humano (niño, joven o adulto) que sabe cómo aprender y que aplica procesos intelectivos sobre lo que sabe para expresarlo, crear y recrear su propio conocimiento, que se conoce a sí mismo, sabe y aprende a actuar frente a las diferentes circunstancias sacando provecho de sus fortalezas y controlando sus debilidades, pero siempre actuando en el marco de sus valores y principios; que sabe qué hacer para valerse por sí mismo, utilizando herramientas propias o externas para realizar acciones básicas y/o complejas, y finalmente, un ser que se relaciona con los demás, que promueve las relaciones interpersonales, gusta de ellas y las aprovecha para beneficio mutuo. Esta es la persona que puede resultar de un proceso educativo que aplica un enfoque por competencias, una persona que demuestra espontáneamente su gran dimensión integral.

¹⁸ Mario Cifuentes, Educación por competencias, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, 2009, p. 35-57.

Este enfoque se ha convertido hoy en día en una práctica común a nivel mundial, pues son muchos los países donde se lo nombra y aplica, aunque su aplicación no necesariamente implica comprensión y aprovechamiento de todo su potencial, cayendo en muchos casos en una práctica superficial, pero que por otro lado ha sido tema de estudio, análisis y generación de nuevas propuestas instrumentales para su aplicación.

Ya que este enfoque tiene correspondencia con la formación profesional que, entre sus diversas definiciones, está presente el proporcionar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para el trabajo en cualquier rama de la actividad económica, entonces la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de la educación superior no puede ni debe desvincular los aspectos intelectuales, prácticos y actitudinales de cada persona.

Este enfoque puede respaldarse de una o varias metodologías y técnicas para el aprendizaje, todo dependerá de los campos de formación y los lineamientos pedagógicos de la institución. Al hablar de turismo, y más aún de lo que se propone en el capítulo tres, se ve la necesidad de fundamentar su aplicación a través de una metodología que demuestre y experimente la vivencia real del trabajo y todas sus implicaciones, integrando a los aspectos cognitivos, operativos y actitudinales para lograr los objetivos educativos de este nivel. Siendo así, la concepción de aprender haciendo, se torna en el fundamento metodológico para este tipo de formación y cuyos principios, determinados desde los estudios del Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, CINTERFOR¹⁹ son:

- Educar es fomentar, mediante el aprendizaje, la efectividad del talento humano en todas sus dimensiones.
- Los conocimientos científicos y tecnológicos tienen valor cuando se reflejan en capacidades operativas y comportamientos productivos.
- La mejor forma de aprehender los conocimientos científicos y tecnológicos es descubriéndolos y redescubriéndolos en la práctica.
- Las competencias no son la sumatoria de conocimientos, habilidades y actitudes aisladas, sino que es un resultado integrado en forma coherente y aplicada a situaciones concretas.

¹⁹ Fernando Vargas, Fernando Casanova y Laura Montanaro, *El enfoque de competencia laboral*, Montevideo, Cinterfor/OIT, 2001, p. 73.

Su esencia está en ayudar a comprender la importancia del proceso de aprendizaje integral y las metas de éste en función del desempeño, posibilitando la aplicación de diversas estrategias didácticas donde lo teórico debe responder siempre a un ¿para qué? aplicable y útil que será demostrado y desarrollado en conjunto con comportamientos que reflejen ética y conformen relaciones para la convivencia armónica entre las personas. Ya no se trata de cuánto sabe una persona, sino qué puede hacer con lo que sabe, para beneficio individual y colectivo, de la profesión y del área del conocimiento a la que pertenece, así como las demás áreas con las que se relaciona.

Para una mejor comprensión del enfoque por competencias se tomarán las cinco características esenciales que propone Tobón²⁰ y que serán de mucha utilidad para guiar procesos y planteamientos educativos que no se aparten de su particularidad:

a) Contexto: siendo el contexto una realidad que significa, las competencias se basan en éste manteniendo una interdependencia mutua, donde cada uno actúa sobre el otro. Las competencias del sujeto están determinadas por ese contexto que a su vez influye positiva o negativamente para su adquisición y desarrollo, consecuentemente, las competencias vigentes en el contexto limitan o motivan el desempeño de las personas.

b) Idoneidad: característica con la cual se identifica y mide el nivel de desempeño de las personas, es decir, un criterio que evalúa la competencia. Es importante no limitarla en términos de cantidad y tiempo e integrarlos con aspectos de calidad, optimización de recursos, oportunidad y contexto.

c) Actuación: las acciones que se realizan como parte del desempeño dirigido al logro de algo, deben enfocarse a comprender, adaptarse y modificar el contexto, es decir, que la educación con enfoque en competencias logre incidir en el tejido humano del que es parte y en su desarrollo socioeconómico.

d) Resolución de problemas: más que la simple concepción de aplicar algún conocimiento para llegar a un resultado, esta característica implica la comprensión y admisión de esos conocimientos, más las habilidades y actitudes, así como los problemas dentro de un contexto para establecer estrategias tomando en cuenta lo

20 Sergio Tobón, *Formación Basada en Competencias*, Bogotá, Ecoe Ediciones, 2006, 2ª ed., p. 62-65.

imprevisto, considerar las consecuencias del problema y su solución, y aprender del problema para asumir y resolver otros similares.

e) Integralidad del desempeño: las competencias enfatizan en el desempeño integral del ser humano ante diferentes situaciones de la vida. Toda acción está mediada por procesos mentales, físicos, ambientales, culturales e interpersonales, por lo cual el desempeño también debe ser asumido de forma integral, donde la persona en relación consigo misma y los demás, actúa dentro de vínculos que se implican de forma recíproca.

Será necesario tomar en cuenta estas características en todas las fases de los dos procesos esenciales de la educación, el diseño curricular y el proceso de enseñanza aprendizaje. El contexto será aquella realidad de la que se es parte, que influye en sus elementos y estos a su vez la modifican constantemente. Considerada esta característica, las propuestas educativas serán más coherentes a sus realidades y podrían llegar a ser modelos de estudio y aplicación en realidades similares. De allí que uno de los requisitos para actuar en la creación, ejecución, desarrollo y dirección de estos procesos educativos, es el de conocer esa realidad tanto o más que las ajenas, y conformar equipos que practiquen y desarrollen acciones basadas en ella y en beneficio de la misma. Entonces la determinación de una competencia será ese trabajo de haber identificado una realidad de la cual surge, la cual incide en su logro y a la cual sirve. Luego esa competencia será trabajada para su desarrollo en diferentes ambientes y a través de diversas actividades que respondan a esa realidad, pero siempre demostrada permanentemente por quien busca o en quien se busca su aprehensión, y sin olvidar que esa actuación luego influirá en la modificación de esa realidad.

Para este enfoque no existe otra forma de evidenciar sus logros sino a través de producciones, acciones y actuaciones, desde decir algo para demostrar comprensión y volverlo a decir, pero de otra manera, donde se ratifica que está comprendido, planteándose cuestionamientos que expresan reflexión, influenciada por conocimiento de otros puntos de vista, pero también por su diferente perspectiva que no solo es conocimiento sino también una forma particular de ser, donde se cruzan principios, valores, emociones, sentimientos y carácter; hasta demostraciones creativas con sustento teórico que buscan no solo el desarrollo de lo social y económico, sino también del mismo conocimiento, así como de las relaciones interpersonales entre esa misma realidad y entre otras.

Esta única forma de demostrar el logro de competencias debe ser medida a través de diferentes formas, que sin importar cuáles sean estas, deben cumplir la característica de idoneidad, es decir, estableciendo desde su propia realidad los aspectos que la determinan como tal. La competencia buscada que es demostrada continuamente a través de conocimientos, acciones y actitudes, debe tener referentes que indiquen si la competencia está siendo demostrada, así como cuánto y cómo se la está logrando, de manera que sea una guía para aplicar actividades que ayuden a alcanzar un mínimo requerido en base a una realidad, y que deberá ser revisado permanentemente para su continua actualización. En otras palabras, lo idóneo no será siempre igual y su variación dependerá principalmente del alcance del mismo por la mayoría de sus participantes y que es parte de una nueva realidad a considerar.

Como parte de las actividades o como actividad misma que se proponga realizar para el logro de una determinada competencia, es la identificación y aplicación de problemas o, mejor dicho, situaciones de una realidad que demanden solución. Nuevamente se ve la necesidad de conocer el entorno para que de éste se identifiquen o creen situaciones que conlleven la aplicación inter relacionada de diferentes tipos de capacidades, es decir, la integralidad del desempeño que debe ser tomada en cuenta en todo momento del proceso enseñanza aprendizaje. Cualquier componente educativo, ya sean clases, prácticas, proyectos, visitas, investigaciones, etc., debe ser concebido como parte de un sistema que busca desarrollar competencias con sus tres elementos básicos integrados y generalizados. Algunos tendrán más incidencia en un elemento que en otro, pero nunca un componente educativo se enfocará y desarrollará competencias en un solo eje, pues entonces perderá su esencia, su integralidad.

En atención a todo lo dicho y en base a la experiencia de la Universidad de Especialidades Turísticas, el presente trabajo plantea la propuesta de sistematizar una actividad educativa llamada proyectos empresariales, que es una de las tantas formas en las que hay que incursionar como nuevas prácticas educativas que se enfocan en el logro de competencias y que consiguen integrar el aprendizaje de forma no convencional y vinculado totalmente a una realidad laboral existente, lo que Cifuentes²¹ llama la generalización del aprendizaje, es decir, la aplicación de las competencias en realidades diferentes al típico entorno escolar.

21 Mario Cifuentes, *Educación por competencias*, Quito, UASB, 2009, p. 52.

Este enfoque está siendo y se proyecta como una forma de hacer educación formal, que integra los diferentes saberes para formar personas con claridad en sus individualidades pero integrantes de una sociedad, ciudadanos de sus territorios y del mundo, seres independientes en interacción con otros que salen de unas realidades locales que conforman una realidad global, y cuyos propósitos deben ser la comprensión, el respeto, la paz y la auto-realización.

Con la integralidad que el ser humano se caracteriza, así misma debe ser vista y aplicada la educación por competencias, de manera que genere verdaderos beneficios al quehacer educativo formal, que respondan a necesidades y problemas locales, nacionales, regionales y del mundo, en los ámbitos social, ambiental y económico. Esta integralidad espacio-categorial, debe ser abordada desde la integralidad educativa a través de conseguir y desarrollar competencias, lo que promueve el ejercicio y experimentación de múltiples formas de aprendizaje que van más allá del aula y el trabajo del profesor en clase y que estimulan la actualización permanente de contenidos.

El siguiente gráfico representa lo manifestado del enfoque por competencias, sus características y relaciones con la educación formal.

Gráfico3
Características y relaciones del enfoque por competencias



Fuente: Tobón
Elaboración del autor

Como se ha visto, el enfoque por competencias es una perspectiva que puede traer muchos beneficios a la educación superior, pero debe ser usado con sustento para no caer en fallas comunes que se presentan cuando se lo toma como una

herramienta coyuntural, pensando que es la gran y única solución a los desafíos educativos, desconociendo su misión y sin encontrar su relación con teorías pedagógicas que fundamentan la razón de ser y hacer de las instituciones educativas.

Su uso debe tener siempre en mente sus elementos y características, sin dejar que se limite su accionar a lo laboral, sino permitiendo y promoviendo el desarrollo integral del ser humano que le lleve a su auto-realización, a través de la aplicación y comprensión de capacidades propias y ajenas en diferentes situaciones reales, y vistas como elementos interrelacionados en un todo sistémico. Entonces este enfoque será un gran aliado a los propósitos de la educación superior y se convertirá en una opción que genere cambios positivos en los procesos de formación humana.

4. Emprendimiento en la formación turística

El término emprendimiento viene del francés *entrepreneur*, cuya traducción es emprendedor y que de acuerdo a Nueno²², se refiere a la persona con la responsabilidad de poner en marcha y llevar a término un proyecto, quien identifica y persigue una oportunidad, motiva a otros para que le acompañen en el proceso de convertirla en empresa y es capaz de organizarla y gestionarla de forma eficaz y eficiente.

Según el mismo autor, emprender es un proceso enseñable y desarrollable que obtiene mejores resultados cuando se lo trabaja en equipo. Señala la importancia de procesos educativos que resalten las cualidades y circunstancias de la actividad emprendedora, así como la importancia de incorporar procesos de aprendizaje dentro de la empresa, algo que brinda mayores posibilidades para mantener la competitividad.

Aprender, practicar y desarrollar emprendimiento, tanto en procesos de formación profesional como en la empresa, implica influir en los diferentes impactos positivos que éste genera, tal como lo menciona Kantis²³, pues además de beneficiar al emprendedor, genera empleo sostenible, favorece la diversificación del tejido

²² Pedro Nueno, en José Carlos Arnal (coord.), *Creación de Empresa: los mejores textos*, Editorial Ariel, Barcelona. 2013, p.181-186

²³ Hugo Kantis: políticas y programas de desarrollo emprendedor: El estado del conocimiento en América Latina, en *Desarrollo, innovación y cultura empresarial. Volumen 3. Políticas para PYME y Gestión de empresa familiar*. Rodrigo Varela (editor). Universidad Icesi, Cali, 2011, p 81-82

productivo, el desarrollo tecnológico, la distribución más equitativa del conocimiento, fortalece el espacio de la pequeña y mediana empresa y brinda mayores oportunidades para el desarrollo de capacidades creativas e innovadoras.

Si la educación y cultura son los factores que más influyen en la capacidad de emprender, entonces como institución de educación superior se debe influir en su desarrollo, si entre los objetivos de formación profesional en turismo se encuentra el emprendimiento, entonces su currículo debe cubrir contenidos y practicar actividades que aporten al desarrollo de esa capacidad y características que implica emprender, y por supuesto, la incidencia será mayor si en la institución se vive y siente un ambiente abierto a incentivar, generar y apoyar nuevas ideas, y más aún si en el entorno existen facilidades que lo promuevan como acceso a redes, información, asesoría técnica, capital y otros recursos, así como normas que lo regulen y promuevan.

Emprender es comprender suficientemente una realidad y tomar la decisión de empezar a hacer algo que aproveche sus oportunidades y satisfaga sus necesidades. Por lo general se relaciona con el trabajo, la creación de nuevos negocios, nuevas formas de producir o servir, así como la creación de nuevos productos o servicios como parte de organizaciones ya existentes.

En educación, el emprendimiento se ha convertido en un elemento importante del desarrollo humano que supera el formar talento competente para cubrir vacantes, sino que esa formación tiende al trabajo independiente, generador de empleo a través de nuevas formas de servir, producir y satisfacer necesidades, práctica que además de promover el desarrollo e innovación de las tradicionales formas de producción, trae como consecuencia la satisfacción y realización de quienes lo logran.

La capacidad emprendedora no guarda relación exclusivamente con la creación de negocios, pues como un elemento integrante de la formación para el turismo con enfoque en competencias, forma parte de una cadena de elementos que se integran e interrelacionan para actuar y ser utilizados en la solución de problemas y satisfacción de necesidades presentes en diferentes escenarios, momentos y tiempos.

Para alcanzar la capacidad emprendedora en los estudiantes, se debe comenzar con lo sencillo, de tal manera que las propuestas innovadoras puedan salir, por ejemplo, del análisis de casos, en los se evidencie la necesidad de mejorar algo, situación que activa la imaginación y creatividad individual y grupal, que puede

conllevar a dar solución al problema o satisfacer la necesidad y, consecuentemente, a fomentar la seguridad en sí mismo.

Ahora bien, ideas para satisfacer necesidades y solucionar problemas pueden haber muchas, pero que éstas se pongan en práctica es algo que no todos se atreven a hacerlo, y posiblemente la principal razón para que no se concrete el sentido emprendedor en las personas, sea el temor al fracaso en la práctica. Ese temor es algo que los docentes lo deben tener presente todo el tiempo en los procesos de enseñanza aprendizaje, y no verlo como un obstáculo sino como una oportunidad para influir en el estudiante a desarrollar confianza en sí mismo y a darse cuenta de todo o mucho de lo que influye para que algo funcione o no funcione como estaba planeado.

Los casos de estudio deben ser reales y mucho mejor si entre ellos existen casos cercanos como negocios de parientes o amigos de estudiantes y profesores, así como lugares de prácticas con los que la institución tiene convenios, de manera que las nuevas ideas puedan ser aplicadas y evaluadas para determinar su efectividad.

Si un grupo de estudiantes y profesores ha diagnosticado la realidad de una empresa de turismo y dentro de esta realidad se ha detectado situaciones que deben ser mejoradas, entonces es la oportunidad para proponer soluciones basadas en muchas ideas que salen del análisis colectivo del grupo. Esas propuestas son parte fundamental y punto de partida para emprender algo que luego puede cristalizarse con su planificación, organización y finalmente su ejecución y evaluación.

El tiempo que tome mejorar una determinada situación, dependerá de la complejidad de la misma, pudiéndose presentar unos casos en los que se requiera un mes o más, otros de una semana, e incluso casos como en la atención directa al cliente, en los cuales la solución se puede dar al instante.

De esta manera, el futuro profesional de turismo, con sólidos conocimientos y capacidades técnicas, tendrá más oportunidades para dar forma a sus ideas, ponerlas en práctica, desarrollarlas y sostenerlas en el tiempo.

El quehacer de la educación y más aun en la formación profesional, debe identificar y desarrollar las características que un emprendedor debe poseer, por lo que el docente debe proponer y direccionar las actividades para fortalecer continuamente esa capacidad emprendedora en el estudiante. Esas características son claramente descritas por Varela²⁴ y se las enlista en el siguiente cuadro:

²⁴ Rodrigo Varela, *Innovación Empresarial*, Bogotá, Pearson Educación de Colombia Ltda, 2001, pg. 7-8.

Cuadro 3
Características del espíritu emprendedor

Fuerza vital	Convicción de confianza en sus facultades
Deseo de superación y progreso	Actitud mental positiva al éxito
Capacidad de identificar oportunidades	Compromiso/constancia/perseverancia
Visión de futuro	Inconformismo positivo
Habilidad creadora e innovadora	Capacidad de realización
Aceptación y propensión al cambio	Capacidad de administrar recursos
Liderazgo e Iniciativa	Practicabilidad y productividad
Libertad/autonomía/autogobierno	Capacidad de control
Capacidad de toma de decisiones con información incompleta	Coraje para enfrentar situaciones inciertas y para correr riesgos
Soluciones y no problemas	Responsabilidad/solidaridad/ética

Fuente: Rodrigo Varela, Innovación Empresarial
Elaboración del autor

Con todo lo dicho, hablar de emprendimiento en la formación profesional para el turismo, es orientar los esfuerzos de planificación, ejecución y evaluación educativa, también de una forma más flexible y abierta a experimentar nuevas prácticas y utilizar nuevos espacios que favorezcan su aprendizaje, pues como se ha visto, el emprendimiento se puede aprender y desarrollar. Lo importante será conseguir coherencia entre el modelo educativo, el perfil de salida, los contenidos y las actividades de aprendizaje, y entre estas últimas, el abanico de posibilidades es tan amplio como la creatividad y ganas de la institución y sus docentes.

Las características de un emprendedor no son capacidades a descubrirse y desarrollarse exclusivamente en nuevas prácticas de aprendizaje, pues es evidente que éstas deberán ser parte de las competencias descritas en el perfil de salida. El concepto emprendimiento, así como el resto de competencias, son directrices que se las aborda todo el tiempo, en todo elemento curricular y en cada acción de aprendizaje que el estudiante participa, por lo tanto deben incorporarse desde el inicio de la formación.

