



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VI Número: 2 Artículo no.:24 Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2019.

TÍTULO: Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico.

AUTORES:

1. Máster. Mirian Pantoja Burbano.
2. Máster. Héctor Castillo Casar.
3. Máster. Alex Vallejos Casar.
4. Máster. Lourdes Sandoval Pillajo.
5. Máster. Edison Hernán Salazar Calderón.
6. Máster. Zoila Victoria Herrera Andrade.

RESUMEN: Es importante el desarrollo de una política educativa que se especialice en turismo en la totalidad de sus escalas de trascendencia local, regional o nacional. Se aspira a una educación turística facultada para almacenar los requerimientos de formación solicitados por el contexto empresarial, delineando competencias generales y específicas que incluyan tanto los perfiles profesionales como las facultades a desarrollar determinadas anticipadamente para cada titulación de turismo en todos los niveles. Se abre el debate sobre las competencias que son consideradas hoy por hoy curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico.

PALABRAS CLAVES: Perfiles profesionales, competencias específicas, formación de recursos humanos, sector turístico, currículo.

TITLE: Specific competences that must be assessed curricularly in the training of human resources for the tourism sector.

AUTHORS:

1. Máster. Mirian Pantoja Burbano.
2. Máster. Héctor Castillo Casar.
3. Máster. Alex Vallejos Casar.
4. Máster. Lourdes Sandoval Pillajo.
5. Máster. Edison Hernán Salazar Calderón.
6. Máster. Zoila Victoria Herrera Andrade.

ABSTRACT: It is important to develop an educational policy that specializes in tourism in all its scales of local, regional or national importance. It is aspired to a tourism education empowered to store the training requirements requested by the business context, delineating general and specific competences that include both the professional profiles and the faculties to be developed in advance for each tourism degree at all levels. The debate is opened on the competences that are currently considered curricular in the training of human resources for the tourism sector.

KEY WORDS: Professional profiles, specific skills, training of human resources, tourism sector, curriculum.

INTRODUCCIÓN.

En la segunda década del siglo XXI, el turismo se ha conformado como un ejercicio económico y social de notable escala, aunque no exento de amenazas en lo referido a su competitividad y sostenibilidad. Su progreso, y por consiguiente, su facultad de favorecer el bienestar de sus protagonistas, se encuentran estrechamente conectados con la estructura de la sociedad actual. El

sector, sin dudas, es resistente, permitido por la redundancia de sus subsistemas, aunque sensible cuando entran a jugar elementos constitutivos como la salubridad, la seguridad o el beneficio concerniente al viaje. La ostensible globalización del ejercicio turístico ha permitido destacar su rol protagónico en el progreso de naciones y áreas, si bien la ha convertido en más dependiente de las expectativas y discernimientos de sus clientes, y de eventos y disposiciones a escala planetaria (Fayos-Solá, 2004)

Teniendo en cuenta que el turismo resulta un factor incuestionable del crecimiento económico, y en esencia, una fuente significativa de empleo con alto impacto en las comunidades locales, debe ayudar a perfeccionar la calidad de vida de la población más vulnerable del país mediante su integración al desarrollo turístico. La importancia del sector turístico reside en que conforma puestos de trabajo con mejores salarios que el promedio nacional, anima el desarrollo de la región, activa la inversión en proyectos de infraestructura, divulga los recursos culturales y naturales del país, conserva la equidad de género y facilita el desarrollo del capital intelectual; por estas razones, se le adjudica el término de motor de la competitividad (Villareal y Van der Horst, 2008).

La investigación de la competencia en la acción turística ha sido asumida habitualmente desde una perspectiva macroeconómica, que se centra en las teorías clásicas del comercio internacional. Como resultado de esta perspectiva, se ha evidenciado un déficit histórico de investigaciones que aborden la empresa turística, en el contexto macro y su competitividad, en el micro; sin embargo, se ha establecido otro grupo de ideas, entre las cuales se destaca la inconsistencia doctrinal de los exiguos estudios que se han ejecutado sobre la empresa turística, gracias a, esencialmente, a su errónea conceptualización, y por ende, del mismo sector turístico. Este contexto ha provocado que la investigación de la empresa turística haya mostrado desde un punto de vista histórico una dilación temporal en cuanto a la asunción de las teorías más actuales de la Economía de la Empresa, tales

como la Teoría de los Recursos y Capacidades, la Teoría Contingente o la Teoría del Conocimiento, fundadas todas en una orientación estratégica de análisis de la competencia (Flores, 2011).

