



# **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**TESIS DOCTORAL**

## **FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS. LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA BILINGÜE, UDELAS, 2019- 2022.**

**Por:**

**YOISY EDITH ATENCIO ESPINOZA**

**CÉDULA: 4-720-1864**

**ASESORA:**

**Dra. Katia Isabel Acosta**

**Tesis Doctoral para optar al grado de Doctora en Ciencias de la Educación**

**Marzo**

**2022**

HOJA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

---

ASESOR

---

LECTOR(A)

---

LECTOR(A)

**PENSAMIENTO**

**“EL TURISMO ES QUIZÁS LA FORMA MÁS EXTENDIDA DEL  
DIÁLOGO ENTRE CULTURAS”**

**FREDERICK P. VACHERON**

**UNESCO. SECRETARIA DE TURISMO. MÉXICO**

## DEDICATORIA

El actual trabajo investigativo lo ofrezco a Dios en primera instancia, quien ha permitido que llegará este tiempo tan significativo y añorado en mi formación profesional. En Él ha estado la fe puesta cada día, a pesar de, las adversidades presentadas a lo largo de este Trabajo de Grado.

Al ser que me dio la vida, mi madre Edita Espinoza Serrano (q.e.p.d), quien me inculcó desde pequeña la importancia que tiene la preparación académica para mi desempeño laboral y fue mi motivación principal para alcanzar otra meta más. Sus sabios consejos y palabras de aliento siempre me dieron la inspiración y fortaleza para continuar sin desmayar ante cada objetivo trazado académicamente.

Al amor de mi vida, Juannino Mojica, quien me brindó su amor incondicional, sus conocimientos, su disposición, su motivación, su colaboración, su paciencia, para culminar con éxito esta investigación.

A todas las personas que de una u otra forma me proporcionaron sus conocimientos y apoyo incondicional para desarrollar exitosamente el actual estudio.

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios Todopoderoso que me ha brindado la vida, la salud, la sabiduría y la oportunidad de llegar hasta donde estamos hoy; alcanzando una meta más en mi formación académica y profesional.

Agradezco infinitamente a mi mamá, Edita Espinoza Serrano (q.e.p.d), quien me formó en valores y principios basados en la creencia en Dios, la superación profesional, la disciplina, la tenacidad y la gratitud en todo lo recibido día con día.

A mi hermano, Omar Espinoza, por estar pendiente de mí y ser el soporte familiar que se necesita para continuar.

A mi tía Esther Atencio, por haber sido el apoyo incondicional en ausencia de mi madre. Gracias tía por todas esas palabras de aliento y abrazos cada vez que los he necesitado.

A mis profesores, quienes guiaron efectivamente este proceso de aprendizaje para el logro de esta importante meta en mi vida. Especialmente, a la Dra. Katia Acosta, quien motiva a cumplir con los objetivos sin desfallecer.

A la Dra. Carmen de Romero, por ser la guía y orientadora con su vasta experiencia y conocimientos en el desarrollo de este trabajo, a la Dra. María Caballero, por su sabia orientación y disposición para llevar a feliz término este estudio.

De manera muy especial a, Juannino Mojica, por estar presente apoyándome y brindándome su amor y compartiendo sus conocimientos desde el día uno que comenzó esta meta. Gracias amor de mi vida por la paciencia, la tolerancia, el amor, el cariño, la comprensión, la felicidad y el tiempo de calidad que me dedicas. Gracias por ser el complemento perfecto de mi vida.

## ÍNDICE GENERAL

HOJA DEL TRIBUNAL.....	.ii
PENSAMIENTO.....	.iii
DEDICATORIA.....	.iv
AGRADECIMIENTO.....	.v
ÍNDICE GENERAL.....	.vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	.x
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	.xiii
RESUMEN.....	.xvi
ABSTRACT.....	.xvii
INTRODUCCIÓN.....	.xviii

### **CAPÍTULO I. MARCO INTRODUCTORIO**

1.1. Antecedentes del problema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	8
1.3. Justificación.....	10
1.3.1. Importancia.....	13
1.3.2. Aportes.....	15
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1 Generales.....	16
1.4.2 Específicos.....	16
1.5. Delimitación, alcance y cobertura.....	17
1.6. Limitaciones.....	18
1.7. Definición de términos.....	21

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Formación del Talento Humano .....	23
2.1.1. Formación académica del talento humano y el aprendizaje significativo.....	25
2.1.2. Enfoque por competencias.....	28
2.1. 3. Perfil basado en competencias.....	28

2.1.4. Las competencias del profesional de la industria turística.....	28
2.1.5. Importancia de la formación académica del talento humano en la carrera.....	28
2.2. Calidad de los Servicios Turísticos y Hoteleros.....	33
2.2.1. Sistemas de gestión y normas de calidad total.....	34
2.2.2. Importancia de la calidad turística y hotelera.....	35
2.2.3. La calidad del producto turístico y servicio turístico.....	37
2.2.4. La calidad humana en la industria turística y hotelera.....	38
2.2.5. El enfoque de aseguramiento de la calidad turística.....	39
2.2.6. La calidad y el servicio al cliente en hotelería.....	39
2.2.7. La calidad y el servicio al cliente en agencias de viajes.....	41

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de investigación.....	44
3.2. Fuentes de información.....	48
3.2.1 Materiales.....	48
3.2.2 Sujetos.....	49
3.3. Población y muestra .....	51
3.3.1. Población.....	51
3.3.2 Muestra.....	51
3.4. Supuesto.....	52
3.5. Descripción de variables.....	52
3.5.1 Definición de variable.....	53
3.5.1.1 Variable independiente: Formación del Talento Humano.....	54
3.5.1.2 Variable dependiente: Calidad de los servicios turísticos y hoteleros.....	56
3.5.2 Indicadores o dimensiones .....	58
3.6. Descripción de instrumentos.....	59
3.6.1 Lista de cotejo.....	59
3.6.2 Escala de Likert.....	60
3.6.3 Cuestionarios.....	61
3.6.4 Técnica: Entrevista.....	61