Habrán asignaturas que traten temas relacionados con el emprendimiento, de hecho las asignaturas administrativas siempre deben orientarse a su concepto, pudiendo haber incluso asignaturas específicas de emprendimiento, como las que señala Araque²⁵ cuando reconoce el rol fundamental que cumple la educación para

²⁵ Wilson Araque Jaramillo, Perfil del emprendedor ecuatoriano, Corporación Editora Nacional, UASB, Quito, 2009, p14

fortalecer el perfil emprendedor, así, se puede citar asignaturas como desarrollo de la creatividad e innovación, liderazgo y autoestima, trabajo en equipo, desarrollo de la capacidad para asumir riesgos.

La adquisición y desarrollo de la capacidad emprendedora iniciará entonces en el estudio de temas relacionados, a través de asignaturas, las cuales deberán también aplicar nuevas actividades de aprendizaje. Luego vendrá la identificación de realidades, evidenciando experiencias de otros, proponiendo ideas, jugando a ser emprendedor en clase y cada vez avanzando en ese camino, puliendo ideas con apoyo de otros, simulando lo que podría ser, el alcance que podría llegar a tener, sospechando los posibles inconvenientes y proponiendo maneras de evitarlos, etc.

La adquisición del aprendizaje respecto a emprender se va dando poco a poco y de forma que no se corran riesgos, pero después del paulatino progreso de la idea, el estudiante podrá encontrarse con la oportunidad de hacerlo realidad, como en los casos citados anteriormente y desde luego en los proyectos empresariales, para constatar por sí mismo cuan cerca o alejado de la realidad se encontraba.

Y así como emprender no es cuestión exclusiva de un momento, una actividad ni menos de una asignatura, el proceso de la adquisición de sus características deberá continuar hasta el fin del proceso de formación, existiendo nuevas y diferentes oportunidades para demostrar errores y brechas, así como aciertos que serán utilizados en un nuevo proyecto que mejore lo que fue una primera propuesta escrita, y tal vez en un proceso de culminación de estudios, se pueda argumentar una nueva propuesta.

Las prácticas educativas para el emprendimiento, deben convertirse en espacios donde estudiantes y profesores experimentan diferentes formas de hacer y mantener un negocio, en respuesta no solo a exigencias personales de clientes, sino también a exigencias de desarrollo local, nacional y mundial, sabiendo que lo importante no es el tamaño de la organización sino las metas a las que se quiere llegar y los procesos que deben ser aplicados y desarrollados, comenzando con el proceso básico, el proceso de emprendimiento que en resumidas cuentas se trata de:

- a) Comprender la realidad y sus necesidades
- b) Formular una idea y darle forma
- c) Ejecutar la idea
- d) Sostenerla en el tiempo
- e) Desarrollarla según los cambios del negocio y del entorno

Capítulo Segundo

Currículo para carreras en turismo

Como parte de los lineamientos generales que orientan la formulación de los componentes de un currículo para la formación en turismo, es necesario comprender la estructura y funcionamiento del sistema turístico, a partir de lo cual se identificarán los sectores de la actividad turística en los que se desea actuar y que contribuyen a determinar perfiles profesionales.

1. La estructura del sector turismo y la educación

Una guía de referencia es TEDQUAL²⁶, siglas de lo que en español se traduce como calidad de la educación en turismo, creado y gestionado por la Organización Mundial del Turismo. Entre sus importantes aspectos que sirven de guía para una educación de calidad, se encuentran los doce sectores específicos de importancia directa en la actividad turística mundial, siendo estos:

1. Congresos y Eventos
2. Ocio Cultural
3. Ocio Natural
4. Animación
5. Restauración
6. Alojamiento
7. Agencias de Viajes Mayoristas
8. Agencias de Viajes Minoristas
9. Administración Turística
10. Marketing Turístico
11. Transporte
12. Otros (Consultorías, etc.)

El sector 1, congresos y eventos, es aquel que se dedica a la planificación, organización y realización de eventos de diferente índole, siempre que su realización implique la asistencia de visitantes nacionales e internacionales. Así se encuentran

²⁶ Eduardo Fayos-Solá, Introducción a TEDQUAL, Madrid, Organización Mundial del Turismo, 2003, p. 50.

dos grandes grupos: los académicos y los sociales. En el primero se pueden encontrar los congresos y todas sus variaciones como seminarios, simposios, conferencias, capacitaciones, etc. En el segundo grupo están los eventos deportivos, ferias, festivales, entre los más conocidos. Por citar dos ejemplos que tienen relación con el tema de este trabajo, se tiene a la Conferencia Mundial de Educación Superior, evento organizado por la UNESCO, realizado en París en el 2009 y al cual acudieron delegados de 148 países. Por otro lado se menciona a la ITB, feria internacional de turismo que se realiza cada año en Berlín y a la cual acuden más de 10.000 expositores de 188 países y es visitada por más de 200.000 personas.

Respecto a los sectores 2 y 3, ocio cultural y natural, primero es necesario aclarar el significado de ocio, palabra que se refiere al uso del tiempo libre para realizar actividades placenteras de forma autónoma. Si entonces se combina esta comprensión del ocio con lo cultural y lo natural dentro del turismo, se entiende como la visita que genera las actividades o elementos de carácter cultural y natural. Es decir que estos sectores, que también pueden considerarse como un criterio de clasificación de turismo, son muy amplios y comprenden una extensa lista de formas. Estos son dos sectores de la actividad turística que poca influencia han tenido con el sector empresarial y la formación profesional.

La animación, correspondiente al sector 4, es aquel que se desarrolla en el momento de la visita, es decir, este no es un motivo ni una vía, sino que se lo ve como un servicio o actividad específico dentro de un producto u otro servicio. Esta actividad se manifiesta especialmente en hoteles grandes y como parte de las actividades de un guía de turismo. Existen hoteles que dentro de sus servicios cuentan con animación diurna y nocturna, dirigida por personal experto en manejo de grupos y realización de actividades variadas. Así también, hay guías de turismo que aprovechan ciertos momentos en los recorridos, para animar y entretener a los visitantes.

Con respecto al sector 5, la restauración, hay que aclarar que éste es un término de origen español que se refiere al servicio de alimentos y bebidas, y que principalmente se relaciona con los restaurantes, aunque existen otros establecimientos que ofrecen todo o parte de este servicio pero llevan otras denominaciones como las cafeterías y los bares. En este sector se encuentra también la producción y servicio de alimentos y bebidas en un lugar específico contratado

para un evento, así también el servicio de alimentos y bebidas fuera del lugar de producción, entre los cuales se menciona a la comida de avión.

Continuando con el sector 6, el alojamiento constituye un servicio y posiblemente el más importante para los turistas, es decir, los visitantes que pernoctan. Este servicio también se subdivide en varios tipos dependiendo el lugar y sus regulaciones. Dentro de este servicio se puede encontrar los resorts, hoteles, lugares de campamento e incluso casas de hospedaje, entre otros. Dentro de estos establecimientos puede haber otros servicios como el de restauración, animación, agencia de viaje, venta de artesanías, discotecas, entre otros.

Los sectores 7 y 8 que se refieren a las agencias de viaje, son también un tipo de servicio y pueden tener otras subdivisiones, como sucede en Ecuador, donde además hay las agencias operadoras de turismo. Las agencias de viaje se dedican a varias actividades, dentro de las más importantes están la reservación y venta de transporte, información y recomendación, planificación y organización de viajes, planificación y operación de visitas y distribución de programas de viaje a otras agencias.

La administración turística, correspondiente al sector 9, ha tenido mayor relación con la aplicación del proceso administrativo en agencias de viaje, pero se ha ido extendiendo también al sector público con aquellos organismos de control, promoción y desarrollo turístico. Este sector es el más influyente en cuanto a la formación profesional en turismo, por eso la mayoría de carreras llevan su nombre aunque la orientación, contenidos y perfiles de egreso sean heterogéneos.

El marketing turístico, sector 10, es aquel que se dedica al estudio de necesidades y características del visitante, estudios de competencia y difusión de atractivos, servicios, productos, destinos y demás elementos turísticos. La gestión de mercadeo es realizada y requerida por los diferentes establecimientos de servicio turístico, así como instituciones públicas y privadas cuyo interés es el desarrollo turístico de un lugar, al punto que existen empresas dedicadas exclusivamente a esta actividad y que ofrecen su servicio al resto de empresas y establecimientos turísticos.

El sector 11 que se refiere al transporte como sector del turismo, es todo aquel medio de transporte que puede o no dar su servicio exclusivamente a turistas. Un avión transporta pasajeros que van de vacaciones como también a migrantes, pero un bus turístico lo hace solo para visitantes. El transporte es uno de los elementos utilizados en la medición del gasto turístico, aunque no siempre es así.

Hay otros sectores que se ubican en el numeral 12 y que pueden o no relacionarse con los anteriormente mencionados, así por ejemplo, las consultorías que consisten en el servicio de expertos para el desarrollo turístico, pudiendo ir desde la aplicación de mejoras operativas en un área específica, hasta la implementación y seguimiento de planes de desarrollo turístico regional. Ahora bien, si al turismo se lo considera como un complejo sistema abierto que va más allá de los destinos, servicios u organismos de control y promoción, se puede considerar a la educación para el turismo como un sector más de todo este sistema, pues resulta clave para la mejor comprensión de lo que significa este fenómeno y por lo tanto para su desarrollo y el de la humanidad.

La mayoría de estos sectores son parte de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas del Ecuador cuya base es la Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU que tiene como fin la codificación mundial armonizada para conocer niveles de desarrollo o políticas industriales, entre otras utilidades. Así por ejemplo, el código I²⁷ corresponde al de Actividades de Alojamiento y de Servicio de Comidas.

Dentro de los doce sectores de la actividad turística, los de alojamiento, restauración y agencias de viaje, son aquellos con mayor número de establecimientos y los que generan mayor empleo a nivel mundial. En Ecuador, por ejemplo, en el 2011 se registraron 18.355 establecimientos turísticos que generaron 101.329 puestos de trabajo directo. Quito, por su lado, registró 3.500 establecimientos turísticos en el 2012, de los cuales el 64% corresponde al servicio de alimentos y bebidas, el 16% a agencias de viaje y el 14% a alojamiento, como indican las cifras de la empresa pública Quito Turismo²⁸.

Como se ha visto, la actividad turística comprende una serie de subsectores diferentes entre sí, característica que influye notablemente en la educación para el turismo ya que el dominio de un sector puede ser diferente a otro, por ejemplo, es muy distinto abarcar temas de viajes y tráfico aéreo útiles para la operación y gestión de aerolíneas y agencias de viaje, que tratar temas relacionados a habitaciones, indispensables para el servicio de alojamiento.

²⁷ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, “Clasificación Nacional de Actividades Económicas”, junio 2012, p. 139-142, en <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/descargas/ciiu.pdf>

²⁸ <http://www.quito-turismo.gob.ec/phocadownload/EstadisticasUIO/Quitoencifras/Quito%20en%20Cifras%202012-2013.pdf> (pgs 15-16)

Por esa razón las propuestas educativas a nivel mundial también son diferentes, tal es el caso de la oferta académica a nivel superior de las noventa y un instituciones que conforman la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo CONPEHT²⁹, donde se evidencia cuatro principales líneas de formación, cada una abarcando uno o más sectores del turismo, como se muestra a continuación:

- Turismo: con 45 carreras que abarcan los sectores agencias de viaje, restauración y alojamiento.
- Gastronomía: con 27 carreras que cubren el sector de restauración que, además del servicio de alimentos y bebidas, se concentra principalmente en su preparación.
- Hotelería: con 24 carreras de los sectores de alojamiento y restauración
- Administración turística: con 16 carreras relacionadas a los sectores de agencias de viaje y administración turística.

Visto el turismo como una actividad de alto crecimiento, medido y evaluado principalmente desde la óptica económica, inserto y reconocido en el mundo como forma y alternativa de desarrollo a través de sus diversos sectores, evidencia ante la educación su necesidad de ser atendido principalmente en los aspectos de servicio y gestión empresarial, y es que al ser una actividad de servicio, su quehacer está en producir y brindar servicios que en la mayoría de veces se lo hace a través de una empresa. De esta manera, la formación profesional para el turismo se relaciona en su mayoría de veces con la administración de empresas de servicio, cuya meta es contar con profesionales que, además de conocer los procesos, insumos y características de un determinado servicio, apliquen y desarrollen el proceso administrativo que optimice recursos y genere en la mente de los viajeros del mundo, una imagen positiva de la empresa y consecuentemente, del Ecuador como destino turístico.

La cadena de producción de la actividad turística inicia con variadas, cambiantes y cada vez más exigentes y específicas necesidades de los turistas, necesidades que deben ser satisfechas por establecimientos que oferten servicios de calidad, condición clave de la competitividad que está “fundamentada en gran medida en la cualificación y motivación del capital humano, en su capacidad creativa, en su habilidad en la introducción de nuevas tecnologías y en el uso de

²⁹ <http://www.conpeht.net> (pgs s/n)

nuevos procesos y formas organizativas”³⁰, es decir, personas que conozcan de ese servicio y las necesidades de los clientes, para que en la fusión de espacio físico, actividad y actitud se llegue a satisfacer esas necesidades del turista.

Contar con esas personas que sean el apoyo tanto para las empresas como para el turista, requiere de formación que salga de instituciones que conozcan profesionalmente lo que comprende la calidad en el servicio, en este caso, un turismo y una educación de calidad, entendiendo que “el desarrollo de una carrera profesional en turismo más que un mero cubrir puestos de trabajo en el sector, asegura la posibilidad de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos”³¹, aportando al desarrollo de la empresa, la actividad misma y la sociedad directa e indirectamente relacionada.

En definitiva, la educación en turismo cumple su propósito y aporta en la consecución de la calidad en turismo y por ende en su competitividad, cuando forma profesionales que por un lado influyen en la satisfacción de los turistas y por otro permiten reducir costos y actúan con eficiencia y ética en la operación de la empresa de servicio que a su vez es consciente de la realidad de los entornos social y natural.

En estos dos campos de la formación profesional para el turismo, lo turístico y lo educativo, participan varios actores que se benefician y consecuentemente favorecen a todo su ámbito de acción. Entre los principales actores y los efectos de una educación turística de calidad, se puede mencionar a los siguientes:

Campo turístico: turistas, establecimientos de servicios turísticos, comunidad receptora

-El turista que se siente a gusto y satisfecho por la decisión e inversión realizada, por la agradable experiencia vivida, por sus necesidades y expectativas cubiertas y las inesperadas gratas sorpresas recibidas, por su deseo de regresar en compañía de otros o porque los otros vivan también esa experiencia.

-La gente que colabora en el establecimiento de servicio, contenta con el deber cumplido, por la gratitud y aprecio del cliente, por las recomendaciones que éste hace a sus familiares y amigos, por el reconocimiento del equipo de trabajo, de la competencia y de los órganos de control, por el desarrollo profesional dentro o fuera de la empresa.

³⁰ Amparo Sancho Pérez, Educando Educadores en Turismo, Valencia, Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 63

³¹ Amparo Sancho Pérez, Educando Educadores..., Valencia, OMT, 1995, p. 73

-Las personas que viven alrededor de los lugares de visita que ven y aprovechan nuevas oportunidades de trabajo, de relaciones interpersonales, de aprendizaje, de crecimiento personal, de interés por diferentes vivencias, de ratificación y defensa de su cultura, y de valoración y protección de su entorno.

Campo educativo: estudiantes, docentes e instituciones de educación

-Los estudiantes que van descubriendo lo complejo e interesante del turismo, sus múltiples alternativas de acción y participación, sus retos, características y beneficios, que van encontrando afinidades y orientaciones cada vez más claras para su desarrollo profesional, que descubren y desarrollan sus potencialidades y cualidades, y finalmente, con la satisfacción del esfuerzo y la dedicación concluyen su etapa de formación profesional.

-Los docentes con la gran responsabilidad y gusto de compartir con otras personas, guiándolas y apoyándolas en su formación, con el placer de seguir aprendiendo y el reto de la actualización permanente, el interés y curiosidad por aportar al conocimiento en turismo desde tradicionales y nuevos enfoques de investigación, por el avance de su carrera docente, por la satisfacción y orgullo de ver crecer y evolucionar a sus estudiantes, así como recibir su sonrisa y gratitud.

-Toda persona que colabora en las instituciones de educación, como los integrantes del personal de apoyo, investigadores, directivos y autoridades, que gracias a su trabajo y compromiso diario, y a su confianza en la educación para el turismo, también van cumpliendo sus sueños y metas personales y profesionales.

Identificadas las necesidades de formación, los beneficios para sus actores y los aspectos generales en los que debe enfocarse una educación para el turismo, se plantea a continuación los lineamientos generales de un currículo basado en competencias, para la formación profesional en turismo.

2. Currículo macro para turismo

En términos generales, hablar de currículo es hablar de un conjunto de estructuras organizacionales planificadas para la consecución del aprendizaje y que varían dependiendo de factores como el modelo pedagógico, el entorno socio-cultural, el área de conocimiento que se aborde, el nivel o el enfoque educativo que se aplique. En un enfoque por competencias, los elementos básicos que deben existir en un currículo universitario de formación profesional para el turismo son:

2.1. Perfil de entrada

El perfil de entrada es el conjunto de características que comúnmente tiene el aspirante para determinada carrera. Estas características son esencialmente de tipo personal, donde además de personalidad que cubre los aspectos de temperamento y carácter, también deben comprender sus capacidades, y es en este punto donde entra en juego el enfoque de competencias. ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y actitudes que el aspirante debe poseer de forma integrada?

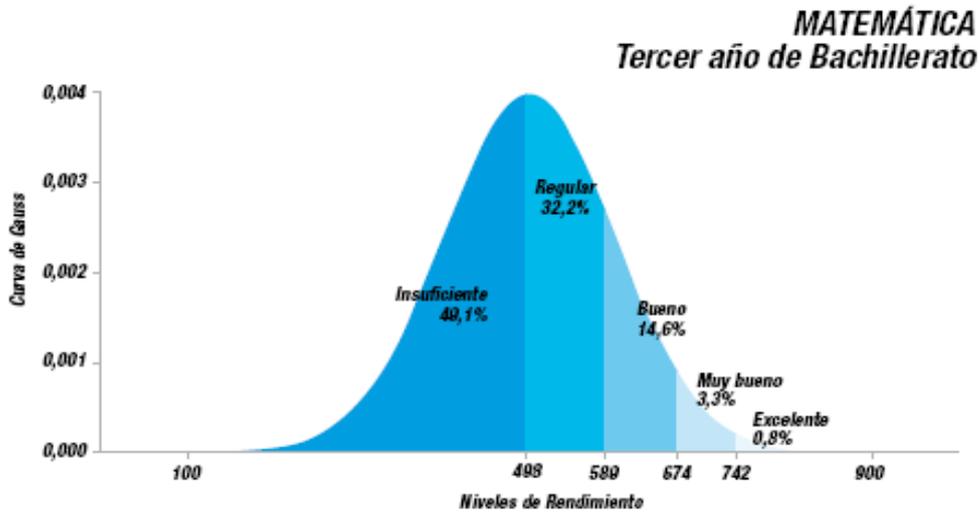
Para determinar estas condiciones se cuenta con varios recursos, entre los que están los perfiles de salida de los niveles anteriores de educación y que, en el caso del presente trabajo, corresponden a los de educación media, formulados y medidos por las mismas instituciones, los ministerios o las subsecretarías de educación, así como informes de los organismos internacionales como OEI o UNESCO. Una vez consideradas estas referencias mundiales, regionales o nacionales, será imprescindible tomar en cuenta la realidad local e institucional, para lograr equilibrio y coherencia. En el caso particular del Ecuador, éste cuenta con un sistema de evaluación de la educación en escuelas y colegios, que comprende varios componentes dentro de los cuales está la evaluación del desempeño del estudiante y que a través de la aplicación de las pruebas SER³², se identifica los niveles de conocimiento y habilidad del bachiller, que es el nivel previo para optar por la educación superior.