La empresa turística debe apostar por un cambio primordial del estilo de gestión tradicional, en el cual el recurso humano debe limitar su papel a la ejecución de tareas, mientras que la función de concepción radica en el área directiva, hacia un estilo de gestión consecuente con un liderazgo motivador e interactivo, pues se necesita llevar la organización a un contexto de competencia interna a través del acoplamiento de equipos de trabajo, los que están capacitados autónomamente para estructurar sus labores de manera efectiva. Dicha situación requiere de formar en el grupo de los miembros de la empresa un sistema de valores comunes. La razón estriba en que la calidad no debe echar raíces en la cultura de la empresa, si no se interioriza a escala personal, pues el valor agregado por la ruta del conocimiento requiere que la manera más rentable de ofrecer valor a los productos y servicios que ofrece la empresa sea a través de la sistematización de la inteligencia y el conocimiento de los trabajadores, manifestados de muy diversas maneras: funcionalidad, ajuste al uso y capacidad de respuesta (Brunet y Alarcón, 2007).

Los enormes desafíos que afronta el sector turístico tanto a mediano como a largo plazo están condicionados esencialmente por las transformaciones en los sistemas y niveles de competencias, por ende, la formación curricular resulta imprescindible para que los conocimientos, destrezas y cualidades brinden soluciones a las situaciones o necesidades según se muestren. En dicho orden, el sistema de gerencia hotelera debe abandonar los enfoques tradicionales y asumir los sistemas gerenciales más novedosos, no obstante, su aplicación involucra innovaciones significativas, tanto en la manera de pensar como en las actividades, y por consiguiente, en las operaciones que deben implementarse, sobre todo en lo concerniente a la formación de los recursos humanos (RRHH), que facilite los cambios requeridos en el aprendizaje individual y organizacional, para brindar solución a las exigencias de las instalaciones y su contexto (Marrero, 2002).

Para lograr la competitividad en un destino turístico se debe crear con valor de futuro beneficios superiores a la media de la competencia en tres contornos: beneficios sociales (en función de calidad de vida, puestos de trabajo de calidad e innovación), beneficios económicos (para los negocios de la región de manera que conquiste a los mejores inversionistas, empresarios, trabajadores, proveedores y expertos), y beneficios medioambientales (de forma tal que el uso turístico sufrague toda la tasa de regeneración y no se recurra a excepciones). Por ende, la competitividad global de un destino turístico involucra conseguir la estabilidad económica, sociocultural y ecológica, ya que si no se alcanza en cualesquiera de estos espacios no será factible su logro a nivel planetario (Diéguez, Gueimonde, Sinde y Blanco, 2011).

Lillo, Ramón y Sevilla (2007) diferencian tres unidades del capital humano: competencias generales, que incluyen el alfabetismo lingüístico y cuantitativo y, más totalmente, con la destreza para procesar información y usarla en brindar respuestas a problemas y en el contexto del aprendizaje. Así también las competencias específicas que tienen que ver con la operación de tecnologías o ciertos procesos productivos. Por otra parte, el conocimiento técnico y científico que involucra el manejo de diversos cuerpos de conocimiento organizado y de técnicas analíticas notables para la producción o para el adelanto del conocimiento tecnológico. De esta manera, se justifica pensar que el capital humano resulta una condicionante significativa de la productividad, tanto en el contexto individual como agregado. Principalmente, en un entorno cambiante y de constante añadidura de nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los servicios y procesos productivos.

Resulta apreciable el desarrollo de una política educativa que se especialice en turismo, en la totalidad de sus escalas de trascendencia local, regional o nacional. Al provocarse asociaciones con el tejido productivo, se consigue una educación turística facultada para almacenar los requerimientos de formación solicitados por el contexto empresarial), delineando competencias generales y específicas que incluyan, tanto los perfiles profesionales, como las facultades a desarrollar determinadas

anticipadamente para cada titulación de turismo en todos los niveles, ocupacional, secundaria (formación profesional) y universitaria (licenciatura o ingeniería, master o doctorado). Igualmente, resulta sustancial lograr que los empresarios turísticos valoren, retribuyan y soliciten un capital humano egresado en titulaciones de turismo al que consideren bien capacitado (Lillo, 2009).