3.7. Validez y confiabilidad.....	63
3.8. Tratamiento de la información.....	65
3.8.1 Técnica de análisis de los datos.....	67
3.8.2 Técnica de presentación de los datos.....	68

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1. Análisis de los datos cuantitativos.....	73
4.2. Análisis de los datos cualitativos.....	106

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	116
5.2. Recomendaciones.....	118

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

6.1. Introducción.....	121
6.2. Objetivos.....	123
6.3. Justificación.....	124
6.4. Marco Teórico Referencial.....	128
6.4.1. Teoría y práctica.....	128
6.4.2. Definición.....	130
6.4.3. Plan de estudio de la carrera de Gestión Turística Bilingüe.....	134
6.4.4. Importancia.....	136
6.4.5. Beneficios.....	138
6.5. Diseño de la propuesta.....	140
6.5.1. Cuadro de asignaturas.....	143
6.5.1.1 Área de Formación Humanística o Cultural.....	143
6.5.1.2 Área de Formación Complementarias.....	145
6.5.1.3 Área de Formación Fundamentales.....	146
6.5.2. Malla Curricular.....	148
6.6. Mecanismos de Implementación.....	150
6.6.1. Objetivos de la Carrera Gestión Turística Bilingüe.....	150

6.6.2. Plan de Estudios de la Carrera Gestión Turística Bilingüe.....	151
6.6.3. Requisitos de la Carrera Gestión Turística Bilingüe.....	157
6.6.4. Perfil de Ingreso de la Carrera Gestión Turística Bilingüe.....	158
6.6.5. Perfil de egreso de la carrera Gestión Turística Bilingüe.....	158
6.6.5.1 Perfil del egresado basado en los saberes de la educación panameña.....	159
6.6.6 Uniforme de la carrera Gestión Turística Bilingüe.....	160
6.6.7. Campo Laboral de la Carrera Gestión Turística Bilingüe.....	161
6.7. Presupuesto de la propuesta.....	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	166
ANEXOS.....	169

## ÍNDICE DE CUADROS

N.º	Descripción	Pág.
Sección: Estudiantes		
	Cuadro 1. Datos demográficos según Género, Estudiantes UDELAS. 2019 - 2021.....	71
	Cuadro 2. Datos demográficos, según la Edad de los estudiantes UDELAS. 2019 - 2021.....	72
	Cuadro 3 ¿Utiliza el Aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de aprendizaje?.....	73
	Cuadro 4 ¿Considera que la Universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?.....	74
	Cuadro 5 ¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales?.....	75
	Cuadro No. 6 ¿Considera Usted que las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?.....	76
	Cuadro 7 ¿Cree que las clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar su formación integral (Valores, formación académica, formación profesional)?.....	77
	Cuadro 8 ¿Considera que el plan de estudio de su carrera Gestión turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?.....	78
	Cuadro 9 ¿Considera que la formación académica que se le brinda en la carrera de Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?.....	79
	Cuadro 10 ¿Considera que la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?.....	80
	Cuadro 11 ¿Utiliza la Universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clase?.....	81

Cuadro 12 ¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?.....	82
Cuadro 13 ¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?.....	83
Cuadro 14 ¿Considera que la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?.....	84
Cuadro 15 ¿Cuenta la Universidad con un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?.....	85
Sección: Docentes	
Cuadro 16 Datos demográficos según la edad de los docentes, UDELAS. 2019 – 2021...	86
Cuadro 17 Datos demográficos, según el género de los docentes, UDELAS. 2019 – 2021.....	87
Cuadro 18 ¿Considera la actualización docente para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje?.....	88
Cuadro 19 ¿Considera que la universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?.....	89
Cuadro 20 ¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales?.....	90
Cuadro 21 ¿Considera usted que las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?.....	91
Cuadro 22 ¿Cree que las sesiones clases que desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante (Valores, formación académica, formación profesional)?.....	92
Cuadro 23 ¿Considera que el plan de estudio de su carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?.....	93

Cuadro 24 ¿Considera que la formación académica que se le brinda en la carrera de gestión turística y hotelera le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?.....	94
Cuadro 25 ¿Considera que la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?.....	95
Cuadro 26 ¿Utiliza la universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clase?.....	96
Cuadro 27 ¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?.....	97
Cuadro 28 ¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?.....	98
Cuadro 29. ¿Considera que la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?....	99
Cuadro 30. ¿Cuenta la universidad con un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?.....	100
Cuadro 31 ¿Considera que los docentes que imparten las clases deben dominar el idioma inglés?.....	101
Cuadro 32 ¿Considera que se debe realizar una actualización del diseño curricular en la licenciatura de Gestión Turística Bilingüe?.....	102
Cuadro 33 ¿Considera oportuno que se realicen adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe?.....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

N.º	Descripción	Pág.
Sección: Estudiantes		
	Gráfica 1. Datos demográficos según la Edad, Estudiantes UDELAS. 2019 - 2021.....	71
	Gráfica 2 Datos demográficos, según Género de los estudiantes UDELAS. 2019 - 2021.....	72
	Gráfica 3¿Utiliza el Aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de aprendizaje?.....	73
	Gráfica 4¿Considera que la Universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?.....	74
	Gráfica 5¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales?.....	75
	Gráfica 6¿Considera Usted que las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?.....	76
	Gráfica 7¿Cree que las clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar su formación integral (Valores, formación académica, formación profesional)?.....	77
	Gráfica 8¿Considera que el plan de estudio de su carrera Gestión turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?.....	78
	Gráfica 9¿Considera que la formación académica que se le brinda en la carrera de Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?.....	79
	Gráfica 10¿Considera que la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?.....	80
	Gráfica 11¿Utiliza la Universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clase?.....	81

Gráfica 12¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?.....	82
Gráfica 13¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?.....	83
Gráfica 14¿Considera que la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?.....	84
Gráfica 15 ¿Cuenta la Universidad con un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?.....	85
Sección: Docentes	
Gráfica 16 Datos demográficos según la edad de los docentes, UDELAS. 2019 – 2021...	86
Gráfica 17 Datos demográficos, según el género de los docentes, UDELAS. 2019 – 2021.....	87
Gráfica 18¿Considera la actualización docente para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje?.....	88
Gráfica 19¿Considera que la universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?.....	89
Gráfica 20¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales?.....	90
Gráfica 21¿Considera usted que las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.....	91
Gráfica 22¿Cree que las sesiones clases que desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante (Valores, formación académica, Formación profesional)?.....	92
Gráfica 23¿Considera que el plan de estudio de su carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?.....	93