Los gráficos 4 y 5 muestran claramente los bajos niveles de rendimiento en ambas áreas, siendo matemática la de más bajo resultado, ubicándose el 82% del total de estudiantes del tercer año de bachillerato entre los niveles insuficiente y regular, y un 50% en los mismos niveles en el área de lenguaje y comunicación.

En los niveles más altos de rendimiento se encuentran porcentajes muy bajos; así en matemática solo un 4% llega a ubicarse entre muy bueno y excelente, y en lenguaje y comunicación bordea el 16%.

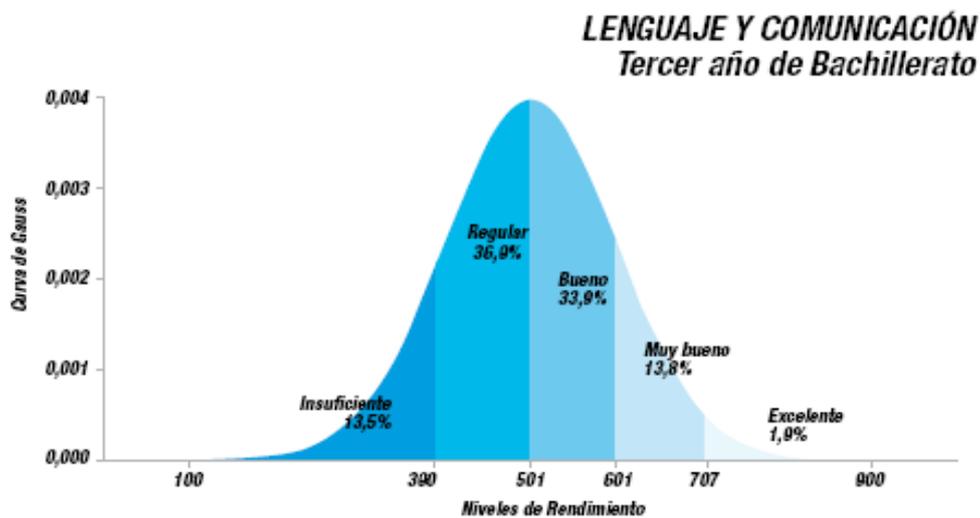
32 Ministerio de Educación del Ecuador, “Resultados de las pruebas censales SER Ecuador”, 2008, en <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/resultadoPruebasWEB.pdf>

Gráfico 4
Resultado pruebas SER Ecuador 2008 - Matemática



Fuente: Ministerio de Educación, 2008
 Elaboración: Ministerio de Educación

Gráfico 5
Resultado pruebas SER Ecuador 2008 – Lenguaje



Fuente: Ministerio de Educación, 2008
 Elaboración: Ministerio de Educación

Estos indicadores y todos los resultados de las pruebas SER, principalmente en cuanto al desempeño de estudiantes, más los modelos de las pruebas que también se las encuentra publicadas en la página web del Ministerio de Educación, son de mucha utilidad a la hora de establecer las políticas y competencias mínimas

requeridas en estas áreas, así como para determinar desde dónde deben iniciar los contenidos de las asignaturas de primer nivel.

Es importante además conocer la realidad institucional, local y nacional, para establecer exigencias de entrada posibles de alcanzar, con y sin nivelación, y coherentes con las características de cada carrera, que le permitan al estudiante permanecer y culminar su carrera con buenos resultados.

Otro tema importante a tomar en cuenta es el de la inclusión, y específicamente con lo relacionado a personas con capacidades diferentes. El perfil de entrada debe incluir los tipos de discapacidades y niveles con los cuales la institución puede trabajar para conseguir el perfil de salida en estas personas, lo que implica planificación y aplicación de adaptaciones metodológicas, provisión de recursos especiales en aulas y talleres, colocación de señalética, así como la implementación de facilidades particulares en los diferentes servicios de la institución.

Un perfil de entrada para el turismo debe considerar además el aspecto de servicio, especialmente reflejado en las actitudes que el aspirante demuestre con relación a sus actuales y potenciales capacidades de querer servir a los demás. Este interés por parte del aspirante solo puede ser identificado con su comportamiento frente a diversas situaciones que pueden ser ratificadas a través de entrevistas o test de medición actitudinal. Este aspecto es de mucha utilidad para orientar al aspirante acerca de la carrera más acorde a su perfil.

Como parte de la realidad nacional, el perfil de entrada para turismo también está determinado por el conocimiento previo que se tenga de este, pues existen instituciones de educación media con programas de bachillerato técnico en turismo que cubren de alguna manera los sectores de alojamiento y agencias de viaje, dando una primera idea de lo que implica la actividad turística y, por lo tanto, un diferenciador respecto al resto de bachilleratos, sin olvidar que cualquier conocimiento específico será solo un complemento de competencias fundamentales del nivel medio.

Como se ha visto, el perfil de entrada cumple dos funciones básicas. Por un lado, es un elemento estructural del diseño curricular que sirve para identificar competencias y características alcanzadas en el anterior nivel educativo y así poder determinar los contenidos iniciales de las asignaturas. Por otro lado, sirve como elemento operativo del proceso de admisión de estudiantes.

Un perfil de entrada tendrá mucha relación con el área del conocimiento que se aborde, por lo tanto si el turismo como área de formación corresponde a la de servicios y ésta tiene sus dos directrices principales que son los turistas y las empresas de servicios, entonces se puede determinar las siguientes características básicas:

Cuadro 4
Exigencias de ingreso para turismo

Aspectos	Lo óptimo requerido
Conocimientos	Aritmética y álgebra básicas Realidad Nacional: historia, geografía, economía Realidad Internacional: historia, geografía, economía
Habilidades	Intelectivas: comprensión lectora, análisis, síntesis, pensamiento crítico y sistémico, inferencia Otras: organización, resolución de problemas
Actitudes	Servicio a los demás, respeto, proactividad

Fuente: Autor
Elaboración del autor

Además de estos requisitos, el aspirante deberá disponer de tiempo no solo para el estudio fuera de clases, sino también para la realización de prácticas, y la planificación, puesta en marcha y elaboración de informes del proyecto empresarial que sea determinado en su carrera.

La principal herramienta para identificar estos aspectos es el examen de admisión, en el cual se determinan las preguntas y ejercicios para cada aspecto, siendo necesario complementar el aspecto de actitudes a través de entrevistas. Se determina además criterios de admisión en base al puntaje obtenido, mediante el cual un aspirante puede ubicarse en diferentes situaciones tales como: demostrar el cumplimiento de requisitos de entrada, requerir cursos de nivelación o, simplemente, no demostrar capacidades para el turismo.

Una ficha de admisión como la siguiente es de mucha utilidad para el manejo y organización de la información:

Cuadro 5
Ficha de resultados de admisión

Nombre del aspirante:			Fecha:	
	Mínimo requerido	Resultado obtenido	Carrera recomendada	Observaciones
Conocimientos				
Habilidades				
Actitudes				
Entrevista				

Fuente: Autor
Elaboración del autor

2.2. Objetivos

Una vez determinado el perfil de entrada para la carrera, se establecen los objetivos que guiarán la propuesta curricular en cuanto a tiempos, contenidos y metodología. “Los objetivos plantean propósitos generales del proceso pedagógico y didáctico, consensuados con la sociedad”³³ y se complementan con las competencias y demás elementos que este enfoque utiliza.

2.2.1. Objetivo General de Formación para el Turismo

Tomando en cuenta que los principales sectores de la actividad turística se desarrollan en empresas y que éstas buscan satisfacer a sus clientes a través de una efectiva operación y gestión, se puede proponer el siguiente objetivo genérico para la formación en turismo: Formar profesionales que creen, administren y trabajen en organizaciones de servicio turístico que consiguen la satisfacción de los visitantes y aportan para el desarrollo sostenible de la actividad.

2.2.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se relacionan con las carreras, es decir, con los sectores del turismo y pueden subdividirse en base a diferentes criterios como niveles, períodos o áreas, de manera que éstos sean los orientadores de la ubicación que cada elemento curricular tendrá a lo largo de la formación. Estos objetivos orientarán además la propuesta de elementos y acciones para mejorar las debilidades que los aspirantes presentan en el proceso de admisión.

³³ Sergio Tobón, *Formación Basada en Competencias*, Bogotá, Ecoe Ediciones, 2006, 2ª ed., p. 60.

Para lograr estos objetivos y la coherencia con el enfoque y método mencionados en el capítulo 1, será necesario contar con espacios y tiempos donde realmente exista producción y consumo del servicio. Es aquí donde la creatividad se hace presente y responde a esos fundamentos pedagógicos y misión educativa, para que surjan nuevas e innovadoras formas de enseñar y aprender, y así conseguir los propósitos planteados y ofertados a quienes sueñan con ser parte de esta hermosa actividad.

2.3. Perfil de salida

Hoy en día el mundo requiere profesionales que aporten desde cualquier tipo de actividad a la que se dediquen, con un desarrollo que respete y proteja a todas las múltiples expresiones de vida del planeta, lo que hoy es más conocido como sostenibilidad y que Morin³⁴ lo llama la comprensión de la condición humana. Para integrar esta característica en los perfiles y el resto de elementos del currículo, es preciso preguntarse ¿cómo se puede aportar para el logro de este tipo de desarrollo, con este proceso de formación y este currículo, y desde nuestra realidad local?

La educación formal, ejercida en guarderías, escuelas, colegios, centros de capacitación, institutos o universidades, como una parte de un sistema educativo, debe tener siempre presente que es una forma de contribuir con el desarrollo individual y colectivo de las personas, y que en cada etapa de su formación se influye en la concepción y proyección de vida que cada individuo se cree. Entonces cabe reflexionar uno mismo y como educador, ¿qué es lo que el ser humano quiere? Ojalá que gracias a procesos de formación del ser humano, las respuestas tengan que ver con ese sentido de respeto a las diferentes formas de vida, más que a la sobrevaloración del dinero y lo material. Al respecto, el Ecuador cuenta con un plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible que, para el caso de formación en turismo, es también un referente importante en la determinación de perfiles.

Para determinar un perfil de salida, es necesario partir del perfil profesional más completo y mejor adaptado a una realidad, para lo cual existen varias fuentes tales como las competencias laborales establecidas a nivel mundial por empresas especializadas en gestión de talento humano; entidades gremiales como los colegios

³⁴ Edgar Morin, *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, París, UNESCO, 1999, p. 21.

profesionales y, en el caso específico del turismo, el ya citado TEDQUAL, estudio realizado por la OMT acerca de las cualidades profesionales para el turismo.

El Ecuador además, cuenta desde el 2008 con normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN respecto a competencias laborales de algunos sectores del turismo, importante herramienta en la que se describen competencias de algunas ocupaciones y para lo cual participaron varias instituciones vinculadas con la actividad, como el Ministerio de Turismo, cámaras de turismo, asociaciones de restaurantes, hoteles y agencias de viaje, entre otros. Si bien estas normas sirven como una referencia más para la determinación del perfil de salida, cabe mencionar que la normalización de competencias puede correr el riesgo de desvincular la comprensión del entorno en el cual se desarrolla una actividad económica y limitarse a actuar y destinar esfuerzos y recursos para responder requerimientos exclusivamente de trabajo.

Dentro de todas estas fuentes de referencia, hay una en especial y que sin duda es la más efectiva, el mismo trabajador y empleador de negocios, instituciones y organizaciones que sean parte de la actividad en una localidad. De allí la importancia para la universidad de vincularse y mantener buenas y permanentes relaciones con éstas, y con las cuales se pueda realizar actividades que guíen y alimenten de información a la institución educativa para determinar y mantener actualizado un perfil que satisfaga las actuales y futuras necesidades de formación.

Otro aspecto muy importante que se debe tomar en cuenta en la determinación de los perfiles profesional y de salida, es el nivel profesional que se pretende alcanzar, sabiendo que es crucial el tratamiento secuencial de los tres primeros niveles que TEDQUAL identifica y que son:

N1: operario o personal de contacto, ya que involucra muchos puestos que mantienen permanente contacto con el cliente, y realizan funciones manuales sencillas y operan maquinaria o equipo de todo tipo.

N2: supervisión, es decir, niveles cuyas funciones, además de mantener contacto directo con los clientes, se complementan con un grado más de responsabilidad al tener un grupo de personas a cargo, para la revisión del correcto funcionamiento de un área.

N3: gerencia media, que involucra mayor responsabilidad por tener a cargo un departamento, contar con un equipo al cual tener motivado y comunicado respecto a

metas y acciones, así como también por establecer metas y planes de acción, tomar decisiones, determinar y cumplir presupuestos, entre otros.

N4: alta gerencia, que se relaciona y responde ante los inversionistas, planifica, organiza, controla, evalúa y toma decisiones estratégicas todo el tiempo.

En el siguiente cuadro se identifican los niveles mencionados tomando como ejemplo el área de habitaciones del sector alojamiento:

Cuadro 6
Niveles profesionales en turismo

Sector: Alojamiento	
Tipo de establecimiento: Hotel	
Área: Habitaciones	
Nivel	Cargo
Operario	Recepcionista
Supervisión	Jefe de recepción
Gerencia media	Gerente de reservas y recepción
Alta gerencia	Director de habitaciones

Fuente: Autor
Elaboración del autor

Pues bien, sabiendo que la formación para el turismo debe sustentarse en los aspectos de servicio y gestión, se ha tomado como referencia la propuesta de TEDQUAL respecto a una lista base de lo que debe cubrir un profesional en turismo, organizado de la siguiente manera:

Cuadro 7
Competencias básicas para el turismo según TEDQUAL

-Capacidad de comunicación	-Conocimientos empresariales
-Capacidad de mercadeo	-Procedimientos administrativos
-Conocimientos legales para turismo	-Previsiones de mercado
-Conocimientos de la industria turística	-Planificación estratégica
-Comunicación y promoción	-Conocimientos de informática
-Trabajar en entorno multinacional	-Conocimientos de idiomas
-Supervisión	-Motivación e iniciativa
-Trabajo en equipo	-Formación de otros empleados
-Comportamiento cortés y amistoso	-Lealtad a empresa
-Capacidad de solucionar problemas	-Capacidad de resolver conflictos
-Ética profesional	-Efectividad en trato con gente
-Capacidad de sistematización	-Gestión eficaz del tiempo
-Capacidad para tomar decisiones	-Flexibilidad

Fuente: TEDQUAL
Elaboración del autor

Una vez determinado el perfil profesional ideal en turismo, entonces se construye el perfil de salida de una carrera, es decir, la enunciación de las

competencias con las cuales el estudiante saldrá una vez terminada la formación. Cabe aclarar que no se trata de citar las capacidades de realizar una o varias tareas de un puesto de trabajo, sino de mostrar la integralidad profesional para el mejor desenvolvimiento en uno o varios puestos de trabajo de una rama laboral.

El perfil de salida debe tener total relación con el perfil profesional, de allí la importancia de conocer los requerimientos de los actores del sector y por lo tanto la necesidad de aplicar técnicas y herramientas para conseguir esa información. También el perfil debe incluir otros aspectos que respondan a las tendencias y requerimientos mundiales, así como a las políticas y planes de desarrollo nacional, tal puede ser el caso del desarrollo de capacidades de emprendimiento, de manera que a través de este nuevo profesional, se creen nuevas formas de servicio y nuevas fuentes de empleo.

Recordando que la formación profesional con enfoque en competencias busca alcanzar en los estudiantes las condiciones óptimas para la competitividad y la ciudadanía, las necesidades de aprendizaje deben conformarse de forma clara, bien organizada y ligadas a las características de este enfoque, por lo cual es necesario adoptar y crear estructuras que lo consigan. Es así que para describir el perfil de salida, se ha optado por la propuesta de Cifuentes³⁵ quien parte de una ordenación macro a la que llama ámbitos curriculares, los cuales tienen que ver con el aspecto más general de formación y en donde se identifican las capacidades generales para la competitividad y para la ciudadanía. Basado en esta estructura, los ámbitos de formación para el turismo pueden ser:

a) **Ámbito Instrumental:** en el cual se abarque el dominio de al menos dos lenguas. Por un lado está la materna que, adquirido o no su dominio en el nivel medio de educación, siempre es necesario desarrollarla para la mejor comunicación escrita y oral que facilita la comprensión entre las personas, así como para el desarrollo del pensamiento, el aprendizaje y el conocimiento, que luego en el campo laboral facilita las relaciones y estimula el respeto entre las partes. El perfil de entrada ayuda a determinar su nivel para saber desde dónde se debe partir para su tratamiento. Por otro lado está la lengua extranjera que, en el caso del turismo la más utilizada es el inglés, tanto en bibliografía y demás fuentes de consulta especializada

³⁵ Mario Cifuentes, *Educación por competencias*, Quito, UASB, 2009, p. 61-65.

como en el quehacer mismo de la operación turística, más aún cuando se recuerda que el principal mercado turístico del Ecuador es Estados Unidos.

Otros lenguajes importantes implican el conocimiento de términos matemáticos, empresariales, tecnológicos y los del mismo turismo, en donde se encuentra principalmente el alfabeto fonético internacional utilizado en transporte aéreo, marítimo y agencias de viaje, así como aquellos relacionados con la operación turística o el servicio de alojamiento.

Conjuntamente con los lenguajes, se encuentran otros instrumentos de corte tecnológicos que facilitan la dinámica de los sectores en turismo y de negocios, así por ejemplo, se menciona a los sistemas de distribución global o GDS por sus siglas en inglés, que son sistemas informáticos de búsqueda, reservación y venta de servicios como el de transporte aéreo que es el más utilizado, los sistemas de gestión especializados como en el caso del servicio de alojamiento y el servicio de comida, los sistemas para la gestión empresarial como sistemas contables, financieros o de gestión estratégica, entre tantos que hay.

b) **Ámbito Científico:** sabiendo que al turismo se lo ha estudiado desde diferentes disciplinas, queda clara la importancia de involucrar todas las áreas del conocimiento que tengan mayor afinidad con el turismo. En este sentido, lo adecuado será incorporar contenidos con sustento científico que sirvan como soporte teórico para un conocimiento global del turismo. Entre las principales áreas se puede citar un grupo cuyo fin es identificar el patrimonio que, en nuestro caso, es el principal recurso que motiva la visita, y en el cual se debe incluir a la geografía física para comprender el origen y características de los fenómenos geográficos del país, la ecología para conocer los ecosistemas y las relaciones de vida que en ellos sucede, la historia para entender nuestro pasado y presente, la etnología para valorar nuestra diversidad cultural, entre otros.

De la mano con los contenidos científicos, el estudiante debe conocer las formas tradicionales y contemporáneas de investigación científica, primeramente porque su método le entrenará en la búsqueda de conocimiento válido y luego porque le facilitará su adquisición y comprensión, aspectos ineludibles del rigor académico universitario.

c) **Ámbito Técnico:** este espacio incluye los procedimientos, estándares, normas y uso de equipo específico que tienen que ver con uno o más sectores del turismo y que, en algunos casos, pueden combinarse por la relación que existe entre

ellos, como en el caso de alojamiento y alimentos y bebidas, pero que en otros casos será preferible abordarlos por separado, pues el campo de acción es diferente como sucede entre un restaurante y una agencia de viajes.

Es preciso mencionar que, independientemente del sector o sectores que entren en juego, este campo se complementa permanentemente con el aspecto técnico de la calidad en el servicio, es decir, los conocimientos, habilidades y actitudes que hacen del servicio en la actividad turística un servicio de calidad.