Se debe atender con mayor énfasis a la constitución de competencias de planificación y gestión de la empresa turística en relación con el impulso de competencias lingüísticas, manejo de las TICs y las específicas en cada esfera de especialidad. Las competencias de gestión y planificación resultan ser las que mayor índice de interrelaciones con otros campos competenciales demuestran y, gracias a eso se planea la interrogante de cómo deben ser insertadas dentro de los nuevos planes curriculares; por lo tanto, se supone que su desarrollo debe relacionarse con las competencias con las que evidencia correlación, o sea, que el aprendizaje de las destrezas de gestión y de planificación no se efectúe separadamente del inglés, las TICs y la restauración, gestión de alojamientos e intermediación (García y Pérez, 2008).

Si bien el análisis tradicional se centra en la evaluación del puesto de trabajo, y su naturaleza, por tanto, resulta deductiva, el enfoque de las competencias es inductivo y se basa en el estudio de los rasgos que identifican a sus mejores trabajadores. Dicha comparación permite aseverar que, en lugar de delimitar con anterioridad el perfil perfecto de una plaza, se debe elegir a quienes ejercen dicha plaza mostrando mejores habilidades e identificar las cualidades, formas de trabajo y orientaciones que tienen en común. Varios elementos pudieran evaluarse: adaptabilidad, sujeción a normas, facultad de trabajar en equipo, explotación del tiempo, colaboración, creatividad, comunicación, capacidades de mando e iniciativa. Cada empresa debe escoger los trabajadores que mejor cumplen sus metas, cultura empresarial y clase de labor a ejecutar (Puchol, 2007).

Formalmente, el análisis de puestos basado en competencias simboliza describir el puesto según las competencias conductuales medibles y visibles (conocimientos, destrezas y comportamientos) que el trabajador que ocupa la plaza debe manifestar para ejercer positivamente su labor. Esta perspectiva dista de la tradicional que caracteriza al puesto según deberes y compromisos. El análisis basado en competencias se orienta más en la manera del trabajador para dar cumplimiento a las metas de la plaza o ejerce en realidad el trabajo. Consiguientemente, el análisis habitual de puestos se orienta en el trabajo, no así el análisis basado en competencias, que lo hace hacia el trabajador, en concreto, en lo que está facultado para realizar (Dessler, 2009).

El contexto turístico planetario, en transformación constante, presenta oportunidades y desafíos por vencer, gracias al cambio de los requerimientos de los clientes, la constatación de destinos emergentes competidores y la creciente consolidación de novedosos enfoques de transporte y comercialización. Dichas transformaciones están incidiendo en los recursos humanos del área y en las competencias profesionales necesitadas para ese fin, dentro de las que se destacan las competencias TIC y las lingüísticas como las de mayor aprecio por los empleadores. Bajo este paradigma, la gestión de los recursos humanos deviene un actor protagónico para resaltar la competitividad, donde la formación desde sus orígenes debe ser dirigida a la excelencia (García y Pérez, 2009).

En muchos casos, las empresas hoteleras están carentes de una apropiada orientación externa para la gestión de su personal, así como para el desarrollo de una política de recursos humanos centrada en el diseño de plazas, la carrera profesional y la formación regular; como tampoco presentan una política de diseño de plazas según las habilidades y desarrollo profesional de sus trabajadores y de un plan de formación sólido (García, Álvarez y Santos, 2010). Se abre el debate sobre las competencias que son consideradas hoy por hoy curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico.

DESARROLLO.

Método.

Con la intención de conocer el consenso de la comunidad científica contemporánea respecto a cuáles son aquellas competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico, se consultaron recursos en Internet como las páginas Web de instituciones y asociaciones de turismo, así como distintas revistas de este ramo. El período investigado comprendió desde el año 2004 hasta el año 2017. Fue creada una base de datos en el programa Access, donde se ingresaron los artículos seleccionados.

Para cada artículo, fueron extraídos: el año del estudio, el año de publicación y el tipo de diseño utilizado. Finalmente, se construyeron tablas de sistematización con los campos antes señalados, lo que permitió posteriormente un análisis comparativo entre los diversos estudios.

A partir de las variables identificadas, se definieron categorías analíticas tales como: perfiles profesionales, competencias específicas, formación de recursos humanos, sector turístico, currículo. Se insertaron un total de 28 trabajos en estas categorías. A continuación, se exponen los diferentes grupos de competencias específicas que emanan como resultado de esta investigación.