Gráfica 24¿Considera que la formación académica que se le brinda en la carrera de gestión turística y hotelera le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?.....	94
Gráfica 25¿Considera que la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?.....	95
Gráfica 26¿Utiliza la universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clase?.....	96
Gráfica 27¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?.....	97
Gráfica 28¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?.....	98
Gráfica 29¿Considera que la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?.....	99
Gráfica 30¿Cuenta la universidad con un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?.....	100
Gráfica 31¿Considera que los docentes que imparten las clases deben dominar el idioma inglés?.....	101
Gráfica 32¿Considera que se debe realizar una actualización del diseño curricular en la licenciatura de Gestión Turística Bilingüe?.....	102
Gráfica 33¿Considera oportuno que se realicen adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe?.....	103

## RESUMEN

La finalidad del presente estudio ha sido analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). En ese sentido, para el logro del mencionado objetivo se utilizó una metodología basada en el enfoque mixto, con una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental y alcance correlacional transversal seccional.

En congruencia, los sujetos informantes fueron estudiantes de la carrera de Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, administrativos, docentes y empleadores de hoteles, agencias de viajes, Autoridad de Turismo de Panamá, que han brindado la oportunidad a los estudiantes para realizar las prácticas profesionales en sus empresas.

En síntesis, la investigación pudo determinar la escasa relación entre la formación académica y las necesidades y demandas del campo laboral turístico y hotelero a nivel local, regional y nacional. De igual manera, la incongruencia del plan de estudios con el título de la carrera, ya que es en el idioma inglés, sin embargo, algunas materias se dictan en español. Además de la carencia de laboratorios para realizar los talleres prácticos propios de la licenciatura. Por otro lado, las competencias que debe poseer el estudiante al momento de efectuar sus prácticas profesionales no coinciden con la realidad y las exigencias del mercado laboral.

Finalmente, como posible solución al problema identificado es la actualización del plan de estudios, con la propuesta denominada: El rediseño del plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas; siendo una alternativa base del diseño curricular, que tiene como objetivo fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en conjunto con las competencias, habilidades, actitudes y destrezas que debe poseer el profesional de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe para su desempeño eficaz y competente en el campo laboral turístico y hotelero, tanto a nivel nacional como internacional.

**Palabras claves:** calidad, competencias, currículo, formación académica, formación profesional, diseño curricular, malla curricular, mercado laboral, plan de estudios, práctica profesional, perfil de egreso, turismo.

## ABSTRACT

The main purpose of this study has been to analyze the training of human talent and its impact on the quality of tourism and hotel services of the Bachelor of Bilingual Tourism Management of the Specialized University of the Americas (UñDELAS). In this sense, to achieve the mentioned objective, a methodology based on the mixed approach was used, with descriptive research, non-experimental design and cross-sectional correlational scope.

In congruence, the informant subjects were students of the Bilingual Tourism Management career at UDELAS university, administrative staff, teachers and employers of hotels, travel agencies, Authority of Tourism in Panama, who have provided the opportunity for students to carry out professional practices in their companies.

In summary, the research was able to determine the scarce relationship between academic training and the needs and demands of the tourist and hotel labor field at the local, regional and national level. Similarly, the inconsistency of the study plan with the degree title, since it is in the English language, however, some subjects are taught in Spanish. In addition, to the lack of laboratories to carry out the practical workshops of the degree. On the other hand, the competences that the student must possess when carrying out their professional practices do not coincide with the reality and demands of the labor market.

Finally, as a possible solution to the identified problem is the updating of the study plan, with the proposal called: The redesign of the study plan for the Bilingual Tourism Management career at UDELAS university; being a base alternative to curriculum design, which aims to strengthen the teaching-learning process in conjunction with the competencies, abilities, attitudes and skills that the professional of the Bilingual Tourism Management degree must possess for their effective and competent performance in the labor field tourist and hotel, both nationally and internationally.

Key words: quality, competences, curriculum, academic training, vocational training, curriculum design, curriculum mesh, labor market, study plan, professional practice, graduation profile, tourism.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes del mundo, por su gran dinamismo y capacidad de desarrollo, en muchas zonas, la única fuente principal de inversión y empleo, aunque, consume cantidades notables de recursos naturales, por lo cual se requiere que el sector turístico sea más sostenible, tal como lo establecen las buenas prácticas del turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Agenda, 2030.

A pesar del remarcable crecimiento del mercado turístico y su repercusión económica, social y ambiental, aún existe un déficit de investigación y reconocimiento en el ámbito académico por diversas limitantes que tiene la formación académica en la actualidad. Esta carencia dificulta una mayor transferencia de conocimiento al ámbito turístico e industrial, para que pueda ser de utilidad a los agentes públicos y privados que participan en la sección servicio, considerado como el sector terciario de la economía panameña.

Panamá es país signatario por pertenecer a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y se ciñe a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible o los Objetivos del Milenio, tal cual se presentan en la Agenda del 2030, fomentando las buenas prácticas sostenibles a través de la concienciación ambiental. Es por esa razón, que en la actual investigación considera el objetivo 4 que manifiesta una educación de calidad, lo cual se busca con el presente estudio perfeccionar la formación académica de los estudiantes de turismo.

Del mismo modo, se resalta el objetivo 11, el cual promueve e incentiva las ciudades y comunidades a ser sostenibles por medio de la conservación y protección de los ecosistemas. Y esta investigación presenta en su propuesta medidas de sostenibilidad y sustentabilidad a

lo largo del plan de estudio de la carrera Gestión Turística Bilingüe en la Universidad Especializada de las Américas.