Se encuentran también las áreas que sustentan la gestión empresarial, así se tiene a la economía para medir el impacto micro y macro del turismo, la administración para aplicar el proceso administrativo en pequeñas, medianas o grandes empresas y el mercadeo para caracterizar mercados y llegar a ellos con productos y servicios que los satisfaga.

Si bien en Ecuador se conoce a los principales sectores turísticos, cabe señalar que fuera de ellos existen otros a la espera de ser tomados en cuenta y que podrían llegar a tener una importante influencia para el desarrollo turístico del país. Un caso puede ser el de la animación que en otros países es un importante sector que genera nuevas oportunidades tanto a visitantes como a residentes. Otro sector puede ser el de congresos y eventos, poco aprovechado en nuestro medio, pero que, como se conoce, puede atraer mucha visita y, por lo tanto, mucho empleo directo e indirecto, así como llegar a ser una pieza clave para el desarrollo de un lugar.

d) **Ámbito de Desarrollo Personal:** sabiendo que este ámbito cubre aspectos de desarrollo personal y social, también será clave el tema de servicio como actitud de vida para uno mismo, para los demás y para todo lo que nos rodea. El desarrollo de esta actitud proveerá sentido de bienestar y satisfacción no solo a visitantes y clientes, sino también a compañeros de trabajo, empleados, jefes, inversionistas, colegas de otras empresas, etc. Es decir que gracias al conocimiento, aplicación y desarrollo de una actitud de servicio, se conjugan los verbos estar y sentirse bien en todas las personas que influyen en la salud y cuidado del entorno.

Será importante también abordar temas de manejo de imagen personal e institucional que aporten a caracterizar la imagen de uno mismo, de un establecimiento, del lugar donde funciona y del país como destino turístico. Respecto al pensamiento y actitudes, se debe incluir contenidos para el desarrollo de mentes abiertas, respetuosas de la diversidad cultural del mundo, estrategias para la identificación, valoración y optimización de recursos en función del desarrollo del

sector, proactivos, de manera que a través de una actividad física y mental permanente, se cree, proponga y ejecute nuevas formas de hacer y actuar, y seres cooperativos que entiendan el valor de la unión y la participación conjunta para conseguir objetivos comunes y de mayor alcance.

e) **Ámbito de relación con el entorno:** este es el campo en el cual se va demostrando las diferentes capacidades de los ámbitos precedentes. Es tan importante su presencia que puede servir para medir logros de aprendizaje y, por lo tanto, aportar para una evaluación más objetiva y representativa. El primer medio de relación es y debe ser el hogar, espacio donde se van dando las primeras demostraciones de conocimientos, habilidades y actitudes, que generan distintas manifestaciones de satisfacción por parte de la familia y que, aunque no necesariamente puedan medirse de manera formal, son los primeros indicadores reales de la influencia de una formación profesional en una persona. Lo importante será entonces encontrar las formas para conocerlas y que sean útiles en la medición de aprendizajes.

Otro medio ya conocido y vinculado con la formación para el turismo, es el campo de las prácticas pre-profesionales que realizan los estudiantes en la empresa, algo que debe ir mejorando para que se convierta en un apoyo sustancial tanto para la misma formación como para el desarrollo del sector. Empresas de servicios turísticos e instituciones de educación superior, conscientes de la importancia del vínculo entre ambas, son base para una pertinente y cada vez mejor educación superior en turismo y consecuentemente para el desarrollo de todo el sector.

Otro espacio es el mismo país, e incluso otros países, a través de visitas organizadas para reconocimiento de lo que existe o falta respecto a infraestructura, planta y atractivos turísticos que amplíen el conocimiento y aporten a palpar y valorar la realidad. En este ámbito es donde toma vida la idea de este trabajo, la creación o incorporación de espacios reales de trabajo donde los estudiantes puedan aplicar todas sus capacidades como próximos profesionales del turismo, donde planifiquen y organicen el trabajo, ejecuten procesos, apliquen estándares de calidad en el servicio, planteen y consigan objetivos, se relacionen y seleccionen proveedores, tomen decisiones, midan el grado de satisfacción del cliente, resuelvan inconvenientes, utilicen equipos, emitan informes, entre tantas funciones más.

El siguiente cuadro muestra el esquema genérico de ámbitos en la formación para turismo, acotando que cuando se trate de una formación específica en la que se

aborde algún sector de la actividad turística, la cantidad e influencia de cada ámbito variarán según la orientación que se tenga de la carrera:

Cuadro 8
Ámbitos curriculares para el turismo

ÁMBITOS	DESCRIPCIÓN
Instrumental	Lenguas (español e inglés), términos matemáticos, empresariales, tecnológicos y del sector turismo, tecnología informática general y aplicada.
Científico	Ciencias sociales y naturales para valoración de patrimonio turístico y para la gestión de empresas de servicios turísticos, método científico, pensamiento crítico.
Técnico	Procesos y equipo de cada sector del turismo, procesos y herramientas administrativas, calidad del servicio.
Desarrollo personal	Actitud de servicio, imagen, mente abierta y estrategia, respeto, pro actividad y cooperación.
Relación con el entorno	Experiencia real de demostración y desarrollo de competencias en hogar y empresa, valoración de realidades turísticas.

Fuente: Autor
Elaboración del autor

Con los ámbitos determinados, la construcción de competencias del perfil de salida será más efectiva que solo armarla sin responder a una estructura general, pues se cuenta con una orientación que demanda establecer la relación de una competencia con un ámbito determinado. El perfil de salida que se presenta a continuación está estructurado en base a los ámbitos mencionados, a partir de los cuales se describe las competencias genéricas para la formación profesional en turismo y de las cuales se establece los criterios básicos o estándares mínimos deseados de aprendizaje para todos los estudiantes, criterios que a su vez se convierten en referentes de evaluación de los niveles de desarrollo de las competencias y constituyen también la base para la medición de la calidad educativa:

Cuadro 9
Perfil de salida genérico para la formación en turismo

Ámbitos	Competencias	Estándares
A1: Instrumental	C1: Conoce las reglas del lenguaje y comprende contenidos y expresiones que le permiten comunicarse de forma oral y escrita en dos idiomas, con respeto y en cualquier situación.	E1: Que participe de forma activa en conversaciones en uno y en otro idioma, con los diferentes actores mundiales del turismo. E2: Que entienda y responda en dos idiomas, correspondencia escrita con los diferentes actores mundiales del turismo.

	<p>C2: Entiende la utilidad y el funcionamiento de la tecnología informática que la opera con eficiencia como apoyo a la gestión de la actividad turística.</p>	<p>E3: Que demuestre predisposición a integrar tecnología informática en los procesos de la actividad turística.</p> <p>E4: Que utilice tecnología informática general y especializada como apoyo a sus funciones.</p>
<p>A2: Científico</p>	<p>C3: Comprende y aplica el método científico en la búsqueda y adquisición de conocimiento que fundamente la actividad turística y su desarrollo.</p> <p>C4: Busca y encuentra la fuente que le permite conocer y valorar el patrimonio tangible e intangible que forma parte de productos turísticos y proyectos de desarrollo sustentable.</p> <p>C5: Reconoce y comprende científicamente los impactos sociales, económicos y ambientales de la actividad turística, para fortalecer los positivos y contrarrestar los negativos en el ejercicio de ésta actividad.</p>	<p>E5: Que demuestre interés de participar en procesos individuales y colectivos de construcción del conocimiento científico.</p> <p>E6: Que argumente la validez de su conocimiento como sustento del desarrollo de la actividad turística.</p> <p>E7: Que explique la potencialidad de desarrollo turístico que mejore la calidad de vida de la población receptora y proteja su cultura y entorno.</p> <p>E8: Que planifique e implemente productos y proyectos turísticos urbanos y rurales de carácter sustentable.</p> <p>E9: Que declare y advierta de forma sustentada los impactos sociales, económicos y ambientales que favorecen o degradan el desarrollo de la actividad turística.</p> <p>E10: Que implemente estrategias para optimizar los impactos positivos, así como reducir y eliminar los impactos negativos de la actividad turística.</p>
<p>A3: Técnico</p>	<p>C6: Comprende lo que son los puestos de trabajo típicos de la actividad turística y se desempeña con seguridad y</p>	<p>E11: Que conozca y aplique las normas y funciones de cargos operativos de una empresa de servicio turístico.</p>

	<p>eficiencia tanto en puestos de trabajo operativos internos como los de contacto directo con clientes.</p> <p>C7: Domina y aplica técnicas de diseño e implementación de estrategias departamentales y proyectos turísticos empresariales.</p> <p>C8: Conoce y emplea tecnologías de apoyo a la gestión turística y a la difusión de la diversa oferta existente, tomando en cuenta los variados contextos naturales y sociales.</p> <p>C9: Asesora a personas y organizaciones vinculadas al turismo o que quieran incursionar en él de manera sostenida y que aporte al sector y la población.</p> <p>C10: Identifica y se basa en la normativa para la creación y funcionamiento de empresas de servicio turístico.</p>	<p>E12: Que aporte a la consecución de metas, la mejora de procesos y la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>E13: Que implemente estrategias departamentales para la mejora e incremento de beneficios empresariales y beneficios para los clientes y demás actores vinculados.</p> <p>E14: Que ponga en marcha y dirija proyectos turísticos empresariales productivos que respeten y protejan a las personas y al medio ambiente.</p> <p>E15: Que utilice y apoye el uso de insumos tecnológicos que favorezcan el desarrollo del quehacer de la actividad turística según su realidad.</p> <p>E16: Que aproveche las herramientas tecnológicas que permitan llegar de forma directa a los principales mercados de interés de la oferta turística.</p> <p>E17: Que identifique situaciones a mejorar e implemente soluciones en establecimientos, instituciones y lugares relacionados con el turismo.</p> <p>E18: Que demuestre la factibilidad de creación de negocios turísticos que aporten al desarrollo sostenido de la actividad, la población y el ambiente.</p> <p>E19: Que ejecute acciones para la creación de empresas de servicio turístico bajo el estricto cumplimiento de la normativa</p>
--	--	---

		<p>vigente.</p> <p>E20: Que verifique el cumplimiento de la normativa y aporte a la mejora de ésta para el correcto funcionamiento de establecimientos de servicio turístico.</p>
<p>A4: Desarrollo personal</p>	<p>C11: Identifica características personales y de los demás actores del turismo, así como las oportunidades para su mejoramiento.</p> <p>C12: Comprende la diferencia entre principio, valor y sus prácticas, y demuestra actitudes y acciones que reflejan honestidad, respeto, solidaridad, protección y rescate de identidades.</p>	<p>E21: Que reconozca lo positivo y negativo de si mismo y de los demás para aplicar acciones que refuercen su autoestima y la seguridad personal y profesional.</p> <p>E22: Que se cree hábitos para fortalecer sus virtudes y capacidades orientadas a su realización personal.</p> <p>E23: Que se rija personal y profesionalmente por los lineamientos de bien común sin importar diferencias entre seres humanos.</p> <p>E24: Que piense, diga y actúe en base a principios y valores que promuevan el bienestar de las diversas expresiones de vida y elementos que la constituyen.</p>
<p>A5: Relación con el entorno</p>	<p>C13: Conoce a los diferentes actores del turismo con los que se relaciona de manera ágil, abierta y segura, así como de forma protocolaria, respetuosa y solidaria.</p> <p>C14: Comprende las diferentes características y realidades de la actividad turística, a las cuales se adapta para su apoyo y mutuo entendimiento.</p>	<p>E25: Que busque, encuentre y utilice canales de comunicación con los actores del turismo, para establecer y mantener relaciones de recíproca colaboración y respeto.</p> <p>E26: Que establezca vínculos con los actores directos e indirectos del turismo que fomenten el desarrollo sostenible de la actividad.</p> <p>E27: Que establezca las diferencias entre todos los tipos de empresas de servicio turístico y mantenga relaciones cordiales con sus actores.</p>

		E28: Que se acople con facilidad a cualquier tipo de empresa de servicio turístico y aporte con toda su capacidad para la consecución de sus metas.
--	--	---

Fuente: Autor
Elaboración del autor

El número de competencias por ámbito dependerá de la orientación formativa que responda a las realidades y necesidades del entorno de aplicación. Si el entorno demanda profesionales con mayores capacidades en cuanto a desarrollo personal, entonces es posible que este ámbito tenga más cantidad de competencias. En el caso del presente trabajo y recordando que es una propuesta genérica para la formación de turismo basado en la comprensión que éste implica, la combinación de los aspectos de gestión y de servicio, se evidencia un perfil cuyas competencias de mayor fuerza se relacionan con el ámbito técnico, manteniendo cierto equilibrio entre el resto de ámbitos.

Cuando se trate del diseño curricular de una carrera específica, es decir, que abarque uno o más sectores del turismo, se añadirá las respectivas competencias específicas dentro del ámbito técnico y, en cuyo caso, será necesario también revisar el resto de competencias para lograr coherencia con la intención y necesidad de formación.

2.4. Líneas curriculares de aprendizaje

Una vez determinado y estructurado el perfil de salida, se identifican las líneas curriculares de aprendizaje que son todos los elementos curriculares convencionales como las asignaturas, así como las nuevas propuestas curriculares que conlleven a alcanzar el aprendizaje deseado, es decir, las competencias del perfil de salida donde cada una puede contener una o más líneas, según la necesidad que se tenga y establezca para conseguir determinada competencia.

Desde luego que cada línea aportará de alguna manera a la consecución de todas las competencias, pero lo importante será establecer la línea con mayor impacto para cada competencia, pensando que sin ella no será posible el logro de la misma. El siguiente cuadro demuestra lo dicho e identifica la ubicación de los proyectos empresariales:

Cuadro 10
Líneas curriculares de aprendizaje

Líneas curriculares de aprendizaje			
Ámbitos	Perfil de salida		Líneas curriculares
	Competencias	Estándares	
Instrumental	C1	E1 E2	L1 L2, L3
	C2	E3 E4	L4 L5
Científico	C3	E5 E6	L6, L7 L8
	C4	E7 E8	L9 L10
	C5	E9 E10	L11, L12 L13
Técnico	C6	E11 E12	L...
	C7	E13 E14	L...
	C8	E15 E16	L...
	C9	E17 E18	
	C10	E19 E20	
Desarrollo personal	C11	E21 E22	L...
	C12	E23 E24	L...
Relación con el entorno	C13	E25 E26	L11: Proyectos Empresariales
	C14	E27 E28	

Fuente: Codificación de competencias y estándares utilizados en cuadro 9.
 Elaboración del autor

Los proyectos empresariales son nuevas concepciones dentro de las líneas curriculares, cuya esencia está asociada con el ámbito de relación con el entorno y, en consecuencia, respaldada por su competencia. Si bien esta competencia puede alimentarse de más líneas de aprendizaje, la presencia y desarrollo de proyectos empresariales cumple estrictamente las directrices del ámbito y las características de su competencia, convirtiéndose en una estrategia de educación que va más allá de lo comúnmente practicado y que constituye un elemento estructural del currículo propuesto. En el cuarto capítulo se abordará exhaustivamente las pautas claves para el desarrollo y efectivo cumplimiento de este elemento curricular.

Capítulo tercero

Actividades de aprendizaje en la formación para el turismo

Este capítulo hace una revisión acerca de las prácticas educativas que deben aplicarse y desarrollarse en la educación superior y en la formación profesional para el turismo. En primer lugar se detallan algunas técnicas didácticas que deben ser consideradas como imprescindibles en la educación superior y el enfoque en competencias, luego se presenta la realidad de lo que sucede al respecto en tres universidades de Quito y finalmente se muestra una práctica exitosa y muy conocida en escuelas de hotelería a nivel mundial.

1. Estrategias de aprendizaje en la formación para el turismo

En la formación para el turismo, así como en el resto de campos de la educación, las prácticas educativas son variadas y dependen de muchas variables como la visión y capacidad emprendedora de las instituciones y sus directivos, los modelos educativos, la creatividad de los docentes, los recursos con los que se disponga; así, no será lo mismo la formación para el turismo en países e instituciones con alta experiencia en turismo que en aquellos que no lo tienen o que apenas empiezan, o estudiar turismo en instituciones tradicionales que en aquellas con modelos educativos flexibles e integradores.

Las nuevas tendencias educativas, como el modelo constructivista, el aprendizaje activo o el enfoque en competencias, exigen nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje que hoy en día, y gracias a la facilidad de acceso a la información, están más al alcance de todos, son más estudiadas, formuladas y conocidas por la comunidad educadora. Ahora es posible encontrar una gran cantidad de publicaciones acerca de educación, pedagogía y didáctica, algo que ayuda en gran medida a identificar, comprender y experimentar nuevas estrategias para la enseñanza y el aprendizaje.

Tradicionalmente, una asignatura poco o nada se relacionaba con otras y se la desarrollaba a través de la exposición, e incluso del dictado, por parte del profesor que la complementaba con preguntas en clase, deberes y pruebas que principalmente exigían memorizar datos. Ahora, con la evolución de la educación y el desarrollo de

la pedagogía, una clase es parte de un sistema integral de conocimientos, procedimientos, habilidades, destrezas, actitudes, normas y más, que persigue un plan de estudio. Hoy en día una clase puede y debe ser muy dinámica, en la que gracias a la planificación y aplicación de diversas técnicas, el estudiante participa permanentemente en favor de su aprendizaje.

La formación profesional en turismo es uno de los campos de formación en el que se evidencia la aplicación de nuevas prácticas educativas. Se puede decir en términos generales, que toda oferta de educación para el turismo incluye realización de prácticas, tanto en la misma institución como fuera de ella, y dependiendo la carrera, así como los espacios con los que cuente, el aspecto práctico tendrá una mayor o menor incidencia en la propuesta formativa.

Para escoger, crear y aplicar una técnica determinada para el aprendizaje, primero es necesario tener muy claro el tipo y nivel de aprendizaje que se persigue y debe alcanzar el estudiante, así como el tiempo del que se dispone para su ejecución. Entre las diferentes técnicas didácticas que se pueden encontrar en libros y otras fuentes en internet como la de Rodríguez³⁶, se enlista a continuación aquellas que tienen mayor relación con la educación superior y el enfoque en competencias:

- | | |
|---------------------|---------------------------------------|
| -Ensayo | -Método de proyectos |
| -Resúmenes | -Elaboración de artículos |
| -Mapas mentales | -Mapas y redes conceptuales |
| -Entrevista | -Panel |
| -Taller reflexivo | -Aprendizaje basado en problemas |
| -Seminarios | -Investigación de tópicos específicos |
| -Informe de lectura | -Relatorías |
| -Debates | -Pasantías formativas |
| -Juego de roles | -Simulación de procesos |

Por las características de la actividad turística y el quehacer de sus sectores, una de las técnicas que mayor éxito puede tener en la formación para el turismo, es el juego de roles, ya que para su realización principalmente se requiere de personas e imaginación, sin la necesidad de un espacio y equipos específicos. Es una técnica muy versátil que se asemeja a una teatralización y se la puede aplicar en cualquier

³⁶ Reyna Rodríguez, Compendio de estrategias bajo el enfoque por competencias, Sonora, Instituto Tecnológico de Sonora, 2007, p. 2-47 en http://www.itesca.edu.mx/documentos/desarrollo_academico/compendio_de_estrategias_didacticas.pdf

espacio cerrado o abierto como la misma aula o un patio. En cualquiera de estos espacios se pueden crear escenarios como la recepción de un hotel, la zona de arribo o salida del aeropuerto, el mostrador de una agencia de viajes, el puesto de información turística de la ciudad o la oficina de reuniones de la empresa donde se evalúan resultados y se toman decisiones.