Resultados.

La gestión de recursos humanos favorece la gestión de capital humano y sus rasgos interpersonales, que pueden entenderse como recursos para establecer una ventaja competitiva. Así también, los recursos humanos no solo son agregados a la organización por las acciones pertinentes de reclutamiento y elección, sino que son perfeccionados en función de la inversión en su capital humano. Resulta un requerimiento seleccionar el tipo de estructura del capital humano a disposición y de qué manera se transforma, al implementar requerimientos para su estimación teniendo en cuenta sus competencias, adaptación y la pertenencia a determinada red social. Dentro de estos elementos,

el conocimiento declarado en las competencias laborales ha devenido en el primordial, gracias a la urgencia de socializarlo entre los integrantes del organismo para poder conseguir los objetivos planteados en los sistemas laborales, en esencia, en una economía en la que el elemento conocimiento está siendo privilegiado ante a otros de carácter palpable (Macías y Aguilera, 2012).

El progreso, formación y educación habituales se debe incluir como una acción estratégica perenne en la fuerza de trabajo de las empresas hoteleras para acomodarse a los cambios sociales, técnicos y económicos con el objetivo de obtener la eficiencia, productividad, eficacia y calidad de los servicios brindados por las empresas hoteleras. Castro (2012) propone como medular el desarrollo de las competencias gerenciales en torno a:

- 1) Estudiar y descifrar resuelta y correctamente los datos numéricos.
- 2) Comprender fluidamente con el objetivo de comunicarse adecuadamente de manera verbal y escrita en otras lenguas.
- 3) Estudiar el contexto del negocio hotelero certificando la supervivencia, desarrollo, productividad, rentabilidad y competitividad.
- 4) Instituir relaciones interpersonales, superando conflictos emocionales.
- 5) Manejar seriamente los recursos y capacidades por parte de los gestores en las instalaciones hoteleras.

La formación debe entenderse como una inversión y no como un gasto, al constituir un activo notable de la empresa que podrá rentabilizarse tanto a corto como a mediano plazo; de esta manera, como en los otros tipos de inversiones, será urgente proyectar las inversiones en formación para alcanzar los mejores resultados posibles. Esta programación se encuadrará en la planificación integral de los recursos humanos de manera tal que dé solución a las metas estratégicas de la empresa y a los requerimientos identificados en el contexto de recursos humanos y, a su vez, consiga el apropiado

nivel de ajuste entre las disposiciones concernientes a formación y las otras decisiones importantes en las diversas funciones inherentes al área de personal (Barreto y Azeglio, 2013).

Varios autores han destacado la importancia de las innovaciones curriculares en los planes de estudio de carreras relacionadas con el turismo en diversas universidades. Carrera (2010), quien propone un diseño del sistema académico por competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, destaca que su principal objetivo se encamina a capacitar futuros expertos como actores de transformación, consecuentes con el desarrollo del individuo y su contexto, beneficiando el progreso del turismo sostenible incluyendo los factores de competitividad laboral representada por los diversos actores sociales conectados con el turismo y los servicios.

El sistema de gestión académica está conformado por un conjunto de periodos interrelacionados y se ha delineado con la intención de establecer, en progreso, y análisis de las competencias identificadas en el perfil profesional de cada uno de los contenidos académicos. Este sistema está integrado por cinco componentes: examen de las necesidades sociales, enunciación del perfil profesional por la autoridad, transmisión de los requerimientos del currículo académico, estructuración de un sistema de gestión del aula y el desarrollo de la autoridad, y delineación de un sistema de evaluación.

Por su parte, Ruíz y Herrera (2012) resaltan la planificación estratégica de los recursos humanos en el centro de las tácticas de desarrollo de los estudios de hotelería en Cuba. Dicha planificación facilita la diferenciación de la competencia por elevadas cifras de satisfacción al cliente, eficiencia y eficacia, economía, al ser una empresa de turismo identificada por altos grados de calidad en los servicios que permiten la distinción, así también, por talento humano con especialización y probadamente profesionales, para conseguir una mayor asignación en el contexto turístico nacional e internacional y favorecer de esta forma el progreso de la nación. El currículo está encaminado, en consecuencia, a

establecer no solo competencias sino valores como profesionalidad, ética y moral, facultad de cambio, responsabilidad con la empresa, orden, creatividad, rigor, trabajo en equipo y honestidad.