Hoy día, el turista busca experiencias únicas, acorde con sus innovadores gustos, necesidades y preferencias, como lo son interactuar con comunidades receptoras, búsqueda de nuevas emociones, interrelacionarse con la naturaleza en actividades al aire libre; recibiendo en todo momento una atención de calidad en los servicios turísticos brindados para la satisfacción y el disfrute de éste.

Conviene subrayar, el papel clave de la educación y formación turística en las estrategias de competitividad representa la idea mayoritariamente aceptada por parte de los diferentes agentes de la industria de turismo (instituciones privadas, empresarios, colaboradores, sector público, universidades, centros de formación profesional, entre otros). Es por ello que, la educación es el factor fundamental en el desarrollo de los pueblos, sin embargo, al tratarse de turismo se hace imprescindible el fortalecimiento de las actitudes, habilidades, destrezas, competencias en el individuo para brindar una atención de calidad, y a su vez, promover la cultura en todos sus ámbitos, puesto que el turismo garantiza una mejor calidad de vida.

Asimismo, es un hecho constatable que el talento humano en turismo está indisolublemente unido a la calidad del producto turístico, de tal modo que, la competitividad o no de las empresas y/o destinos turísticos está estrechamente vinculada al profesionalismo de sus colaboradores, capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva y una prestación de servicios que posibilite el cumplimiento de expectativas y recomendación del destino.

Definitivamente, los aspectos relacionados con la eficacia en la incorporación de nuevos métodos de gestión y manejo de nuevas tecnologías en la empresa turística, también, requieren de colaboradores con mayores niveles educativos; que incluyan, paralelamente, los recursos tangibles e intangibles, para lograr un nivel óptimo de atención al cliente, imagen del producto, empresa turística, buen uso de las nuevas tecnologías y una gestión eficiente.

Sin duda, estos elementos son los que van a conducir a las empresas turísticas a diferenciarse y ser competitivas, el cumplimiento de expectativas y satisfacción de los turistas, así como, la recomendación de un destino o empresa turística va unido, en gran medida, a la capacidad de los operadores turísticos privados y públicos, de atender correctamente las necesidades y expectativas de sus turistas y visitantes.

Desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y en el logro de las metas organizacionales. Por esa razón, el actual proyecto de investigación se titula: La formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

Indudablemente, el estudiante de la carrera Gestión Turística Bilingüe requiere de competencias específicas que se fortalecen en el desarrollo del programa curricular a través de cada asignatura del plan de estudio, con visión a proyectar un profesional competitivo, capaz de desenvolverse con calidad y excelencia en el desempeño de sus funciones congruentes al campo laboral turístico y hotelero. Por consiguiente, las universidades públicas como privadas deben mantenerse en constante renovación y actualización de sus

ofertas académicas, con un proceso de enseñanza aprendizaje significativo, que de respuestas a la formación académica integral del nuevo profesional y, por ende, a la sociedad que espera individuos competitivos para laboral en empresas nacionales como internacionales.

Para mayor comprensión se ha estructurado esta investigación por capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo denominado marco introductorio, donde se encuentran los antecedentes, la justificación, el estado general o diagnóstico situacional del problema, delimitación o alcance del proyecto. Además de los supuestos generales, los objetivos, la importancia y aportes del estudio.

El segundo capítulo contempla el marco teórico, el cual posee el sustento bibliográfico de las teorías y conceptos semejantes con las variables investigación.

El tercer capítulo, marco metodológico, enfatiza el proceso que se llevará a cabo para el estudio. Detalla el tipo de investigación, fuentes de información, muestra, población, supuestos, definición de variables, descripción de instrumentos, validez y confiabilidad, tratamiento de la información, sujetos informantes, variables e instrumentos a utilizar.

El cuarto capítulo plasma los resultados de la investigación, a través de cuadros estadísticos y gráficas de pastel. A su vez, se plasman los hallazgos encontrados en la

aplicabilidad de los instrumentos. Y consecutivamente se muestra el análisis, conclusiones y recomendaciones que la autora presenta a la comunidad educativa de nivel superior.

El quinto capítulo denominado la propuesta, donde se justifica, se enumeran los objetivos, la importancia, el desarrollo de la propuesta y el presupuesto aproximado requerido para la propuesta.

Finalmente, se registran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Los anexos contienen el cronograma de las actividades que se llevarán a cabo hasta culminar con la investigación, el presupuesto financiero, que permitirá cubrir todos los gastos materiales, equipos y humanos. Adicional, los instrumentos y técnicas de recolección de datos que se aplicaron durante el estudio como, también, evidencias de la aplicación de los mismos.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO INTRODUCTORIO**

### **1.1. Antecedentes**

Considerando que la formación del individuo desde inicios conlleva un conjunto de conocimientos los cuales ayudan a consolidar las competencias requeridas por el profesional. Es ese contexto, la educación enfrenta retos y desafíos, tanto para quien aprende (discente), como para quien enseña (facilitador), esto es un reflejo del modelo educativo por competencias. Y, uno de los principales retos es cimentar un currículo capaz de orientar todos los esfuerzos hacia el desarrollo de las competencias del ser humano, donde su desempeño le permita hacer uso de los recursos materiales, tecnológicos, cognitivos, intelectuales y emocionales de forma eficiente y razonable; potenciando así su dimensión humana en cuanto a relaciones interpersonales, creatividad, toma de decisión, comunicación asertiva, solución de problemas actuales y a futuro. Por consiguiente, la educación va más allá de transferir y recolectar conocimientos, pues integra los saberes de una manera holística, integral y dinámica, de donde surge precisamente, el modelo educativo basado en competencias.

Por su parte, la calidad del servicio turístico, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. En ese sentido, para los turistas este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y, por tanto, a la satisfacción que proporciona éste. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está íntimamente ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de recibir sus servicios.

En la literatura, el concepto de calidad del servicio es referenciado por autores como (Zeithmal Valerie, Parasuraman A. y Berry Leonard, 2003), quienes con su modelo

SERVQUAL (Quality Service) compuesto por cinco dimensiones denominadas: elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad han contribuido al análisis del servicio en diferentes organizaciones, específicamente, en las empresas dedicadas a la industria del turismo y la hotelería. Por el contrario, (Gronroos, 1994), relaciona la calidad con la imagen corporativa. Esta propuesta difiere de la presentada por Zeithmal, establece que, lo que se puede medir es la percepción de la calidad y no las expectativas de éste.