Esta técnica consiste en la representación de una situación determinada del campo profesional, en la que se integran conocimientos, habilidades y actitudes, relacionados con la asignatura y necesarios para actuar frente a una determinada situación, resolver problemas o ejecutar funciones. Cada papel puede ser representado por más de un estudiante, de manera que se demuestre la diversidad de características en una misma situación, algo que aporta mucho para identificar la complejidad de las relaciones en el quehacer laboral y las diferentes razones por las cuales una misma situación presenta particularidades.

Entre las variaciones de su aplicación, se puede asignar a estudiantes para que tomen nota de las diferentes situaciones que se presenta, las características de cada participante o la forma de abordar la situación y resolver el problema. La exposición de los estudiantes que actúan como clientes, dando a conocer como se sintieron frente a la atención recibida, servirá mucho para identificar y analizar las formas, actitudes y demás aspectos que influyen en la satisfacción de necesidades de los clientes.

Esta técnica es sumamente importante para desarrollar competencias de comunicación, permite revelar y considerar diferentes puntos de vista, algo clave para el desarrollo del pensamiento abierto, crítico y complejo, promueve la tolerancia, la práctica de resolución de problemas y el aprendizaje a través de la acción, es decir, el darse cuenta de la utilidad práctica de un conocimiento específico.

Otra técnica que debe ser obligatoria y permanentemente utilizada en la educación superior, desde el inicio hasta la terminación de la formación, es la elaboración de ensayos, técnica que consiste en la redacción de temas de estudio en el que se combina el aporte teórico de uno o varios autores y el juicio personal de quien escribe, es decir la interpretación personal que el estudiante expresa y desarrolla acerca del análisis de textos, lo que resulta ser el principal valor del ensayo.

Escribir un ensayo es desarrollar una idea que debe sustentarse en argumentos que a su vez salen de enfoques teóricos, es decir que para elaborar ensayos que

tengan fundamentación, es necesario leer mucho. En otras palabras, esta técnica se alinea totalmente a la exigencia y rigor académico de la educación superior, que parte de la lectura y se concreta en la escritura. Es evidente la necesidad del desarrollo de la capacidad de lectura comprensiva y crítica, así como la capacidad de redacción clara y ordenada, apoyándose también en la aplicación de normas para las citas y referencias bibliográficas.

Si hoy en día la formación profesional a nivel superior busca el desarrollo de competencias, esta técnica cubre varios aspectos, siendo su mayor fortaleza el aspecto cognitivo, tanto en el desarrollo de habilidades como la reflexión o la síntesis, así como en la asimilación y comprensión de conocimientos. Por eso debe ser aplicada de forma gradual, párrafos cortos y sencillos al inicio, hasta ensayos de temas complejos al final, ejercicio que aportará definitivamente a la consecución de otro tipo de trabajos académicos como la elaboración de artículos, monografías o el desarrollo de las principales ideas de una tesis.

El método de proyectos es una técnica amplia, flexible e integradora en la que se pone en juego los elementos y características de las competencias mediante la determinación y desarrollo de un tema. Los proyectos se los puede realizar de forma individual o grupal y la duración dependerá de su complejidad. Un proyecto puede estar planeado previamente por el profesor como parte de una asignatura o un nivel, pero también puede ser creado entre estudiantes y docentes.

A través de esta técnica se puede identificar situaciones a resolver dentro o fuera de la institución, de manera que pueda tener algún aporte a la sociedad, es decir que a través de la aplicación de esta técnica, se puede llevar a cabo actividades de vinculación con la sociedad, a la vez que el estudiante fortalece sus conocimientos y capacidades, motivado por encontrar beneficios personales y colectivos relacionados con sus aprendizajes en el contexto de su profesión.

Un proyecto como técnica de aprendizaje, debe estar en la planificación general de la asignatura, pero cuando se lo vaya a aplicar, éste debe constar con un plan específico en el cual se considere sus metas, los resultados esperados en los estudiantes, las preguntas clave, la secuencia de actividades a realizar, los productos esperados, el apoyo institucional y los recursos, entre lo más importante. Como todo plan, sirve de guía permanente en el desarrollo del proyecto y es sujeto de cambios o actualizaciones de acuerdo a las necesidades y situaciones que se presenten.

Un proyecto es una técnica integradora, es decir coherente con el enfoque en

competencias, en la que se interrelacionan conocimientos, habilidades y actitudes, colocan al estudiante como centro del proceso de aprendizaje, le permite darse cuenta de la importancia de los contenidos en las asignaturas, la importancia de la teoría y su aplicación en la práctica, le permite formar sus propias representaciones, es decir, aporta a un aprendizaje significativo, le permite identificar, interesarse y trabajar en temas de interés no solo personal sino colectivo, entre otras ventajas.

Otra técnica es el aprendizaje basado en problemas que consiste en el análisis y resolución de problemas reales, relacionados con los contenidos de la asignatura. Al igual que la técnica anterior, coincide con el enfoque en competencias porque demanda integración de saberes, además de promover el aprendizaje colaborativo y la aplicación del proceso investigativo, es decir una técnica altamente coherente con los nuevos modelos educativos y que debe ser aplicada como parte del componente de docencia en la clasificación de actividades de aprendizaje del nuevo reglamento de régimen académico del Consejo de Educación Superior.

El planteamiento del problema, debe establecerse a partir de la relación entre los contenidos de la asignatura y la vida diaria, y considerar su nivel de complejidad, así como la relación con conocimientos previos, de manera que el problema signifique un reto para el estudiante y lo motive a la búsqueda de información. Esta técnica permite interactuar con la realidad y observar sus resultados, lo que lleva al estudiante a tomar decisiones y emitir sus propios juicios, a contextualizar competencias, al desarrollo de habilidades del pensamiento y habilidades para el aprendizaje significativo, genera mayor retención y la generalización del conocimiento, al igual que el desarrollo de trabajo en equipo y habilidades interpersonales.

La técnica de pasantías formativas consiste en la visita a empresas o instituciones con el fin de que el estudiante palpe la realidad del campo laboral, comprendiendo el contexto profesional donde se aplican y requieren las competencias que persigue su formación, algo que también aporta para comprender la demanda y problemática social y laboral en un determinado quehacer.

Como parte de las actividades que se pueden realizar en la visita, está la aplicación de entrevistas, la toma de datos por observación o en base a explicaciones por parte del personal de la empresa, el uso de equipos y la realización de ciertas tareas cuando lo sea permitido. Al igual que el resto de técnicas que se han descrito, también se la aplica como parte de las asignaturas, es decir deben ser planificadas,

desarrolladas y evaluadas por un profesor, siendo una de sus principales actividades posterior a la visita, la de analizar y reflexionar en grupo acerca de los aportes obtenidos por cada estudiante.

Una vez revisadas algunas técnicas didácticas que deben ser utilizadas por los profesores en el desarrollo de sus asignaturas, se presenta a continuación las prácticas educativas que se aplican en tres universidades de Quito.

2. Las prácticas educativas en tres universidades de Quito

Para identificar de algún modo una parte de la realidad respecto a la aplicación de técnicas didácticas en la formación profesional para el turismo, se entrevistó a directivos de tres universidades de Quito, gracias a lo cual se recalca que el componente práctico es algo esencial en la formación para el turismo, es decir que no se concibe un profesional para el turismo que no haya vivido de varias maneras, el ejercicio profesional.

En términos generales, la práctica sucede en dos momentos, uno dentro de la institución y otro fuera de esta. Cuando la práctica se la realiza dentro de la institución, es debido a la necesidad que tienen algunas asignaturas, respecto a la ejercitación de ciertas habilidades como el caso de la contabilidad, pero también porque existen asignaturas de carácter técnico que no podrían alcanzar sus objetivos de aprendizaje sin el ejercicio práctico, como el caso de cocina. Las prácticas dentro de la institución son el mejor espacio para el desarrollo de habilidades y destrezas ya que siempre cuentan con seguimiento y acompañamiento de un profesor. Cuando la práctica se la realiza fuera de la institución, es a través de las conocidas prácticas pre-profesionales, es decir prácticas que se ejecutan generalmente en empresas privadas cuya función y ventaja frente a las anteriores, es la de proveer al estudiante una experiencia real del trabajo.

La práctica dentro de la institución cubre la mayor parte del componente práctico del plan de estudios y, por ser parte de las asignaturas, se sujetan a planes y objetivos de aprendizaje determinados, que evidencian aquellas actividades de aplicación y entrenamiento que se requiere. En el caso de las practicas pre-profesionales, están sistematizadas dentro del plan de estudio, es decir que están clasificadas por áreas o puestos de trabajo, cuentan con una carga horaria mínima que cumplir, hay al menos una persona que las coordina y son requisito para la titulación.

a) Universidad de Especialidades Turísticas, UCT. En el caso de la UCT, institución que lleva 29 años en la formación de profesionales para el turismo, se han aplicado diversas actividades para el aprendizaje y que gracias a su modelo pedagógico, la teoría y la práctica tienen una relación equilibrada. Entre las actividades para el aprendizaje, la práctica en los talleres es algo que siempre se lo ha realizado, contando también con la realización de ferias o casas abiertas para la presentación de proyectos, uso de tecnología en talleres y salas de cómputo como el caso de los sistemas de distribución global que sirven principalmente para la reservación y venta de servicios de transporte.

La UCT realiza y participa en eventos nacionales e internacionales como seminarios o congresos, actividades académicas que fortalecen y amplían el conocimiento acerca del turismo, así como el desarrollo de competencias de comunicación y seguridad en si mismo, cuando los estudiantes forman parte de las exposiciones en dichos eventos.

Entre las actividades que se aplican en la UCT, son las practicas pre-profesionales y las microempresas, aquellas que de mejor manera aportan al desarrollo de competencias ya que son espacios donde se afrontan situaciones reales de ejercicio profesional, donde se integran conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas y desarrolladas hasta ese momento, para la adquisición y desarrollo de otras, así como por la importancia que implica el contacto con clientes reales, el manejo de personas y el cumplimiento de metas, aspectos importantes de las competencias empresariales que persiguen sus carreras.

Las practicas pre-profesionales, están sistematizadas por niveles y áreas de acuerdo al tipo de sector al que la carrera se dirija. Su realización va desde el inicio del proceso formativo, pudiendo extenderse hasta su finalización. Se las ejecuta en la empresa privada que evalúa al estudiante, a través de formatos pre elaborados por la universidad. En el caso de las microempresas, que son simulaciones de empresas que prestan su servicio a la comunidad universitaria, cuentan con una planificación en la cual se determinan las competencias por puesto de trabajo que a su vez sirven como herramientas de evaluación.

Las practicas pre profesionales, en ciertos casos, padecen de la falta de compromiso del sector empresarial en cuanto a cumplir y hacer cumplir con las funciones que debe cumplir el estudiante. Un inconveniente que redujo en gran medida la realización de este tipo de actividades de formación, es la exigencia por

parte de la normativa laboral, acerca del reconocimiento salarial que debe cumplir la empresa hacia los estudiantes. Cabe mencionar también la incompatibilidad entre horarios laborales y horarios de estudio.

Las microempresas son actividades académicas, operadas y administradas por los estudiantes, que aportan y fortalecen las competencias del perfil de egreso, aunque su ejecución y rigor académico no siempre se cumple debido al desconocimiento pedagógico del docente, lo que dificulta un ejercicio equilibrado entre lo empresarial y lo académico. Es a partir de las microempresas en la UCT, de donde nace la idea del presente trabajo y sustentar académicamente la posibilidad de contar con una experiencia real de trabajo como parte del proceso formativo, demostrando además la coherencia que tiene con el enfoque en competencias y el método de aprender haciendo.

Si de actividades didácticas se trata, las asignaturas se fortalecen con la aplicación de técnicas como por ejemplo los juegos de roles, los estudios de casos, los debates, entre otras, pero estas prácticas no siempre se han aplicado, por un lado debido a la falta de continuidad de capacitación docente y a la rotación de docentes en los últimos años.

La UCT cuenta también con talleres especializados como los de cocina, algo imprescindible para carreras que tienen que ver con la producción de alimentos y bebidas. Otro taller es el de servicio, donde se practica y desarrolla competencias relacionadas con el servicio de alimentos y bebidas. En el taller de bares se aprende acerca de la preparación y servicio de bebidas. En el taller de habitaciones, que es una réplica de una habitación de un hotel, se aprende todo lo relacionado con su limpieza y puesta a punto para ser utilizada por el huésped.

Otra actividad de fuerte incidencia en la consecución de competencias en la UCT, son las salidas de estudio, cuyo principal objetivo es valorar la riqueza cultural y natural del país. Las salidas de estudio son actividades académicas de carácter multidisciplinario, en las que confluyen contenidos de diversas asignaturas que aportan al análisis y reflexión de la realidad del país, pero también se revelan y analizan las actitudes y valores de estudiantes y docentes, así como se tiene la posibilidad de practicar y demostrar habilidades de diferente índole.

b) Universidad Tecnológica Equinoccial, UTE. Con más de 35 años en la formación para el turismo, destaca el uso de estudio de casos en la mayoría de sus asignaturas, especialmente en las generales como administración, geografía,

matemática, a través de los cuales se aplica el conocimiento teórico, lo que involucra de alguna manera la práctica. En el caso de las asignaturas de índole técnico, éstas requieren mayor práctica, en especial para desarrollar habilidades, y es por eso que cuentan con talleres en los cuales se vive situaciones reales en escenarios ficticios, como los casos de guianza turística, aerolíneas, congresos y eventos, asesoría de proyectos, agencias de viaje, entre otros.

En la UTE y sus programas de turismo, lo más importante es la aplicación del conocimiento y el entrenamiento del ejercicio profesional, porque lo que el cliente requiere es que sea bien atendido y se satisfaga su necesidad o resuelva su problema, desde luego todo sustentado en los fundamentos teóricos, por eso también cuentan con practicas pre-profesionales, aunque queda muy claro que es la actividad donde se presenta alta subjetividad en la calificación.

c) Universidad San Francisco de Quito, USFQ. La relación entre lo teórico y lo práctico de sus carreras de turismo, que se ofertan desde hace 19 años, varía de acuerdo a la carrera, siendo la carrera de gastronomía, la que presenta una mayor dedicación en el aspecto práctico.

La USFQ cuenta con varios restaurantes que resultan los talleres para el desarrollo de asignaturas técnicas y que a su vez son un espacio de prácticas internas donde se cubre varias áreas que van desde lo operativo hasta mandos medios que tienen bajo su responsabilidad equipos de trabajo y presupuestos. Lo importante de estas prácticas es que se garantiza que sean académicas, es decir siempre orientadas por objetivos y logros de aprendizaje planteados y diligenciados por docentes. Además de las prácticas internas, los estudiantes también deben cumplir con horas de práctica en empresas externas.

Hablando de la organización y rol que cumplen en la estructura curricular, las asignaturas técnicas y prácticas que se desarrollan en los restaurantes, cuentan con una planificación, están a cargo de un coordinador, son evaluadas y por supuesto son parte de los requisitos para la titulación. Están organizadas por niveles y de acuerdo al avance del estudiante, el nivel y la responsabilidad en las prácticas aumenta. Se destaca la realización de reuniones periódicas entre estudiantes y docentes, como estrategia de seguimiento y evaluación del aprendizaje, así como para el desarrollo de la capacidad de análisis y reflexión en los estudiantes.

3. Hoteles escuela

Una de las innovadoras estrategias educativas en la formación para el turismo y específicamente para los sectores de alojamiento y alimentos y bebidas, es el concepto de hotel escuela, espacio donde se combina el aprendizaje con la oferta real del servicio de alojamiento y el servicio de alimentos y bebidas, donde el estudiante, además de adquirir y desarrollar competencias a través del acompañamiento de docentes, tiene contacto permanente con el cliente.

Hoy en día existen varios hoteles escuela en todo el mundo, entre los cuales se debe mencionar a los hoteles Skotel, uno en Amsterdam y otro en Hague, de la Escuela de Hotelería The Hague en Holanda, Hotel Gran Sol de la Escuela Universitaria de Turismo y Hotelería Sant Pol de Mar en Barcelona, el Hotel Statler de la Escuela de Administración Hotelera de la Universidad de Cornell en Nueva York y el Hotel del Instituto, del Instituto de Turismo y Hotelería de Quebec.

Al ser escuelas que cuentan con su propio hotel, generan ventajas importantes como la integración de la docencia con la práctica profesional, asegura los requerimientos de calidad que demanda el mercado y la preparación del egresado, favorece un adecuado modelo de formación respecto a las técnicas de servicio, y reduce el tiempo que requieren los estudiantes para convertirse en profesionales con experiencia, así lo identifica la Universidad Argentina de la Empresa³⁷ que cuenta con un hotel escuela en su campus.

Los hoteles escuela pueden tener ciertas diferencias, como la de contar con grandes hoteles con alta capacidad y diversificación de servicios, lo que permite al estudiante tener más contacto con los clientes, así como ser escuelas con hoteles donde solo existe el servicio de alojamiento. Otra variación puede encontrarse en el tipo de involucramiento que el estudiante tenga en el hotel, pues hay hoteles escuela en los que el estudiante pasa por áreas exclusivamente operativas y otros hoteles en los que el estudiante se involucra con casi toda la gestión del hotel.

En todo caso, la esencia del hotel escuela no debe variar, es decir lograr la combinación y alternancia equilibrada entre formación profesional y prestación del servicio, y en el mejor de los casos, que esa combinación se logre en un mismo espacio, es decir, una escuela de formación profesional que cuente con un hotel y el resto de facilidades para su quehacer académico: aulas, oficinas de docentes,

³⁷ <http://www.uade.edu.ar/pinamar/el-campus/hotel-escuela>

laboratorios, bibliotecas, auditorios, entre otros.

Además de ser el mecanismo idóneo de integración entre lo teórico y lo práctico, un hotel escuela puede ser utilizado como centro de capacitación a nivel operativo para toda persona que desee contar con entrenamiento en un determinado puesto de trabajo, así también, un hotel escuela puede funcionar como centro de formación de formadores para la hotelería e incluso ser un espacio de inducción para docentes de otras ramas, como la administrativa o la financiera, que están involucrados en la formación profesional para el servicio de alojamiento, pero que desconocen los procesos específicos de su funcionamiento.

Uno de los mejores ejemplos de hotel escuela se encuentra en Montreal, Canadá. Se trata del Instituto de Turismo y Hotelería de Quebec³⁸, ITHQ, institución que lleva más de 45 años en la formación para el turismo, y que además del hotel que se ubica en el mismo edificio de la institución educativa, cuenta con dos restaurantes escuela y un centro de investigación.

El hotel escuela del ITHQ, es un hotel de cuatro estrellas que cuenta con 42 habitaciones recientemente remodeladas. Además del servicio de alojamiento y servicio de comida, el hotel escuela brinda las facilidades para la realización de diferentes tipos de reuniones y eventos gracias a sus 4 salas de uso múltiple. El ITHQ es miembro de la red de escuelas de turismo, la Hotel Schools of Distinction, y entre varios reconocimientos que ha obtenido, está el de su gestión responsable en favor del ambiente.

En base al formato trabajo-estudio de todos los programas del instituto, que responden a las necesidades del mercado laboral, y gracias a la existencia del hotel escuela y sus restaurantes, el estudiante del ITHQ se vincula desde el inicio con la actividad turística, brindándole una experiencia de aprendizaje a través de la oferta de sus servicios.

Tanto el hotel como sus dos restaurantes abiertos al público, son la plataforma ideal para el aprendizaje e involucramiento en la industria de la hospitalidad, ya que permite al estudiante vivir una experiencia real de servicio, mientras aprende bajo la compañía permanente de profesores expertos en el campo de la hospitalidad.