El currículo del profesional en turismo en el nivel de licenciatura o ingeniería debe establecer las competencias cognitivas (conocimientos, saber), las actitudinales (habilidades, saber estar) y las instrumentales (capacidades, saber hacer); no obstante, los graduados deben más tarde establecer, semejante a lo que realizan los profesionales de otras disciplinas, hacia dónde orientarán su itinerario y especialización profesional particular y diferencial, lo que facilitará la formación de profesionales del turismo versados, sin desatender la formación integral en empresas u organismos, progreso, política, sociedad, contexto, economía, calidad, misión, tecnología, cultura, patrimonio, facilidad, ecología, competitividad, innovación, entre otras facilidades del turismo (Wallingre, 2011).

Para Gómez (2010), la estructuración del plan curricular no debe centrarse en esencia en las propensiones del turismo actual expresadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT), ya que estas organizaciones rectoras del sector en los contextos nacional y global correspondientemente, al popularizar mitos, al engrandecer beneficios y al entender el sistema turístico mediante visiones ilusorias, fuerzan la verdad oficial, restringen la posibilidad de crítica y sujetan las conciencias de los que se adjudican sus enfoques, imputan un nivel económico y benefician la conservación del modelo de desarrollo turístico que salvaguarda los valores e intenciones de los sistemas económicos y políticos amparados por estancias jerárquicas.

Comprender cómo se representa el sistema turístico, dificultosamente se podrá alcanzar con solo el empleo de conocimientos que se crean a partir de los planes curriculares de las instituciones. Para ellas resulta indiscutible presumir que solicitarían competencias tales como flexibilidad y compromiso en el empleo, actitud de servicio, manejo del inglés y trabajo en equipo y bajo presión. Inclusive, la destreza en ventas gracias a que la dinámica competencia de los mercados turísticos ha

determinado que desarrolle entre los profesionales la competencia de la facultad para vender productos y servicios (incluso los relacionados con los bienes inmuebles).

Un estudio realizado en España por Rodríguez, Rubio, Esteban y Alonso (2009) destaca cuáles son las competencias centrales que deben generar las adaptaciones curriculares en los planes de estudio de la carrera de Turismo en ese país, entre ellas:

1. Facultad para estructurar, proyectar y administrar el tiempo.
2. Facultad para trabajar bajo presión.
3. Manejo adecuado, tanto oral como escrito de la lengua materna.
4. Dominio de una segunda lengua.
5. Manejo del ordenador.
6. Destreza para trabajar de manera individual y tomar decisiones.
7. Facultad de crítica, análisis y síntesis.
8. Capacidades interpersonales, saber comunicarse con otros.
9. Curiosidad, destreza de búsqueda y gestión de la información.
10. Facultad para acomodarse a situaciones inesperadas, flexibilidad.
11. Facultad para formular nuevas ideas, innovación, creatividad.
12. Capacidad de liderazgo, facultad para influir y motivar a otros.
13. Decisión y espíritu emprendedor.
14. Inquietud por la calidad, por hacer el trabajo correctamente.
15. Facultad de negociación, poder convencer y admitir otros enfoques.
16. Estimulación, entusiasmo, necesidad de conocimiento.

En tanto, Repetto y Pérez (2007) proponen, además, que el currículo permita la creación de lo que denominan competencias emocionales, estructuradas de la siguiente manera: autoconciencia de las emociones, facultad para discriminar y percibir las emociones de los otros, facultad para emplear el

vocabulario emocional y la expresión, facultad para la implicación empática, facultad para distinguir la experiencia subjetiva individual de la expresión emocional externa, facultad para adaptarse ante emociones negativas y contextos estresantes, dominio de la comunicación emocional en la interacción y facultad para la autoeficacia emocional.

Según Julca (2011), quien evaluó los factores básicos de la competencia de emprendimiento empresarial en estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad San Martín de Porres, en Lima, Perú, el emprendimiento empresarial debe constituirse como una competencia inherente a la formación profesional, ya que posibilita a las instituciones educativas de educación superior, incluidas, por supuesto, las universidades, asistir con profesionales con una tendencia hacia las propuestas de iniciativas en torno a la constitución empresarial, o sea, profesionales facultados para sintetizar la idea de fundar una empresa a través de la explotación de una oportunidad de negocios.