Seguidamente, se presentan investigaciones que guardan estrecha relación con el estudio:

En relación a los estudios que mantienen semejanza con la presente investigación, se adiciona la investigación de Castilla Sánchez, Antonio, en el año 2013, denominado Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por Expectativas. Barcelona, España, para optar al grado doctoral. El objetivo del estudio es aportar a la gestión del talento humano una visión crítica e integradora desde las prácticas del talento humano que se llevan a cabo.

La investigación se complementó con un estudio cualitativo, como una forma de relatar el mundo organizacional, este es, también, un producto social enmarcado en la investigación cualitativa, tal como lo señala (Rist,1977), la metodología cualitativa corresponde a algo más que un conjunto de técnicas que sirven para recoger información. Es evidente, la concordancia entre los objetivos que pretende alcanzar esta tesis y las características que se especifican en la metodología cualitativa.

La investigación concluye que, los cambios sociales y de gestión que se han dado en los últimos años afectan a las organizaciones, por lo cual, perjudican a la formación del talento humano. Es por ello, vital que se gestione desde un dinamismo que permita a las empresas

adaptar las respuestas a las expectativas de sus colaboradores de una manera activa y acorde con los cambios influenciados por su entorno social.

En congruencia, se cita el estudio doctoral de Arellano Sandra, en el año 2014, denominado Enfoque Curricular basado en Competencias en las carreras de las universidades privadas de Santiago de Chile. El estudio presenta como objetivo identificar los elementos característicos en el proceso de formación por competencias en titulaciones de educación superior en las universidades privadas de Santiago de Chile. La tesis enmarca claramente el área educativa, específicamente en la didáctica, ya que propone describir y analizar el desarrollo, las fases y procedimientos efectuados en el diseño e implementación en la formación del enfoque basado en competencias en las universidades privadas de Santiago de Chile. El estudio motiva a investigar sobre los diseños basados en competencias y mejorar en las innovaciones de la práctica académica.

El fin de esta investigación fue analizar los determinantes que explican la elección de un personal competitivo que integra la estructura organizativa de una empresa. El estudio puntualiza el papel fundamental que tiene la formación del talento humano en la calidad del servicio prestado y en la incorporación exitosa de innovaciones. Paralelamente, el estudio recoge ciertas particularidades competitivas que requiere el talento humano en su formación académica para su desempeño laboral, alcanzando la satisfacción del cliente. El estudio está basado en una metodología mixta.

El estudio concluye que, el aprendizaje de la empresa en el pasado, las actividades desarrolladas o las experiencias exitosas, pero, también, los fracasos; en suma, el camino recorrido a lo largo de la historia de la empresa, condicionan las capacidades actuales y a la

vez impulsan y restringen el desarrollo de nuevas capacidades y competencias exigidas por el mundo laboral globalizado en que se vive.

En esa misma medida, otra investigación a fin con este estudio es la de Calderón Cahue y Johny José, en el año 2016, de la Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú; para optar al título de doctorado de Marketing Turístico y Hotelero, el cual se denomina: Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de tres y cinco estrellas en Lima y Huánuco, donde el objetivo puntualiza: Establecer cómo deben ser las políticas de desarrollo de talento humano orientadas a la mejora de calidad de servicio hotelero en los casos de estudio.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal correlacional debido a que se describe la relación entre dos variables en un momento determinado. De igual manera, el tipo de investigación fue correlativo transversal directo. El diseño se basa en la elaboración del plan metodológico de la investigación, con el objetivo de responder a los problemas planteados según la Guía propuesta en el desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en hoteles de tres y cinco estrellas en la ciudad de Lima y Huánuco.

En síntesis, la conclusión de este estudio da como resultado, que un total de 98.1% indican que a mayor aplicación de las políticas de desarrollo de talento se logra alcanzar la mejora de la calidad en los servicios hoteleros. Es importante, también, indicar que se debe mejorar en la innovación y proponer el uso de nuevas tecnologías para lograr resultados positivos.

Por otro lado, el estudio de Andrade Calvopiña y Diego Mauricio, en el año 2017, titulado: Modelo de gestión de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba orientado a la competitividad en Ecuador, mantiene concordancia con la actual investigación. El objetivo

general del estudio fue determinar la incidencia de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba. Ecuador.

El tipo de investigación, específicamente, descriptiva y explicativa. Es descriptiva porque realizó un diagnóstico de las variables de estudio, la gestión de la calidad de los servicios turísticos y la competitividad aplicando estadística descriptiva. Es explicativa porque busca explicar la variabilidad competitiva a través de los factores de la calidad de los servicios turísticos. Su enfoque mixto, el diseño de investigación no experimental correlacional, de corte transversal porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las dimensiones de la calidad de los servicios turísticos con la competitividad.

En resumen, el estudio finaliza, en atención a los resultados se pudo evidenciar que; se relacionaron estrictamente con la hipótesis, en alineación con los objetivos derivados de los problemas planteados, lo cual permitió inferir que la calidad de los servicios turísticos de Riobamba incide en la competitividad y se ajusta a un modelo de ecuaciones estructurales, donde la calidad de los servicios turísticos es susceptible de medición, a través de las dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles.

En cuanto a estudios nacionales que guardan relación con la investigación actual se presenta el de Aguina, Ascela en el año 2016, para optar por el grado doctoral denominado: Pertinencia del diseño curricular de la Licenciatura en Turismo con énfasis en hotelería y restaurante de la Universidad Autónoma de Chiriquí, donde se propone una respuesta a las debilidades que tiene la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En congruencia a lo anterior, la autora busca identificar si los egresados de la carrera de Turismo cuentan con las competencias profesionales necesarias para la ejecución de sus

labores profesionalmente. En otros términos, si el perfil de egreso tiene pertinencia con el desempeño laboral que debe tener el profesional que se ha preparado en una institución.