Junto con la práctica que se realiza en el hotel y sus restaurantes, además de la práctica en sus laboratorios, el estudiante debe cumplir con horas de práctica dentro o

³⁸ Instituto de Turismo y Hotelería de Quebec, en <http://www.ithq.qc.ca/en/school/>

fuera del país, en uno de los hoteles miembro de las cadenas hoteleras con las que mantiene convenio el instituto. De esta manera se demuestra la importancia que tiene la experiencia práctica en la formación para el turismo, por un lado las prácticas en laboratorios o talleres, luego las practicas en los hoteles y restaurantes escuela y finalmente las prácticas en otros establecimientos dentro o fuera del país.

Capítulo cuarto

Proyectos empresariales

Como se ha visto en los capítulos precedentes, el enfoque en competencias fomenta, y se puede decir que hasta exige, la práctica de nuevas actividades educativas que sean coherentes con sus características y propósitos, es decir, una formación realmente integral y direccionada al ejercicio de una ciudadanía global, y el ejercicio y desarrollo profesional.

Una vez construida una estructura curricular con enfoque en competencias, dentro de la cual se ha identificado la relación de los proyectos empresariales con los ámbitos curriculares y las líneas curriculares de aprendizaje, en este capítulo se explica el porqué, el cómo hacer y la importancia de los proyectos empresariales como una alternativa curricular para el aprendizaje en el proceso de formación profesional para el turismo.

1. Definición

Un proyecto empresarial es, ante todo, un elemento curricular de carácter multidisciplinario que consiste en la implementación de negocios relacionados con la carrera. El negocio o empresa es el espacio óptimo para el efectivo desarrollo de competencias a través de la interrelación de las diferentes líneas curriculares de aprendizaje que involucra la carrera.

Un proyecto empresarial es como un gran tema de estudio donde confluyen los contenidos tratados en las diferentes asignaturas y demás elementos del currículo, para relacionarse e integrarse y así ir descubriendo el sentido e importancia de cada uno, generando reflexión de una manera sistemática, lo que permite llegar a comprensiones más generales, abarcadoras y concluyentes.

Es preciso aclarar que un proyecto empresarial no es únicamente un espacio donde el estudiante aplica habilidades de un determinado puesto de trabajo, sin tener la oportunidad de tomar decisiones, de afrontar y vencer sus temores, de trabajar en equipo, de analizar y reformular conceptos, de poner en práctica todo lo aprendido, de desarrollarlo y de construir un nuevo aprendizaje; es decir, a un proyecto empresarial no hay que confundirlo con prácticas pre-profesionales, importante

componente curricular en la formación profesional, pero con alcances limitados y diferentes.

No está por demás explicar también que, siendo un componente curricular, un proyecto empresarial no es una técnica didáctica, es decir que no se lo aplica para el desarrollo de contenidos y logro de aprendizajes de asignaturas, más bien se podría decir que es un tipo de asignatura pero integradora. Hoy en día se habla mucho de proyectos integradores, entonces un proyecto empresarial es un gran ejemplo de esto.

Un proyecto empresarial es el ejercicio académico de poner en marcha un negocio previamente planificado, cuya ejecución, en un tiempo determinado, concluye con la presentación de resultados. Al ser un ejercicio académico, participan estudiantes como ejecutores principales de su proceso de aprendizaje, acompañados de docentes que cumplen el papel de guías y facilitadores de ese proceso.

Un proyecto empresarial es perfectamente incorporable y adaptable a diferentes formas de estructura curricular; así, en el capítulo dos se lo ha establecido en una estructura con enfoque en competencias, pero si se lo relaciona con la estructura curricular del nuevo Reglamento de Régimen Académico del Ecuador, el proyecto empresarial resulta un elemento pertinente tanto en la organización del aprendizaje como en la estructura curricular propiamente dicha.

Por un lado, su pertinencia respecto a la organización del aprendizaje la logra por su estrecha relación con el componente de “prácticas de aplicación y experimentación de los aprendizajes”, porque precisamente, la esencia del proyecto empresarial es la misma que la de este componente, es decir, desarrollar experiencias de aplicación de los aprendizajes.

Por otro lado, el proyecto empresarial es pertinente con la estructura curricular del mencionado reglamento, debido a su correspondencia con sus dos aspectos: las unidades de organización curricular y los campos de formación del currículo. Es así como el proyecto empresarial es coherente con el campo de formación llamado “praxis profesional”, el cual busca integrar los conocimientos teórico-metodológicos y técnico-instrumentales de la formación profesional, algo evidente en el ejercicio del proyecto empresarial y coherente con la “unidad profesional” que busca el conocimiento del campo de estudio y las áreas de actuación de la carrera, por medio de la integración de las teorías y la práctica pre-profesional, propósitos que de igual manera orientan al proyecto empresarial.

2. Viabilidad de los proyectos empresariales

Un proyecto empresarial como elemento curricular en la formación profesional para el turismo, es totalmente viable por varias razones. En primer lugar porque existen ideas similares que se aplican como estrategias didácticas para el aprendizaje, que aunque no tienen las mismas características y alcances, su necesidad e importancia es alta cuando de nuevas técnicas de aprendizaje se trata. Al ser un ejercicio académico depende de la institución y su decisión de convertirlo en realidad.

En segundo lugar es viable porque resulta un elemento altamente versátil, adaptable a diferentes realidades, por lo tanto puede ser concebido de diferentes maneras, y porque su concreción depende principalmente de la creatividad con que se lo mire y ejecute, es decir por el interés y la capacidad de dar respuestas a los inconvenientes que siempre se presentan en cualquier situación.

Otra razón por la cual un proyecto empresarial es posible, es porque está conformado por gente que quiere y puede hacerlo. Por un lado, los profesores, profesionales con experiencia que guían, motivan y están convencidos que el aprendizaje lo crea y recrea uno mismo, es de uno, y por lo tanto es importante crear y facilitar nuevos ambientes y formas para su adquisición y desarrollo. Por otro, los estudiantes, personas en proceso de formación, aprendiendo con formas y ambientes diferentes y retadores, interesados en continuar aprendiendo y más aun cuando se trata de situaciones reales en las que actuar.

Si profesores y estudiantes empiezan a ver las oportunidades de negocios en función de satisfacer necesidades a través de la práctica de lo que se sabe y encontrando solución a todo, entonces se está generando procesos de formación profesional coherentes con las características de lo que realmente es servicio.

Muchas veces las respuestas están en formas sencillas, en el uso de los recursos disponibles, en las ganas de hacer algo, en la voluntad de querer ayudar a alguien. Si un grupo de estudiantes conoce la existencia de una necesidad que aun no es satisfecha y unen esfuerzos para idear todas las formas posibles de solventarla, entonces se puede decir que un proyecto empresarial es posible.

No se trata de tener una gran planta y equipo de última tecnología, sino de utilizar lo que existe como un aula, un taller, un jardín, un computador, encontrar lo

que no se tiene a través de donación, alquiler, préstamo y empezar a generar ideas de como satisfacer esas necesidades.

3. Implementación de un proyecto empresarial

Un proyecto empresarial debe ser un espacio de aprendizaje altamente flexible, pues sus características dependerán de muchas variables como la cantidad de estudiantes, recursos disponibles, ubicación, entre otras, pero lo que no debe cambiar es su razón de ser, es decir que sin importar dónde o cómo esté conformado, profesores y estudiantes trabajarán en él para conseguir mayores y mejores aprendizajes. A continuación se darán algunas recomendaciones generales para su implementación.

Un proyecto empresarial, como parte de la formación profesional para el turismo, debe estar ubicado a partir de la mitad de la carrera, mucho mejor si se lo realiza entre el 60% y el 80% del plan de estudio, lo que asegura que el estudiante que lo toma, vaya con un muy buen conocimiento de lo que implica implementar un negocio, por lo tanto, será imprescindible determinar los prerrequisitos necesarios para el mismo y que sin duda será al menos el 50% de todo lo aprobado en períodos anteriores.

Esta ubicación del proyecto empresarial en la trayectoria formativa del estudiante, también facilita que la experiencia vivida, registrada en un informe escrito, sea revisada y analizada como caso de estudio para el fortalecimiento de competencias del perfil de salida. Para su desarrollo es necesario un responsable general que se apoye en un equipo de profesores expertos en la actividad a desarrollar, aspecto importante considerando que un proyecto empresarial es un elemento curricular multidisciplinario.

El proyecto empresarial debe contar con una planificación micro curricular, actualizada permanentemente por el profesor a cargo, de la misma manera como se lo hace con una asignatura, donde se determine duración, nivel al que pertenece, prerrequisitos, competencias, estructura y normativa básica, procesos esenciales, recursos, formas de evaluación, bibliografía, entre los datos principales. En comparación con una asignatura donde se detalla contenidos de las disciplinas, en un proyecto empresarial sus contenidos se referirán a la estructura organizativa básica, las reglas elementales para su riguroso funcionamiento, los procesos esenciales que

garanticen su operación y los aprendizajes tanto previos como los nuevos que lograrán los estudiantes.

Para desarrollar una competencia determinada, será necesario que el estudiante aplique competencias previamente logradas, las integre a este nuevo espacio de aprendizaje y aplicación de los aprendizajes y, una vez más, genere un nuevo aprendizaje, esta vez más sólido, mayormente alimentado y visto por el estudiante, como un aprendizaje valioso, importante para su formación y desarrollo profesional y su participación como individuo dentro de una sociedad a la que se puede y debe contribuir, algo que generalmente no consigue una asignatura.

En la estructura organizativa básica se debe describir las responsabilidades y alcances generales del profesor a cargo, de los profesores de apoyo y de los estudiantes, todo esto determinado por el profesor principal, quien se asegurará que el resto de participantes del proyecto lo conozcan. Las responsabilidades de los profesores de soporte se centrarán en el apoyo y evaluación al estudiante respecto al desarrollo de competencias a través de los diferentes puestos de trabajo y las responsabilidades de los estudiantes tendrán relación con el cumplimiento de procesos, normas y metas.

Las reglas generales de juego se plantean en función del efectivo ejercicio académico y empresarial del proyecto y que pueden clasificarse de forma general en reglas mínimas de comportamiento, de operación y de evaluación, por ejemplo, la regla mínima y permanente de cómo actuar entre compañeros, con profesores y con clientes, el tiempo mínimo de trabajo o la frecuencia de informes y evaluaciones. Si bien el establecimiento de estas reglas lo hace el profesor a cargo, el aporte de la dirección académica y la dirección administrativa de la institución, serán claves para la consecución de su razón de ser como parte del currículo y su adecuado funcionamiento como parte de la institución y negocio de un sector determinado del turismo.

Los procesos esenciales se basan en el proceso administrativo aplicado en el sector al que se orienta la carrera en formación. Estos procesos se los mencionan de forma general, de manera que sirvan de guía respecto a la actividad que el proyecto debe cumplir y los productos que puede ofrecer.

En base a la explicación dada acerca de los principales elementos a considerar para la estructuración de la planificación micro curricular del proyecto empresarial, se presenta una matriz guía para su elaboración:

GUIA PARA LA PLANIFICACIÓN MICROCURRICULAR DE PROYECTOS EMPRESARIALES

Objetivo general: formular un objetivo que además de demostrar lo que se pretende llegar como actividad del proceso de enseñanza-aprendizaje y ejercicio empresarial, se identifique su relación con el modelo educativo de la institución y el perfil de salida de la carrera a la que pertenece.

Pre-requisitos: toda asignatura, práctica y demás requisitos indispensables en el estudiante, sin lo cual será imposible tomar el proyecto empresarial. Será importante detenerse a identificar y analizar estos datos, para que una vez determinados sean los que se hagan cumplir con la firme convicción de su importancia en pro del mejor proceso de enseñanza-aprendizaje en beneficio del estudiante.

Descripción general: a qué sector del turismo va a servir la empresa, de qué manera se la planificará, organizará, ejecutará y controlará para el logro del objetivo general.

PROCESOS ESCENCIALES: descripción de los procesos fundamentales y permanentes del campo de acción al cual se direcciona el proyecto empresarial, y a partir de los cuales se determinen las competencias a desarrollar en los estudiantes.

Proceso 1: breve descripción de lo que se debe hacer

Objetivo 1: formularlo tomando en cuenta el objetivo general de la empresa. Vienen a ser los objetivos específicos del proyecto empresarial.

Competencias: describir aquellas a través de las cuales se logra el cumplimiento de los procesos.

Logros de aprendizaje: toda evidencia que debe ser demostrada por el estudiante en función de las competencias requeridas.

Metodología: al tratarse de un elemento curricular para el proceso de enseñanza-aprendizaje, es necesario describir la forma cómo puede desarrollarse para conseguir las competencias a las cuales se direcciona. Será importante mencionar las responsabilidades generales que deberán cumplir el estudiante y el docente para alcanzar los objetivos planteados. Cómo y en qué momentos el docente acompañará al estudiante en este proceso, es decir de qué manera el docente participará en las funciones que deben cumplir los estudiantes de manera que sea el guía y mediador de los aprendizajes esperados en los estudiantes.

Recursos: identificar todos los recursos con los que se cuenta y podría contar la empresa para su funcionamiento, así como aquellos que el docente necesita para la óptima mediación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Así como lo físico, económico y cualquier otro recurso tangible, será necesario establecer el tiempo y su distribución, dentro del cual el estudiante trabajará para el logro de competencias y el docente dedicará para la mediación, seguimiento y realización de informes finales.

Evaluación: será necesario evaluar en función de la definición de logros de

aprendizaje, luego de lo cual se mencionará los momentos, frecuencias, criterios generales, técnicas y herramientas de evaluación. Todo en coherencia con las formas y escalas de evaluación institucional. Tomar en cuenta que la evaluación debe ser permanente y que al final será necesario elaborar un informe respaldado con las herramientas utilizadas, en cuanto al logro de cada estudiante y la identificación y recomendación de mejoras a aplicar en éste y otras actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Bibliografía: detalle de toda la documentación básica y complementaria en la que se refiere el docente y en la que se apoya y guía al estuante para el efectivo desarrollo del proyecto empresarial.

Fuente: Autor

Elaboración del autor

Una vez terminado el plan micro curricular del proyecto, el profesor a cargo lo socializa con su equipo de profesores de apoyo y con los estudiantes que integrarán el proyecto a ejecutar, acción que debe realizarse con la suficiente anticipación para que el estudiante pueda planificar su trabajo que es el primer paso del ejercicio del proyecto.

Si el proyecto se lo abre por primera vez, será muy útil la información que el estudiante tenga gracias a los trabajos previos en asignaturas relacionadas, pero dependerá cuán actualizada está la información para proceder con acciones que la alimenten y actualicen, como puede ser el caso de gustos y necesidades de clientes potenciales o costos de insumos y servicios. Si el proyecto ya ha estado en funcionamiento, será imprescindible que el estudiante estudie al menos el informe del grupo anterior, del cual puede tomar información muy valiosa para su planificación. De hecho, aunque un proyecto esté conformado y funcione eficientemente, siempre habrá algo más que hacer para mejorarlo o hacerlo crecer, por ejemplo, implementar nuevos productos con el reto de seguir siendo eficientes.

En la planificación del proyecto por parte del estudiante, el profesor debe promover y asegurar la participación de todos los estudiantes que lo integran, algo no tan sencillo de lograr, pero que junto con el buen uso de herramientas y controles, el contacto permanente a través de reuniones, sería una de las formas para lograrlo.

Esta primera fase de planificación del proyecto, llevada a acabo por el estudiante, es un documento cuya estructura dependerá de las habilidades y conocimientos que el estudiante haya alcanzado hasta el momento, pero que desde luego es guiada por el profesor a cargo, teniendo como puntos claves de orientación: los propósitos, las políticas, los procesos y sus estándares de calidad, los puestos de

trabajo, los productos y sus precios, el mercadeo, los recursos y su uso, los horarios y el sistema de control.

Esta planificación será trabajada y presentada al profesor a cargo, con el tiempo suficiente para que éste con su equipo de apoyo, puedan analizarlo y presentar resultados de evaluación al grupo de estudiantes. Si el plan no es aprobado, el estudiante deberá realizar las mejoras respectivas hasta su aprobación. Si el plan es aprobado, será muy útil mantener una primera reunión entre profesores y estudiantes, para asegurarse del manejo y comprensión que los estudiantes tienen respecto a lo planeado, además de ser una oportunidad más para desarrollar habilidades y actitudes como la persuasión, el convencimiento y la fundamentación de que la idea es buena y vale la pena aplicarla. Otra acción muy útil si hubiese un grupo de estudiantes trabajando en el proyecto, será el tener un tiempo de inducción con este grupo saliente.

La planificación del proyecto puede ser coordinadamente trabajada desde el inicio de la carrera a través de varios profesores y sus respectivas materias, de manera que un borrador ideado en primer semestre sea revisado y mejorado periódicamente hasta convertirse luego de cinco o seis semestres, en un documento de planificación muy bien estructurado. Esta práctica es un valioso aporte para consolidar el carácter integrador del enfoque en competencias y, por lo tanto, la concreción del aprendizaje, tomando en cuenta que aunque no siempre una planificación elaborada por un grupo de estudiantes podrá ser utilizada por todos, lo importante será que cualquiera de ellos tendrá la capacidad de planear algo similar o completamente diferente, pero siempre mejor.

A continuación se presenta una ficha para evaluar esta primera fase:

Cuadro 12
Evaluación de la planificación del proyecto empresarial

Evaluación de la planificación del proyecto empresarial	
Proyecto #: _____	Fecha: ____ / ____ / ____
Nombre del proyecto: _____	
Integrantes del proyecto: _____	

Nombre del evaluador: _____				
Criterio a evaluar	Total	Parcial	Deficiente	Observaciones
Tiempo: El plan es presentado al menos un mes antes del inicio de las operaciones				
Componentes: El plan es completo y prevé todos los aspectos esenciales para su implementación				
Coherencia: El plan es claro y demuestra correcta relación entre sus partes				
Autenticidad: El plan refleja ser auténtico, innovador y de retos para el grupo				

Fuente: Autor
Elaboración del autor

La segunda fase consiste en la ejecución del proyecto y cuyo primer paso es recibir o levantar el inventario y estado actual del espacio, equipo y demás materiales del proyecto, para luego poner a punto el lugar y demás recursos que, dependiendo de sus características, puede tomar más o menos tiempo. El aspecto físico es clave, pues hay que tomar en cuenta las óptimas facilidades para la aplicación de los procesos, pero también hay que generar eventualmente condiciones desfavorables, por un lado, porque esa puede ser la realidad a futuro y, por otro, porque ayuda a prepararlos ante eventualidades como parte de cualquier realidad.

Una de las acciones importantes tanto para la institución como para el grupo de estudiantes que inician, es realizar un evento de apertura como nuevo grupo o de inauguración si fuese el caso, algo que motiva a la comunidad universitaria, comunidad aledaña y, desde luego, al grupo de estudiantes que lo operan, además de ser el momento ideal para darse a conocer y generar expectativas.

Ya en la ejecución del proyecto, uno de los tantos aspectos que no debe escapar es la generación de reportes por parte de los estudiantes, desde el reporte de

quien cumple con funciones operativas, hasta de quien esté a la cabeza de todo el grupo, por lo tanto, estos podrán ser diarios, semanales o mensuales, según se lo haya establecido en la planificación, y que resulta la principal información con la que cuenta el grupo para medir logros, aplicar correcciones y tomar decisiones. En esta fase habrán grupos que podrán desenvolverse solos y otros que requerirán mayor acompañamiento de parte de los profesores, pero independientemente de las características de cada grupo, el profesor siempre debe estar presente cumpliendo su rol de orientador y motivador del estudiante, aplicando toda la exigencia y rigor académico necesarios para la consecución de las metas de aprendizaje.