Maldonado (2007) propone que dentro del currículo universitario del Turismo se incluyan perspectivas teóricas que abarquen la creación no solo de competencias para el turismo más extendido sino para el de tipo comunitario, a través de la difusión de tecnologías y prácticas de conservación de los ecosistemas y la biodiversidad respaldadas en los saberes ancestrales, el empleo de energías renovables y no contaminantes, la racionalización de la utilización del agua, el manejo de desechos sólidos y aguas residuales de procedencia doméstica o turística. Así también el incentivo de los cultivos orgánicos, la reforestación de tierras desgastadas, la defensa de las especies autóctonas o su repoblación, la normalización de la caza y la eliminación de la fabricación de artesanías y platos tradicionales con flora y fauna en riesgo de extinción. Se debe impedir y castigar el tráfico de especies y la sustracción no permitida de material genético.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente y como apunta Gómez de Lunar (2009) se entrevistó el requisito de constituir un talento humano facultado para brindar soluciones inmediatas a los requerimientos que bosqueja la acción turística, y que sea resultado de planes educativos que se

establezcan en relación con políticas definidas a escala de la Educación Superior en aquellas zonas importantes, donde el turismo se establezca como una solución en función de un progreso socioeconómico y donde, también, cumplan con investigaciones detalladas dentro del contexto turístico. En los acápites de formación básica, técnica y destrezas personales, son el aprendizaje de un segundo idioma y el dominio de sistemas computarizados y adiestramiento gerencial, las competencias esenciales que deben ensanchar la oferta formativa y curricular turística.

CONCLUSIONES.

En la Educación Superior estriba la responsabilidad para asumir la delantera sobre las adaptaciones curriculares en materia turística mediante la reflexión habitual de su práctica y de la optimización de ambientes endógeno y exógeno. Las instituciones educativas son las responsables respecto a cómo debería seguir desarrollando la construcción del conocimiento de la disciplina del turismo para integrar un periodo más superador que el actual.

En el sector turístico, tanto las competencias transversales como las específicas que poseen sus profesionales, van a regir un notable rol en la competitividad de sus empresas e instituciones y, para conseguir las, un apropiado proceso de aprendizaje, centrado en una orientación profunda, se torna necesario en función de brindar solución a los requerimientos de unos clientes que muestran cada vez más su formación y exigencia.

La significación vital de la formación profesional en turismo resulta tal, que mediante una adecuada formación se posibilita la efectividad del emprendimiento empresarial y facilita al empleado a lograr o mantener su empleo, al poder adaptarse de mejor manera a las transformaciones, cumpliendo nuevas labores y optimizando su rendimiento.

En los niveles de formación básica, técnica y destrezas personales, las competencias más necesitadas en el contexto laboral se conectan con el aprendizaje competente de los idiomas y el dominio de sistemas computarizados y las actitudes gerenciales, competencias primordiales que deben incluirse en la amplitud de la oferta formativa turística en cualquier plan curricular de carreras relacionadas con el accionar económico del turismo en las universidades latinoamericanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Barreto, A. y Azeglio, A. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires – Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22, 1140-1159.
2. Brunet, I. y Alarcón, A. (2007). Calidad y recursos humanos del sector hotelero en Cataluña. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, LXV (47), 73-98.
3. Carrera, P. (2010). Diseño del Sistema Académico por Competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Gest. tur.*, (13), 113-127.
4. Castro, L. A. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 64-76.
5. Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
6. Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *CULTUR*, 5(2), 101-124.
7. Fayos-Solá, E. (2004). Política turística en la era de la globalización. En Instituto de Estudios Socioeconómicos de Cajamar. (Ed.), *Las nuevas formas del turismo*, (pp. 215-232). Cajamar, España: Caja Rural Intermediterránea.

8. Flores, D. (2011). Delimitación de la empresa turística desde diferentes enfoques de análisis de la economía del turismo. *Análisis Turístico*, 11(1), 1-7.
9. García, J. V. y Pérez, M. C. (2008). El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo*, (21), 67-83.
10. García, J. V. y Pérez, M. C. (2009). Análisis de las competencias lingüísticas y digitales en el marco de los estudios universitarios de turismo en España. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 9(1), 1-27.
11. García, N., Álvarez, B. y Santos, M. L. (2010). Aplicación de la Lógica Dominante del servicio (LDS) en el sector turístico: el marketing interno como antecedente de la cultura de co-creación de innovaciones con clientes y empleados. *Cuadernos de Gestión*, 11(2), 53-75.
12. Gómez de Lunar, V. (2009). Desempeño laboral del licenciado en turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla Margarita. Estado de Nueva Esparta. *Gest. tur*, (11), 41-68.
13. Gómez, S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19, 139-156.
14. Julca, E. (2011). Evaluación de factores básicos de competencia de emprendimiento empresarial en los estudiantes de Turismo: el caso de la Universidad San Martín de Porres, Lima (Perú) [Tesis doctoral]. Universidad de Salamanca, España.
15. León, C. (2018). Los retos de la competitividad en Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: VI. Número: Edición Especial. Artículo no.: 47.
https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/_files/200003924-052f80629a/EE%2018.7.47%20Los%20retos%20de%20la%20competitividad%20en%20Ecuador..pdf