En suma, se determinó que no existe pertinencia del diseño curricular de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante de la Universidad Autónoma de Chiriquí, y las políticas laborales del sector hotelero. También se demostró que la licenciatura de Turismo no corresponde a los requerimientos para la creación de carreras exigidos por la Universidad Autónoma de Chiriquí, tal como lo establece su reglamento. Adicional, un hallazgo relevante de este estudio, también, fue que el plan de estudio no es pertinente con las exigencias las necesidades del sector productivo, por ende, ni de la sociedad panameña.

Un segundo estudio congruente con esta investigación es el de Caballero María en el año 2018, denominado: Perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para el desarrollo de competencias en los estudiantes de la licenciatura en turismo, facultad de humanidades, Universidad Autónoma de Chiriquí. El estudio se realizó para optar por el grado doctoral, con el objetivo de analizar el perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para la adquisición de competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo.

La investigación tiene un enfoque mixto, pues permite que la información y los sujetos de puedan ser estudiados a través de ambos enfoques, la cual se determinan por los instrumentos de recolección de datos, característico de cada uno y de su oportuna relación y análisis. El alcance es descriptivo y su diseño es no experimental, ya que no altera las variables.

El estudio determinó que es relevante para el perfil de egreso, la práctica profesional con la adquisición de competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo. Además, se enfatizó que ante un entorno global y con cambios constantes es necesario que la calidad del

capital humano sea valorada y haya distinción en cuanto a la formación de éstos para que significativamente se incremente la competitividad y conlleve a mejoras continuas en la educación y preparación del profesional. El perfil de egreso debe tener concordancia con las necesidades de la sociedad y no basarse en las necesidades de carreras sin posibilidades de entrada en el mercado laboral.

En definitiva, durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico para cualquier país.

No obstante, la realidad para Panamá es otra, la formación turística en los últimos años ha sido calificada con adjetivos poco alentadores, tales como: insuficiente, obsoleta, incompleta e inadecuada a la situación actual, pese a los intentos de mejora en la oferta académica, debido a la espontaneidad ajustada a la evolución del turismo. Asociado a ello, los estudios de turismo en las universidades se presentan escasamente, y esto lo vemos, tanto en las universidades estatales como en las universidades particulares de todo el territorio nacional.

## **1.2. Planteamiento y formulación del problema**

Es pertinente destacar que, el actual problema surge de la necesidad de contar con un profesional especializado en los servicios turísticos y hoteleros capaz de brindar calidad en los servicios ofertados del sector terciario de la economía panameña.

En efecto, siendo el turismo una actividad de crecimiento y desarrollo a nivel mundial se expone el presente estudio denominado: La formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas. Por consiguiente, Panamá se cuenta con múltiples atractivos turísticos y personal idóneo en el área, sin embargo, escasea la atención de calidad en los servicios que se brindan. Adicional a ello, cada día disminuyen los estudiantes interesados en la carrera de turismo, por lo cual se procede a plantear la siguiente interrogante que orientará el estudio.

¿Qué incidencia tiene la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas, en el año 2021?

Puntualmente, la consideración de aspectos laborales propios de la industria turística y hotelera son provenientes de la formación del talento humano, sin los que es imposible tomar decisiones acertadas en las estrategias a desarrollar y la realización de actuaciones concretas en materia de formación turística. Así, por ejemplo, factores relacionados con las características de la población activa en turismo, las competencias de los profesionales, tanto de aquellos ya ocupados en el sector como de los estudiantes, futuros profesionales que aspiran a plazas laborales en el ámbito turístico.

Es vital mencionar que, el nivel de formación académica en turismo requiere de conocimientos específicos como idiomas, uso de las nuevas tecnologías, como lo son los softwares turísticos, calidad en la atención al cliente, entre otros, pues son indispensables en la formación del talento humano que demanda el sector y la oferta turística nacional e internacional. Por tanto, es significativo el estudio de una formación académica congruente al mercado laboral, así como otros elementos que, sin duda, exige la formación profesional efectiva por medio de altos estándares de calidad en los servicios turísticos y hoteleros.

A continuación, se presentan los siguientes sub problemas de la investigación:

**Subproblemas:**

- ¿Cómo influye la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas, en el año 2021?
- ¿Cómo es el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas, en el año 2021?
- ¿Cuál es la pertinencia de la formación que están recibiendo los estudiantes con el modelo educativo de UDELAS, que es por competencias?

**1.3.Justificación**

Es necesario que todo profesional dedicado al tercer sector económico de Panamá, servicio, específicamente, en el turismo cuente con una formación de calidad que le permita desarrollarse y desenvolverse con profesionalismo, calidad y competitividad en la industria. Es por esa razón que, el actual estudio va dirigido a formar integralmente desde la academia a los futuros colaboradores del sector turístico y hotelero, atendiendo al campo laboral.

Cabe señalar, que cada sub sector turístico: hostelería, restauración, agencias de viaje y transportes, cruceros, aeropuertos, demandan perfiles formativos con enfoques por competencias determinantes en la inserción laboral. Además, cuentan con sus propias necesidades de especialización y profesionalización. Es oportuno considerar que, la

estructura empresarial del sector turístico marca, claramente, la existencia de dos tipos de empresas, las PYMES (pequeña y mediana empresa) y las grandes empresas turísticas.

Enfatizando las primeras, muy numerosas marcan la gran atomización existente en el sector, es decir, numerosas pequeñas empresas turísticas con gestión de corte familiar y a corto plazo. Las segundas, por ejemplo, las grandes cadenas hoteleras, con mayores niveles de inversión y objetivos a largo plazo. Estos dos tipos de empresas plantean distintas formas de actuación en cuanto al perfil del talento humano que se requiera.

Por último, puntualizar que son las empresas turísticas las que demandan este talento humano productivo. Es en ellas, en las que hay que buscar los perfiles de formación para responder al siguiente cuestionamiento:

- ¿Qué niveles educativos se están demandando en la industria turística?
- ¿Qué habilidades se requieren de los colaboradores de la industria turística y hotelera?
- ¿Qué conocimientos específicos de idiomas o nuevas tecnologías se están valorando?
- ¿Qué titulaciones en turismo son las más demandadas en el campo laboral?