La ejecución del proyecto es el momento en el que se evidencia cuán cercana o alejada está la realidad de lo previsto en la planificación. Revela los aciertos, variaciones, incompatibilidades y lo imprevisto de la idea inicial frente a lo que está y continuará ocurriendo, es decir, brinda la oportunidad de comprender el significado e inevitable presencia de la incertidumbre, pero que a su vez aporta para comprender también muchas características para sobrepasarla, como la importancia de la flexibilidad, de la mente abierta, de la perseverancia, de la creatividad, de darse cuenta que siempre hay opciones y soluciones, que lo importante es corregir y continuar.

Si por un lado el estudiante trabaja en la puesta en marcha del proyecto, por otro el profesor trabaja en el seguimiento del proyecto y de sus estudiantes, para lo cual los criterios y herramientas de evaluación que fueron establecidos en la planificación micro curricular del proyecto, cumplen una función esencial, y que demandan del profesor mucha dedicación y comprensión de cada proceso que se desarrolla en el proyecto. Su función involucra, entre algunas acciones, la verificación de conocimientos, la identificación de fallas en habilidades, el guiar al estudiante para el logro de objetivos y cumplimiento de estándares mínimos de calidad, tener un permanente y fuerte seguimiento respecto a las actitudes y motivar para que éstas se canalicen adecuadamente y generar confianza en el estudiante de lo que es capaz de hacer.

Entre las herramientas imprescindibles para la evaluación del aprendizaje, deben crearse fichas de evaluación basadas en el detalle de las competencias a desarrollar en cada puesto de trabajo, en las cuales se detallen los conocimientos, las habilidades y las actitudes a utilizar, y que serán aún más útiles si además del

profesor las utilizan los estudiantes para una coevaluación y una autoevaluación. Ahora se presenta una ficha para evaluar esta fase:

**Cuadro 13
Evaluación de funciones**

Evaluación de cumplimiento de funciones				
Proyecto #: _____		Fecha: ____ / ____ / ____		
Nombre de evaluador: _____				
Nombre del estudiante: _____				
Puesto de trabajo: _____				
Criterio a evaluar	Total	Parcial	Deficiente	Observaciones
Planificación: Realiza las gestiones necesarias para que la operación y administración se lleve a cabo alineados a la cultura corporativa de la empresa.				
Establece y utiliza un sistema de seguimiento para el cumplimiento de procesos, normas y metas.				
Liderazgo: Influye en su equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos y los de la empresa.				
Actúa con calma frente a conflictos y promueve su análisis a través del diálogo para resolverlos.				
Manejo de recursos financieros: Maneja el dinero de forma organizada y define las prioridades para llevar un control y uso eficaz del mismo.				
Es honesto, responsable y genera confianza respecto al manejo del dinero del proyecto y de los clientes.				
Trabajo en equipo: Siempre tiene presente los objetivos generales y específicos del proyecto y los recuerda permanentemente a sus				

compañeros.				
Apoya a sus compañeros y promueve la cooperación justa entre ellos para el logro de objetivos.				
Responsabilidad y servicio: Cumple responsablemente y a tiempo con todas las tareas encomendadas y tareas propias de su función.				
Demuestra permanente interés en atender a los clientes con amabilidad, rapidez y eficiencia respecto a sus necesidades.				

Fuente: Autor

Elaboración del autor

En la ejecución de un proyecto empresarial, el estudiante se puede perder o alejar respecto a la razón de ser del proyecto como parte de su formación, por eso la importancia de la presencia permanente de los profesores que guiarán a los estudiantes principalmente para el desarrollo de sus competencias. Lo importante será alcanzar un equilibrio entre los objetivos de aprendizaje y los objetivos empresariales, es decir, conseguir las metas empresariales planteadas por los estudiantes, en base a la aplicación y desarrollo de competencias establecidas y medidas por los profesores. Si el desequilibrio surge en algún momento, éste debería suceder en favor del aprendizaje y no del negocio, lo que significa que pesa más conseguir el desarrollo de las capacidades de los estudiantes que los propósitos del negocio.

La duración que se determine para la ejecución del proyecto dependerá de varios factores como la cantidad de estudiantes, la capacidad del espacio destinado para su desarrollo, la cantidad mínima de puestos de trabajo, los horarios, la duración de la carrera, entre los más importantes, y que una vez tomados en cuenta, habrá que procurar conseguir un tiempo mínimo de ejecución que vaya entre 3 y 6 meses, de manera que se pueda cumplir con sus propósitos y características educativas y empresariales. Cuando los factores dificultan conseguir este tiempo, una interesante alternativa es tener más de un proyecto empresarial, pudiendo abarcar la misma actividad o una diferente, siempre que esté alineada al sector de formación. Una carrera con dos o más proyectos empresariales de la misma línea, puede llegar a

aportar enormemente al proceso de aprendizaje y la generación de conocimiento para la institución y el sector al que pertenece la línea de formación.

Cabe recordar también que el proyecto empresarial, si bien debe regirse a un sector específico del turismo, no significa que no pueda y deba vincularse con otros aspectos, pues puede ser un proyecto con responsabilidad social a través del cual se preste facilidades a quienes tienen discapacidades físicas, por ejemplo, una agencia de viajes cuyos productos cumplan con condiciones específicas para atender a personas sordomudas, o ser un proyecto que proteja el medio ambiente aplicando reglas básicas para su cuidado tales como reducir la generación de desechos o reducir el consumo de energía y recursos, reusar recursos hasta realmente descartarlos y recolectar desechos cuyo destino es el reciclaje. También puede haber proyectos que promueven el arte, la cultura, los deportes y el mismo turismo, por ejemplo, un restaurante que disponga su espacio para la difusión de los atractivos turísticos del país.

La tercera fase se da cuando el grupo de estudiantes ha cumplido el tiempo de ejecución del proyecto, cuando se recopila toda la información de su gestión y se elabora un informe final en el que, igual a la planificación del proyecto, su estructura dependerá de las capacidades del estudiante, pero que el profesor orientará para que toda esa información resulte en un completo análisis comparativo de lo planificado contra lo ejecutado y que finalmente será también expuesto de forma oral ante el grupo de profesores del proyecto y demás profesores y estudiantes de la carrera y de otras carreras, es decir, reproducir espacios de aprendizaje colaborativo, de enriquecimiento mutuo, unos planeando un nuevo proyecto, otros apenas iniciando la carrera, ambos sin experiencia, pero con una visión más amplia que se alimenta de la experiencia vivida de los expositores y éstos, a su vez, recibiendo nuevos e interesantes puntos de vista de sus compañeros que aún no han pasado por el proyecto.

Este ejercicio puede incluso tener un mayor alcance cuando a las exposiciones de los estudiantes acuden empresarios reales que pueden aportar enormemente gracias a sus experiencias en diferentes entornos y tipos de negocios, pero quienes, por otro lado, también pueden verse enriquecidos con las experiencias de los estudiantes al presentar informes completos de gestión desde un punto de vista académico y convertirse en espacios de análisis entre estudiantes, profesores y empresarios en pro del beneficio del sector.

La información que se genera de estas tres fases del proyecto son insumos de evaluación del proceso de aprendizaje donde, por un lado, se identifica los logros de aprendizaje de los estudiantes y por otro, se valora el aporte del proyecto como espacio curricular en favor del aprendizaje y que conlleva a proponer mejoras y proyectar el alcance que éste puede llegar a tener. Pero además del proceso de aprendizaje, y debido a su carácter multidisciplinario, un proyecto empresarial aporta rotundamente a la evaluación curricular. Es el gran ejemplo de ejercicio de integración curricular, donde todos los elementos previos al proyecto se juntan de una u otra manera para evidenciar la efectividad de la propuesta de formación, diagnosticar debilidades, identificar fortalezas, mostrar faltantes o sacar a la luz aquellos elementos innecesarios. Es el espacio idóneo donde entra en juego la interrelación entre los ámbitos de formación.

En efecto, la planificación del proyecto da avisos de capacidades y muchos aprendizajes que hasta ese momento se han alcanzado, por ejemplo, redacción, planificación, proyección, responsabilidad, dedicación, entre tantos otros. La ejecución del proyecto es el momento en el cual afloran las competencias o incompetencias de cada estudiante, es cuando se evidencian y puede evaluar de mejor manera muchos de los elementos y características de las competencias que persigue el currículo y que debieron ser alcanzadas hasta ese momento. El informe final es el reconocimiento personal y grupal de lo que se ha aprendido y lo que falta por aprender o mejorar. Toda esta información y acciones serán registradas por el profesor para generar un informe que debe ser parte de los elementos que integran la evaluación curricular de la carrera y que puede llegar a ser la principal fuente interna de información que alimente este importante proceso para la calidad educativa.

4. Importancia de los proyectos empresariales

Los proyectos empresariales cumplen un rol importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, pero debido a su esencia multidisciplinar y ser altamente flexibles, su alcance puede ir más allá de los resultados de aprendizaje. A continuación se expone varias razones que demuestran su pertinencia.

4.1 La generalización del aprendizaje

Qué mejor espacio que los proyectos empresariales para aplicar lo aprendido, entendida la aplicación no solo como la demostración de lo que se sabe y se sabe hacer, sino también como otra forma de seguir aprendiendo, pues se puede aplicar algo tal cual se lo aprendió, pero resulta más útil si se lo modifica, es decir, aprender por sí mismo a construir nuevos aprendizajes en base a lo aprendido, gracias a la vivencia de una realidad y situación diferente del acostumbrado ambiente escolar.

Los proyectos empresariales son clave porque brindan oportunidades de aplicar y descubrir la utilidad de algo no aprendido en aulas, lo que significa integrar nuevos aprendizajes pero respaldados y alimentados por el resto de aprendizajes adquiridos en otros espacios, algo que aumenta y mejora las comprensiones y capacidades de quien lo experimenta.

Aprender haciendo, o mejor dicho, comprender haciendo lo que se aprendió sin hacer, y aprender a aprender, son las principales ventajas de los proyectos empresariales en los que se evidencia las tres funciones del ser humano que Cifuentes³⁹ describe cuando se aplica el enfoque en competencias en educación, así:

El estudiante piensa acerca del proyecto empresarial, se reúne con sus compañeros para analizar información de libros, de apuntes, de informes de proyectos realizados para finalmente plantear el nuevo proyecto, ejercicio que ayuda a comprender mejor la teoría, ahora adaptada a algo concreto. Piensa en el proyecto cuando está en ejecución y reflexiona acerca del porqué no hacer lo que estaba previsto, piensa cómo resolver un conflicto entre compañeros, cómo reducir costos de operación o cómo atraer más clientes porque lo planteado en el documento de planificación no funciona. Analiza todas las situaciones que deben tomarse en cuenta para redactar los informes periódicos, ejercicio mental sumamente útil para la comprensión y el desarrollo de varias capacidades como la síntesis, redacción, identificación de nuevas oportunidades y posibles soluciones.

Una vez cumplido el tiempo de operación del proyecto empresarial, el estudiante vuelve a pensar de manera global e integrada acerca de todo el ejercicio, tanto de planificación como de operación del proyecto, y presentar en un informe final, una explicación clara, completa, verás y concluyente de la experiencia vivida.

³⁹ Mario Cifuentes, Educación por competencias, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, 2009, p. 53.

Piensa todo lo bueno y lo malo que sucedió, para caracterizar, comparar, diferenciar y establecer juicios donde entran en juego los aprendizajes anteriores al proyecto, los nuevos adquiridos y los que se están dando en ese momento, analizando la validez y utilidad de teorías, métodos, técnicas, herramientas, procesos, virtudes y defectos que alimentarán ese informe para que llegue a ideas y conclusiones de aporte al aprendizaje del grupo, de los profesores, de la institución, y qué mejor, si aporta al sector y al área de conocimiento a la que pertenece.

El estudiante actúa en la puesta en marcha del proyecto pensado y explicado en un documento previo de planificación y organización, cuya realidad, mucho, poco o nada la conocía, pero que se sustenta en todo lo aprendido en otros momentos y espacios de aprendizaje. Actúa y descubre, en la realidad del proyecto, muchas situaciones y elementos que no habían sido previstos en el trabajo de planificación, pero que están ahí y son parte de esa realidad que debe ser asumida por todos quienes participan en el proyecto, lo que genera oportunidades de desarrollar capacidades en todo sentido, comenzando con la capacidad de integrar y adaptar esas realidades no previstas a los saberes ya existentes, pasando por la capacidad de generar un nuevo saber gracias a esas adaptaciones que proponen nuevos o no previstos procedimientos para mejorar procesos, relaciones y resultados, y llegar a la capacidad de compartir con el resto ese nuevo aprendizaje y, más aún, de convertirlo en un saber aplicado por el resto de compañeros, generando confianza, trabajo en equipo y bienestar entre los integrantes del proyecto.

Antes, durante y después de la operación del proyecto, el estudiante se da a conocer en sus aspectos profesional y personal, reflejando en cada acción, reunión de trabajo, decisión, reclamo, informe presentado, en cada situación vivida, sus fortalezas y debilidades, las cuales también deben ser tratadas por el profesor y el resto de compañeros, identificando todo lo bueno que debe ser fomentado y todo lo malo que debe ser trabajado para convertirlo en positivo o minimizarlo, de manera que no afecte el bienestar de quienes participan en el proyecto. Posiblemente los proyectos empresariales sean los mejores espacios de aprendizaje de actitudes y valores, porque gracias al contacto más directo y permanente que éste genera entre compañeros y con profesores, es posible de mejor manera identificar y trabajar en el desarrollo de actitudes en favor del excelente ejercicio de la profesión y en favor de las relaciones interpersonales del estudiante.

Un proyecto empresarial promueve el desarrollo de respuestas emocionales ante situaciones de conflicto, así como el uso de valores entre los cuales está el respeto al ser humano como elemento clave de una organización, o actitudes como la empatía que permitirá ser justos con futuros compañeros y empleados, o la disciplina, indispensable para el aprendizaje y alcance de metas, pues el trabajo en un proyecto empresarial es un trabajo real, por lo tanto, trabajo físico y mental fuerte y permanente durante un tiempo determinado que exige mucha dedicación, más aún si se alterna con estudios.

Un proyecto empresarial genera muchas situaciones a resolver, por lo tanto, cada una de ellas o un grupo de ellas puede convertirse en un tema de exploración y profundo análisis, que integre y combine varias disciplinas o áreas de estudio.

Un proyecto empresarial genera su propia información y ésta debe ser organizada y utilizada permanentemente de manera que permite también adquirir la costumbre del uso y evaluación de datos propios, lo que hace depender menos de información externa, es decir, pensar por sí mismo y apropiarse del conocimiento. Entre la información que se puede generar están las estadísticas de ventas, de costos, los datos contables, resultados de satisfacción de clientes, resultados de calidad del producto y servicio, informe de alcance de metas, informe de reducción de contaminación, entre muchos más.

Del tipo de información dependerá su frecuencia de generación y utilización, por ejemplo, los datos de ventas y costos son de uso diario o semanal, pero un informe final de resultados que abarca mucha información, será usado de forma semestral o anual, según la duración de cada grupo en el proyecto. Toda esta información y la costumbre de su uso, debe relacionarse con lo aprendido previamente y con todo lo que se seguirá aprendiendo en otros espacios de aprendizaje, de manera que, y gracias a la experiencia de los proyectos, también se pueda integrar y generalizar el aprendizaje.

Los proyectos empresariales ofrecen la oportunidad de generar contactos y conocer mejor a las personas en sus diferentes roles, así por ejemplo, con proveedores, de quienes se tiene sus contactos y listas de productos y precios, pero con los proyectos empresariales se los puede conocer personalmente y verificar cuán honestos y serios son, o cuán asequibles para negociar pueden llegar a ser. Están también los compañeros, pero ahora en el aspecto profesional, de quienes se puede dar cuenta si podrían ser a futuro unos buenos socios, compañeros de trabajo o

empleados, o está también el rol de cliente que permite saber cuan exigente o ahorrador puede ser, o saber ciertamente cuáles son sus hábitos, gustos y preferencias. Todo este nuevo conocimiento y experiencia, que no se los puede adquirir en aulas, se asocia siempre con lo aprendido anteriormente y aporta al desarrollo de las competencias del estudiante.

Si en un proyecto empresarial se aplica lo aprendido, se puede descubrir que el asunto no es como se lo esperaba, entonces se empieza a crear nuevo aprendizaje y a profundizar conceptos. Así por ejemplo, se puede tener una muy buena idea de productividad, pero en el momento que se aplica en una determinada realidad, que es muy particular y diferente del resto, la idea de productividad se modifica y comprende tal cual es en esa realidad, y si se le asocia con lo que dice el libro de un autor occidental y con otro de un autor oriental, seguramente se llegue a una comprensión global de su significado. Entonces varios conceptos pueden ser profundizados, mejor comprendidos y generalizados, por ejemplo: eficiencia, excelencia, calidad, competitividad, desarrollo, pero también se puede comprender y valorar la importancia, razón de ser e interacción de las asignaturas y demás elementos de la formación profesional, con el desarrollo socioeconómico, con el ambiente, con la responsabilidad social, con el mundo real en que actuarán, con lo sistemático, con la ciencia y la tecnología, con lo político y lo legal, etc.

Los proyectos empresariales permiten aprovechar dos grandes aspectos del aprendizaje: lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer. En base a lo aprendido y lo que se está aprendiendo, habrá muchos aciertos, buenos resultados y satisfacciones que animan la participación activa del estudiante para la consecución de metas del negocio y el desarrollo de su aprendizaje y capacidades, lo que demuestra que el aprendizaje es más significativo, por lo tanto, más asimilable, duradero y útil. Asimismo, se presentan también fallas que, si bien por un lado desaniman momentáneamente, por otro, y dependiendo del punto de vista y la actitud de quien lo vive, son oportunidades de aprendizaje individual y colectivo de lo que no se debe hacer y lo que se debe evitar para obtener resultados satisfactorios. Su análisis es esencial en procesos de aprendizaje, siempre que se identifique su raíz y las consecuencias producidas, lo que implica el uso y desarrollo de diferentes tipos de capacidades y actitudes.

4.2 Relación con el entorno

Los proyectos empresariales contribuyen a comprender realidades, es decir, caracterizar y diferenciar diversos elementos que las conforman, entre los cuales se puede mencionar los recursos físicos: insumos, herramientas, equipos, materiales de oficina o de limpieza, servicios básicos, ubicación, espacios y dinero, así como las condiciones de esa realidad: facilidades de comunicación y acceso, competencia, disponibilidad de tiempo y condiciones del clima, es decir, todos los recursos disponibles y características del lugar y su entorno. Sin duda no será lo mismo un proyecto en una ciudad grande que en una pequeña, en la ciudad que en el campo, en la costa que en la sierra, en el norte que en el sur, en una planta equipada con última tecnología que en una con equipo básico, en sitios con facilidades para crear y operar negocios que en sitios con demasiados y complicados trámites.

Otro elemento es el humano, con quien y para quién se trabajará: compañeros, profesores, directivos, proveedores de insumos y servicios, trabajadores de organizaciones públicas, de control o gremiales, clientes y beneficiarios, es decir, toda persona quien directa o indirectamente se relaciona con el proyecto en sus distintas fases. En este caso, tampoco será lo mismo trabajar con compañeros a quienes se los conoce muy bien, que trabajar con quienes apenas se los ha visto, o con quienes tengan similares intereses y capacidades que con quienes se difiera mucho; trabajar con profesores muy exigentes y minuciosos que con unos que no lo sean; no será lo mismo trabajar con proveedores grandes que con pequeños; tramitar algún papel con gente muy amable que con gente complicada; atender a clientes frecuentes que a clientes nuevos, clientes que les importe más la cantidad y el precio que la calidad del producto y el servicio, o clientes con buenas costumbres que con clientes cuyo comportamiento deja mucho que desear.