16. Lillo, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, (24), 53-64.
17. Lillo, A., Ramón, A. B. y Sevilla, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, (19), 47-69.
18. Macías, C. y Aguilera, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 133-148.
19. Maldonado, C. (2007). Fortaleciendo redes de turismo comunitario. *@local.glob*, (4), 8-14.
20. Marrero, C. (2002). Propuesta para la gestión de la formación de los recursos humanos en instalaciones hoteleras. *Industrial*, XXIII(2), 1-5.
21. Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
22. Repetto, E. y Pérez, J. C. (2007). Formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1(40), 92-111.
23. Rodríguez, J. M., Rubio, L., Esteban, C. y Alonso, M. (2009). La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turismo. *Estudios Turísticos*, (179), 41-66.
24. Ruíz, D. R. y Herrera, I. (2012). La planificación estratégica de los recursos humanos en el centro de las tácticas de desarrollo de la hotelería en Cuba. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1), 1-17.
25. Villareal, R. y Van der Horst, A. (2008). Estrategia de competitividad turística de la República Dominicana. *Revista de Investigación en Turismo*, 1(1), 15-28.
26. Wallingre, N. (2011). Avances en la construcción del conocimiento del turismo. Pensando la disciplina del turismo desde una perspectiva integral. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 149-170.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Carrera, P., Vallejo, E. (2015). Propuesta de un modelo educativo para la formación del talento humano en turismo en américa latina. Revista latino-americana de turismología, 1 (2), 30-42.

Recuperado de:

<https://rlaturismologia.ufjf.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/51/21>

2. López, A., Larco, E. y Ortiz, C. (2017). Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – extensión Guayaquil en el año 2015. INNOVA Research Journal, 2 (1), 113-130.

Recuperado de:

<http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/155>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. Mirian Pantoja Burbano Ingeniera Comercial y Máster en Administración de Empresas. Docente de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) extensión Ibarra. Ibarra, Ecuador. Correo electrónico:

ui.mirianpantoja@uniandes.edu.ec

2. Héctor Castillo Casar. Licenciado Contador Público Autorizado y Máster en Auditoría Integral. Docente de la carrera de Turismo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) extensión Ibarra. Ibarra, Ecuador. Correo electrónico: ui.hectorcastillo@uniandes.edu.ec

3. Alex Vallejos Casar: Administrador Gastronómico y Máster en Ecoturismo en Áreas Protegidas. Docente de la carrera de Turismo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) extensión Ibarra. Ibarra, Ecuador. Correo electrónico: ui.alexvallejos@uniandes.edu.ec

4. Lourdes Sandoval Pillajo. Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Inglés y Máster en Educación Abierta y a Distancia. Docente de la carrera de Turismo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) extensión Ibarra; Ibarra, Ecuador. Correo electrónico: ui.lourdessandoval@uniandes.edu.ec

5. Edison Hernán Salazar Calderón. Licenciado en Ciencias de la Educación. Profesor de idioma Inglés. Máster en Lingüística Aplicada al Aprendizaje del Inglés. Diploma Superior en Metodología para la Enseñanza del Idioma Inglés. Docente del Centro de Idiomas ESPOCH. Riobamba, Ecuador. Correo electrónico: edisonh.salazar@epoch.edu.ec

6. Zoila Victoria Herrera Andrade. Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad de Inglés y Francés. Máster en Lingüística y Didáctica de la Enseñanza de Idiomas Extranjeros y Máster en Administración para el Desarrollo Educativo. Docente del Centro de Idiomas ESPOCH. Riobamba, Ecuador. Correo electrónico: zherreraa@hotmail.com

RECIBIDO: 4 de octubre del 2018.

APROBADO: 23 de octubre del 2018.