Así, el conocimiento de la demanda del talento humano turístico es básico para definir la configuración de su amplia y variada oferta. Por tanto, el entorno laboral y las características propias del sector turístico hacen necesario plantear algunos aspectos fundamentales y una de las primeras cuestiones que hay que destacar a la hora de analizar las necesidades educativas en turismo es la estructura segmentada de la demanda del talento humano en el sector turístico y hotelero, lo cual proviene de una adecuada formación académica.

Sintetizando, el estudio se justifica a través de la necesidad que tienen todas las universidades por mejorar y mantenerse a la vanguardia en cuanto a toda la oferta académica que brindan, las cuales se encuentran en ese proceso de renovación que exige la Acreditación y Evaluación Institucional, precisamente este año se están evaluando dichos procesos vinculantes a las mejoras de la calidad educativa, donde se integra a todo el personal administrativo, educando y docente, así como considerar las políticas laborales de las empresas turísticas y los perfiles que solicitan para los cargos, siendo aspectos determinantes en las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que existen en el sector turístico y hotelero hoy día.

La Licenciatura Gestión Turística de la Universidad Especializada requiere esa actualización en su diseño curricular, incorporando asignaturas y programas curriculares que promuevan la formación académica del estudiante coherente y congruente con el perfil competitivo, tanto en manejo de idiomas, manejo de softwares, innovación, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas del profesional de la industria turística que demandan las empresas turísticas actualmente, basándose en los estándares del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior que se realiza en todas las universidades, estatales como particulares.

### **1.3.1. Importancia**

La presente investigación se sustenta en que, el talento humano es importante en toda empresa que ofrece servicios tangibles o intangibles, como se dan en las empresas turísticas y hoteleras, proporcionándole un trato especial que considere a la persona humana como el más preciado de sus capitales en el marco de una eficiente gestión.

Por consiguiente, la formación académica del talento humano es relevante para brindar servicios de calidad en la industria turística y hotelera. Es por ello que, se hace necesario que

todo individuo que aspire ejercer funciones laborales en el sector turismo tenga como base ofrecer una atención de calidad en cada uno de los servicios brindados, con actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas, y competencias demandantes de la sociedad actual.

Entiéndase que la buena calidad no solamente es la calidad de los productos, interpretada de manera estrecha como cualidades, sino, además, significa, el volumen de producción que, cuando se quiere, se obtiene la cantidad necesaria y al costo más bajo posible para que tenga un buen precio, o por lo menos un precio razonable, y un servicio de posventa, rápido y bueno para la tranquilidad del comprador, incluyendo todo lo mencionado anteriormente de que su carácter total sea el más propicio. (Ishikawa, 1997, p.65).

Es conveniente indicar que, este autor, integra en su definición aproximaciones analizadas del producto, valor y usuario; agregando nuevos elementos que se deben considerar en la calidad como son: la atención al cliente, la calidad, las competencias profesionales. Asociado a ello, se observan las competencias que aplica el individuo al momento de ejecutar una función o actividad, pues las competencias es la capacidad que tiene cada individuo de realizar un trabajo eficaz y eficiente con los recursos que tenga a su disposición.

Por su parte, (Caripán, 2010, p.15), menciona que la palabra calidad goza de múltiples significados entre los que se destacan “calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto y la calidad consiste en no tener deficiencias”. El primer significado relaciona la satisfacción de las necesidades del cliente para volver satisfactorio al producto cuando los hace vendibles, competitivos, al incrementar la participación en el mercado y provocar desarrollo, es decir, a mayor calidad mayor costo.

El turismo, también, es un aspecto clave en la promoción de un país para el mejoramiento de la reputación y el posicionamiento, promoviendo todas sus fortalezas como cultura, deportes, empresas, destinos, eventos, educación, historia, inversión, negocios, salud, entre otras.

En relación a lo expuesto, los turistas, por su naturaleza predominantemente activa, necesitan de la interacción, del excelente servicio y del disfrute para construir su propia experiencia y vivencia. Mediante la prestación de los servicios, los turistas descubrirán y conocerán el placer de experimentar momentos y hechos exclusivos al interactuar con entornos diferentes al de su origen, compartir con otros y además expresarse de manera particular mediante sus propios y particulares sentimientos, intereses y aficiones, (Cohen, 2005, p.11).

En este mismo orden de ideas, se considera que el servicio turístico es el nexo entre los turistas y el destino turístico; cuya participación es percibida por los turistas de forma única y particular (González, 2006, p.225).

La calidad del servicio; por tratarse de una variable no observable que depende de otras, se refleja en acciones, positivas y negativas, en otras palabras, fortalezas y debilidades.

Por su parte, (Bercial, 2005, p. 27) justifica que construir un producto turístico de calidad no significa construir un turismo caro, más bien una nueva forma de organizar los servicios en la cual priorice, ante todo, la satisfacción del cliente y la adecuación de lo ofrecido a sus necesidades y expectativas, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado; por lo que al ser el turismo una experiencia humana y social. Es obvio su dinamismo y transformación derivados de la relación permanente entre oferta y demanda que determinan las tendencias mundiales y locales con sustento en la calidad del servicio, la competitividad y la sostenibilidad.

En síntesis, el turismo, también, es importante en la vida de las personas; pues, al visitar nuevos lugares turísticos o trabajar en ellos, cambia totalmente la percepción de la vida, se aprecia la gente, los valores, pero, sobre todo, da felicidad, se crece, se redescubre e interactúa en realidades diferentes a la propia.

### **1.3.2 Aportes**

El turismo, en los últimos tiempos, ha sido una de las actividades con mayor crecimiento en el mundo; ya que no existen fronteras frente a las nuevas preferencias de los viajeros.

En este sentido, la contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. La OMT (Organización Mundial del Turismo) como organismo de las Naciones Unidas dedicado al turismo ayuda a los destinos a posicionarse turísticamente en mercados nacionales e internacionales. También insiste en que los países en desarrollo puedan beneficiarse del sector turístico y actúa positivamente para que, así, sea.