Los proyectos empresariales son espacios donde se conjuga lo aprendido en unas realidades y lo que se está aprendiendo en otra realidad, donde se tiene la oportunidad de aplicar tal cual lo aprendido en otras realidades o realizar modificaciones, variar mucho de lo que se aprendió o descubrir procedimientos no aprendidos anteriormente. En todo este ejercicio profesional, el aprendizaje es permanente y significativo porque realmente es de uno, pues si en algún momento se pudo haber aprendido una teoría o una técnica con poca o ninguna aplicación, en un proyecto empresarial se aprende y comprende la utilidad y razón de ser de esos

aprendizajes en esa realidad, cómo mismo se hacen las cosas, en qué tiempos, cómo esa realidad se basa o relaciona con las teorías aprendidas, se puede verificar si un estándar de calidad es alcanzable en esa realidad o determinar nuevos, pertinentes y factibles estándares orientados a la filosofía empresarial y metas del proyecto que toma en cuenta las características del entorno.

En términos de planificación, un proyecto empresarial permite precisar no solo las fortalezas y debilidades, sino también las oportunidades y amenazas que lo rodean, desarrollando también en este punto, conocimiento del entorno económico, político, empresarial, cultural, ambiental, entre otros, que complementan el aprendizaje del estudiante para el desarrollo de sus competencias.

Conocer el impacto económico que provoca ese tipo de negocios, al punto de demostrar el impacto del proyecto en la economía local y, de ser posible, en la nacional; conocer el ambiente normativo en el que se desarrolla el sector, y vincularse con acciones y propuestas en pro de su desarrollo y beneficio de sus actores y escenarios en los que se desenvuelve; darse cuenta de las características y condiciones de la competencia para aprovechar de sus debilidades y amenazas, pero que promueva la mejor y activa participación de los otros negocios en beneficio del desarrollo del sector; comprender desde el punto de vista de proveedor o productor, lo que piensan, opinan, hacen, quieren y esperan las personas que tienen y mantienen relación con el proyecto, integrando ese conocimiento al resto de aprendizajes para consolidar sus competencias, al tiempo que se experimenten y verifiquen modelos, teorías o postulados, como el de un modelo que puede ser exitoso si las características culturales del productor coinciden con las del consumidor; advertir de una realidad ambiental urbana o rural, con sus particulares características, necesidades y fragilidades, que alimentan el aprendizaje y sensibilidad para actuar y tomar decisiones que lo protejan o reduzcan los impactos negativos que lo perjudican.

Los proyectos empresariales promueven el aprendizaje del entorno en dos momentos: el primero, cuando se lo supone en la planificación, se lo lee en la revisión de resultados anteriores o se lo palpa, aunque de forma limitada, como consumidor o usuario de sus servicios, y el segundo, cuando se es proveedor o productor de ellos, cuando se ejecuta el proyecto y se contrasta lo planeado con lo ejecutado, comprobando cuánto de lo que involucra y rodea al proyecto se cumple con lo previsto, sabiendo de antemano que siempre habrá algún aspecto interno o

externo diferente y sin olvidar que un pequeño cambio o variación interna modifica de alguna manera el entorno, al igual que cualquier diferencia del entorno modifica momentánea o permanentemente la realidad interna del proyecto. Un proyecto empresarial, como parte de la formación para el turismo, está y debe estar cambiando permanentemente, dado el hecho de que cada determinado tiempo, cambia el grupo de estudiantes que lo integra. Si el mundo de los emprendedores es el de las oportunidades y los problemas, entonces un proyecto empresarial es el espacio idóneo para introducirse en él.

Una ventaja que tiene la formación para el turismo en uno o más de sus sectores, es que desde el inicio de la formación, y gracias a las diferentes unidades y actividades de aprendizaje que debe contener su currículo, el estudiante va comprendiendo su realidad, de tal manera que en el momento de participar en un proyecto empresarial, su aporte es mayor, al igual que sus oportunidades para desarrollar características como futuro profesional.

4.3 La gestión y el ambiente laboral

Los proyectos empresariales proporcionan la experiencia de crear y ser parte de una organización, lo que implica comprender y desarrollar las funciones del proceso administrativo. Así, para comenzar, no solo debe haber una claridad por parte del profesor de lo que éste es y será con cada grupo de estudiantes a través de una planificación micro curricular donde se determine lineamientos enfocados al proceso de aprendizaje y la implementación en sí del proyecto, sino también, y principalmente, la planificación que el estudiante realice de su proyecto y que resulta un pilar para la consecución y desarrollo de sus competencias empresariales. Luego, en la ejecución del proyecto, el estudiante trabajará en base a lo planificado e irá tomando decisiones y aplicando correcciones para el cumplimiento de sus metas.

En la misma planificación, el estudiante, con o sin apoyo de su profesor, debe determinar el tipo de organización del proyecto. El estudiante revisará sus tareas, sus anteriores trabajos, sus libros de administración, los informes de proyectos anteriores y definirá de qué manera se organizarán los recursos del proyecto, considerando toda la información que se requiere para el efecto: cantidad de estudiantes que integran el grupo, cantidad de procesos, equipos y suministros, cantidad de clientes, cantidad de dinero, cantidad de tiempo y espacio disponible, entre otros.

Entre los aspectos organizacionales que debe exigir un proyecto empresarial como parte de la formación profesional, está la rotación de puestos, de tal manera que todos los estudiantes que lo conforman, tengan la oportunidad de pasar, al menos una vez, por todos ellos y tener las mismas oportunidades para la adquisición y desarrollo de competencias. Una organización cuyos puestos de trabajo son asumidos por diferentes personas, implica que el estudiante asume diversos roles con un mismo grupo, de manera que en un momento dado puede ser exigido o motivado por un compañero y en otro momento ser el que exige o motiva a su compañero. Esta intercalación de juego de roles es fundamental en la organización de un proyecto empresarial, pues aporta a la comprensión de trabajo en equipo, de lo sistemático de una organización, de las diferentes responsabilidades y exigencias de cada puesto de trabajo y el asumir efectivamente el rol que le corresponde, para lo cual los aspectos actitudinales y valóricos juegan un papel fundamental.

Otro aspecto importante de la organización es el cumplimiento de normas, unas establecidas por el profesor y otras por el estudiante. Lo significativo de las normas es comprender que todas son importantes y necesarias para el efectivo cumplimiento de metas y una adecuada y armónica organización, donde no solo hay que cumplirlas sino también hacerlas cumplir. Al igual que en el punto anterior, los aspectos valóricos son claves y tanto profesor como estudiante los deben tener siempre presentes para su aplicación y desarrollo. Entre los valores más importantes a desarrollar en este sentido, se puede mencionar la responsabilidad, la honestidad y la justicia, orientadas por una actitud positiva de colaboración, empatía y compromiso. Como ya se ha mencionado anteriormente, es posible que los proyectos empresariales sean de los mejores espacios de aprendizaje para el logro y desarrollo de valores y actitudes.

Lo mencionado respecto a rotación por puestos de trabajo y cumplimiento de normas, influye y resulta en un determinado ambiente laboral que principalmente depende de las actitudes de cada integrante del proyecto, entonces el tiempo y demás recursos que se destinen al tratamiento y desarrollo de éstas, será crucial para el buen ejercicio del proyecto, la construcción de un agradable ambiente laboral y el logro de competencias del estudiante.

Una de las mejores maneras para conseguir participación e involucramiento y, por lo tanto, buenas actitudes, es mantener reuniones periódicas, unas veces solo entre estudiantes y otras entre ellos y profesores, donde se presenten y analicen

resultados y situaciones, y en donde siempre se promueva la generación de nuevas propuestas que mejoren la organización y funcionamiento del proyecto, no solo en función del mismo y quienes lo integran, sino del sector al que pertenecen dentro de la actividad turística. Posiblemente entonces, y gracias a la comprensión y aprovechamiento del enfoque en competencias, los proyectos empresariales alcancen otros niveles en la formación profesional y se conviertan en laboratorios experimentales para la generación de conocimiento, planteando nuevos, mejores y más eficientes modelos y prácticas empresariales en el campo de los servicios.

La dirección es una función administrativa que también debe ser desarrollada en los proyectos empresariales, a través de la cual se tenga la oportunidad de desarrollar la capacidad de liderazgo en el estudiante, fomentando su participación en el manejo de reuniones, en la toma de decisiones, en la generación de ese agradable y deseado ambiente laboral, y desde luego, apoyado por un plan de control establecido al inicio, el cual provea permanentemente de información útil para los diferentes actores del proyecto y sea la base para la toma de decisiones en los diferentes niveles.

La importancia de estas funciones, además de lo mencionado, es su aporte en la proyección profesional que el estudiante tenga o se cree a futuro. Si la experiencia del estudiante fue completa y satisfactoria, es decir que participó activamente en la planificación del proyecto, cumplió con las tareas de cada puesto de trabajo, entre las cuales fue estar a la cabeza del proyecto utilizando y desarrollando sistemas de control del negocio, seguramente el estudiante se perfila como un generador de empleo, como un asesor o emprendedor de negocios turísticos, es decir, que los proyectos empresariales estarían aportando efectivamente a la consecución del perfil de salida de su formación.

Conclusiones

La universidad debe revisar y recordar permanentemente su razón de ser y sus propósitos, de manera que no se pierda su orientación y se cumpla a cabalidad su misión. El uso de medios físicos y electrónicos, así como la realización de talleres al respecto, alimentarán enormemente la orientación, compromiso y capacidad de la comunidad universitaria en pro del conocimiento, la sociedad y la mejora permanente.

La lectura es el principal medio para alcanzar el rigor académico universitario, por lo tanto, es necesario contar con solventes bibliotecas de fácil acceso, para luego exigir y promover el uso permanente de esos recursos que faciliten la enseñanza y el aprendizaje fundamentado, la discusión y resolución de problemas y la continua construcción crítica del pensamiento. Las principales bibliotecas deben estar en las universidades y tanto la comunidad universitaria como el resto de la sociedad deben tener libre acceso a ellas.

El enfoque por competencias en educación es una forma de ver a la educación actual y sus propósitos, una vía más para el aprendizaje y logro de múltiples capacidades que requiere el ser humano para desenvolverse por sí mismo y realizarse en los diferentes roles y ámbitos de la vida. Sobre esta base, es deber de las instituciones educativas fomentar y crear nuevos espacios y formas de aprendizaje que permitan al estudiante conocerse y valorarse como individuo y como sociedad que comparte un entorno.

Si bien en este trabajo se ha planteado competencias genéricas de formación profesional para el turismo, se ve la necesidad de realizar estudios comparativos entre diferentes realidades, que orienten la mejor construcción de competencias para todo nivel educativo. En el caso de turismo, una fuente importante es la información estadística permanente de su evolución, de cara a las orientaciones de su desarrollo nacional y mundial. Es deber de las universidades y los órganos que lo regulan, aportar con esa información, a través de publicaciones periódicas que indiquen los resultados, tendencias y proyecciones de la actividad turística.

Desde el punto de vista académico, el turismo es una compleja realidad en permanente construcción, alimentado por otros campos del conocimiento, pero que también ha empezado a verse por sí mismo; por lo tanto, debe ser abordado con la seriedad y rigurosidad del caso, mediante su estudio y la realización de proyectos de

investigación que lo sustenten, en función de su mejor desarrollo y aporte a la sociedad y el ambiente.

Los proyectos empresariales son complejas prácticas educativas totalmente compatibles y coherentes con el enfoque por competencias, que requieren mucha dedicación en todas sus etapas. Las instituciones educativas que lo implementen, deben empezar a crear y utilizar herramientas que permitan su permanente seguimiento y evaluación, sin olvidar que en su seno convergen los elementos y características de las competencias personales que crean e influyen a esa realidad, al igual que ésta en sus participantes.

Con la fundamentación pedagógica que se ha propuesto en este trabajo, queda aplicar y experimentar las diversas formas de su práctica, y éste será el reto para las instituciones que toman la decisión de hacerlo, con el firme propósito de aportar a la calidad de la educación turística, así como a la calidad del servicio en los diferentes sectores del turismo.

Los proyectos empresariales, como parte estructural de un currículo, proveen al futuro profesional la siempre requerida experiencia laboral, con la gran diferencia que esta experiencia no solo fue laboral. Gracias a esta experiencia de vida y aprendizaje, el estudiante y el graduado serían promotores de cambios, creadores de nuevos productos y formas de servicio que marquen la diferencia con el resto y causen efecto positivo tanto en quienes lo consumen, como en quienes lo proveen.

Si los proyectos empresariales fuesen aplicados en las instituciones de educación y se convirtiesen en laboratorios, seguramente llegarían a ser la principal actividad y elemento curricular del que partan las propuestas de estudio para el turismo. Eso sería innovador y una interesante propuesta que debe salir de la academia como nuevo aporte a la educación para el turismo.

Los proyectos empresariales no son solamente elementos curriculares que aportan al efectivo logro de competencias, sino que pueden tener mayores alcances en beneficio del turismo y de quienes se involucran en él. Si su práctica se aplicara en instituciones educativas, habría valiosas fuentes de información que permitirían levantar datos para el análisis de temas y aspectos que caracterizan al turismo, es decir, se convertirían en importantes laboratorios experimentales en favor del conocimiento para el turismo. Ahora bien, si la principal estrategia del desarrollo turístico del Ecuador fuese la calidad en el servicio y todos estos proyectos tuvieran esa orientación, seguramente el Ecuador sería un destino reconocido por aquello.

Más aún, si se considerara al servicio como objeto de estudio del turismo, y por lo tanto, uno de los principales ejes para su desarrollo, entonces todos los actores del turismo: academia, prestadores de servicio y demás instituciones y organizaciones públicas y privadas, deberían aportar para su estudio. Es decir, si el Ecuador toma como eje al servicio, éste se convertiría en el objeto de estudio del turismo y todos aportarían, de forma integrada, para su construcción. Y resulta pertinente pensar en esto, ya que tomando en cuenta la riqueza cultural y natural que el Ecuador posee, junto a la mejora de infraestructura del país, se debería pensar en algo que sea posible desarrollarlo y pueda ser un aspecto diferenciador de otros lugares.

Debe ser compromiso de las universidades, el estudio riguroso y la generación de conocimiento en favor del desarrollo turístico. Su estudio debe direccionar las estrategias de desarrollo en los principales ámbitos de su accionar: ámbito empresarial, ámbito público y ámbito académico. Es decir, que desde la universidad y en comunión con los actores del turismo, deben salir las directrices de formación y capacitación, de regulación y promoción, de gestión e innovación; en otras palabras, ser la principal fuente de conocimiento para la formulación de planes y la toma de decisiones de las mismas instituciones de educación que forman profesionales para el turismo, de los órganos que lo regulan y de la empresa privada que presta servicios turísticos.

Bibliografía

- Acosta, Alberto, *Breve historia económica del Ecuador*, Quito, Corporación Editora Nacional, 2001.
- Araque Jaramillo, Wilson, *Perfil del emprendedor ecuatoriano*, Quito, Corporación Editora Nacional, UASB, 2009.
- Carvajal, Iván, “Universidad y Conocimiento”, en *Simposio permanente sobre la Universidad/Universidad y Sociedad*, No. 1, Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2009.
- Castillo, Marcelino y Panosso Alexandre, *Epistemología del Turismo*, México, Trillas, 2010.
- Cifuentes, Mario, *Educación por competencias*, Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, 2009.
- Dias Sobrinho, José, “Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña”, en *tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*, Caracas, IESALC-UNESCO, 2008.
- Fayos-Solá, Eduardo, *Introducción a TEDQUAL*, Madrid, Organización Mundial del Turismo, 2003.
- Gómez Oyarzúm, Galo, *La universidad a través del tiempo*, México, Universidad Iberoamericana, 1998.
- Kantis, Hugo, *Políticas y programas de desarrollo emprendedor: El estado del conocimiento en América Latina*, en *Desarrollo, innovación y cultura empresarial. Volumen 3. Políticas para PYME y Gestión de empresa familiar*. Rodrigo Varela (editor), Cali, Universidad Icesi, 2011.
- Morin, Edgar, *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, París, UNESCO, 1999.
- Nueno, Pedro en José Caros Arnal (coord.), *Creación de Empresa: los mejores textos*, Barcelona, Editorial Ariel, 2013.
- Panosso, Alexandre, *Filosofía del Turismo*, México, Trillas, 2008.
- Posso, Antonio, *Universidad Ecuatoriana: pasado, presente y futuro*, Ibarra, Universidad Técnica del Norte, 1998.
- Sancho Pérez, Amparo, *Introducción al turismo*, Madrid, Organización

- Mundial del Turismo, 1998.
- Sancho Pérez, Amparo, *Educando Educadores en Turismo*, Valencia, Organización Mundial del Turismo, 1995.
- Tobón, Sergio, *Formación Basada en Competencias*, Bogotá, Ecoe Ediciones, 2006.
- Tünnermann, Carlos, *Aproximación histórica a la universidad y su problemática actual*, Bogotá, Universidad de los Andes, 1997.
- Varela, Rodrigo, *Innovación Empresarial*, Bogotá, Pearson Educación de Colombia Ltda, 2001.
- Vargas, Fernando, Casanova Fernando y Montanaro Laura, *El enfoque de competencia laboral*, Montevideo, Cinterfor/OIT, 2001.
- Villena, Carlos, *Introducción al Turismo*, Lima, Ediciones del autor, 2007.
- Sitios Web:
- Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo, CONPEHT, en <http://www.conpeht.net>
- Instituto de Turismo y Hotelería de Quebec, en <http://www.ithq.qc.ca/en/school/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*, junio 2012, en <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/descargas/ciiu.pdf>
- Magna Charta Universitatum, Bolonia, 18 de septiembre de 1988, en http://www.crue.org/export/sites/Crue/procbolonia/documentos/docclave/Carta_Magna.pdf
- Ministerio de Educación del Ecuador, *Resultados de las pruebas censales SER Ecuador*, 2008, en <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/resultadoPruebasWEB.pdf>
- Ministerio de Turismo, *Estadísticas 2011*, en http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30
- Oppenheimer, Andrés, *Los nuevos rankings universitarios*, artículo publicado en el Nuevo Herald, 12 de septiembre de 2013, en <http://www.elnuevoherald.com/2013/09/11/1564716/oppenheimer-los-nuevos-rankings.html#storylink=cpy>
- Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación*,

UNESCO, 2006, en

<http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/isc97-es.pdf>

Organización Mundial del Turismo, *Panorama del Turismo Internacional*,

OMT, Edición 2009, en <http://www.unwto.org/facts/eng/highlights.htm>

Quito Turismo, Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico, *Principales*

indicadores de Quito, 2013, en [http://www.quito-](http://www.quito-turismo.gob.ec/phocadownload/EstadisticasUIO/Quitoencifras/Quito%20en%20Cifras%202012-)

[turismo.gob.ec/phocadownload/EstadisticasUIO/Quitoencifras/Quito%20en%20Cifras%202012-](http://www.quito-turismo.gob.ec/phocadownload/EstadisticasUIO/Quitoencifras/Quito%20en%20Cifras%202012-)

Rodríguez, Reyna, *Compendio de estrategias bajo el enfoque por competencias*, Sonora, Instituto Tecnológico de Sonora, 2007, p. 2-47

en

http://www.itesca.edu.mx/documentos/desarrollo_academico/compendio_de_estrategias_didacticas.pdf

Universidad Argentina de la Empresa, en [http://www.uade.edu.ar/pinamar/el-](http://www.uade.edu.ar/pinamar/el-campus/hotel-escuela)

[campus/hotel-escuela](http://www.uade.edu.ar/pinamar/el-campus/hotel-escuela)