Son múltiples los aportes que permitirá el presente estudio:

#### **1.3.2.1 A los estudiantes:**

La actual investigación aporta grandes beneficios a los estudiantes, pues, a ellos está dirigida directamente, quienes recibirán una mejor formación académica que redundará en brindar servicios de calidad en la industria turística y hotelera y, por tanto, lograr un desempeño profesional especializado en el área en que se desenvuelvan.

#### **1.3.2.2 A los docentes:**

El presente estudio aporta una secuencia lógica en las asignaturas y contenidos a desarrollarse a través de estrategias innovadoras y prácticas permanentes en el sector turístico y hotelero.

### **1.3.2.3. A la universidad:**

Los aportes de la presente investigación a la Universidad Especializada de las Américas es el incremento de estudiantes a la carrera de Gestión Turística Bilingüe por medio de la formación adecuada del talento humano, elevando la calidad en los servicios turísticos y hoteleros que experimentan los estudiantes en sus respectivas prácticas profesionales de cada semestre, dejando en alto la imagen de la institución superior.

### **1.3.2.4. A la sociedad:**

La investigación denominada: La Formación del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de los Servicios Turísticos y Hoteleros aporta grandes beneficios al país en su economía y oportunidades de empleo en diferentes subsectores de la industria turística por situarse dentro del sector terciario de la economía panameña. Es por esa razón, que los aportes a la sociedad están basados en ofrecerle un personal altamente calificado y especializado con las competencias necesarias para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales y visitantes en general.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General:**

- Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas, en el año 2021.

#### 1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el estado actual del contenido de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.
- Evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Universidad Especializada de las Américas.
- Determinar la pertinencia de la formación que están recibiendo los estudiantes con el modelo educativo de UDELAS, por competencias.
- Proponer el rediseño del plan de estudios de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

#### 1.5. Delimitación, alcance y cobertura:

La investigación se delimita con los estudiantes, docentes y administrativos de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

- **Delimitación de tiempo:** El tiempo del estudio se extiende desde el mes de febrero, 2019 al mes de julio 2021.
- **Delimitación de contexto:** La población del estudio está integrada por los 18 estudiantes que tiene la carrera, siendo el único grupo de Gestión Turística Bilingüe que cuenta la Universidad actualmente, los 10 docentes de turismo, y administrativos de la Universidad Especializada de las Américas, considerados para el estudio (directora, coordinador de carrera, departamento de ventas y mercadeo).

Respecto a la delimitación de contexto, también se consideró la opinión de los gerentes de las empresas turísticas y hoteleras de la localidad, donde los estudiantes han realizado sus prácticas profesionales. Se realizó una entrevista a los gerentes de: Hotel Ciudad de David, localizado en el distrito de David, provincia de Chiriquí, la Agencia de Viajes Crisol, ubicada en el distrito de David, provincia de Chiriquí y el Hotel Los Molinos, ubicado en el distrito de Boquete, provincia de Chiriquí. Además, se tomó en cuenta en la entrevista al director de la Autoridad de Turismo (ATP), en la provincia de Chiriquí.

- **Delimitaciones geográficas:** La Universidad Especializada de las Américas, sede de David, localizada en el corregimiento de David. Distrito de David. provincia de Chiriquí. República de Panamá.

En referencia al alcance, el estudio busca contrarrestar las debilidades que tiene la formación académica de la carrera Gestión Turística Bilingüe, limitando a su vez la formación del profesional de Turismo y su desempeño en el campo laboral con las exigencias de la sociedad competitiva actual. Y, por ende, transformar dichas debilidades en fortalezas.

### **1.6. Limitaciones o restricciones del trabajo**

Las limitaciones o restricciones del trabajo se ciñen a la veracidad de las respuestas que se obtienen en las encuestas. Además, de la pandemia que afecta el proceso de la investigación.

### **1.7 Definición de términos:**

**Agencias de turismo:** Empresas organizadas como sociedades de comercio que se dedican al negocio de viajes y promoción turística, a su vez sirven de intermediarias entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos.

**Cultura de calidad:** Es el sistema de valores, principios, creencias, normas y costumbres que determinan una forma de vida en la que todos los miembros que conforman el sector turístico y aquellos que se relacionan directamente con él, se ocupen de hacer las cosas bien a la primera, con la satisfacción de ser útiles a sus semejantes y considera que para que la calidad sea total, ésta debe estar presente en todos los procesos dentro de la empresa.

**Demanda turística:** Conjunto de bienes y servicios turísticos que el turista está dispuesto a adquirir a los precios internos en el caso del turismo nacional; y a precios determinados por las tazas de cambio, en el turismo internacional.

**Diseño curricular:** Proceso mediante el cual se estructuran programas de formación profesional, con el fin de dar respuesta a las necesidades de las diferentes poblaciones a través de la transformación de un referente productivo en una orientación pedagógica.

**Malla curricular:** Es un instrumento que contiene la estructura del diseño en la cual los docentes abordan el conocimiento de un determinado curso, de forma articulada e integrada, permitiendo una visión sobre la estructura general de un área: asignaturas y contenidos.

**Planificación por competencias:** Propuesta pedagógica del docente, en la que se pasa del modelo de enseñanza-aprendizaje tradicional hacia la enseñanza orientada al desarrollo de aprendizajes por competencias, fortaleciendo el trabajo del estudiante en su contexto.

**Práctica profesional:** Es el conjunto de actividades realizadas por alguien que se denomina practicante, quien se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral.

**Servicio turístico:** Organización adecuada y personal especializado destinados a satisfacer necesidades y deseos del turista.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2. Teorías que fundamentan la investigación**

### **2.1. Formación del talento humano:**

Como es bien sabido, desde hace un tiempo el término talento humano viene reemplazando al conocido recurso humano, entendiéndose el talento como el capital principal, el cual posee actitudes, destrezas, habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda la empresa, y no ser parte de un engranaje más, sustituible que hace parte de la máquina de producción. Es por ello, que las organizaciones consideran talento humano como su capital más importante y la correcta administración de sus talentos, como uno de los bastiones decisivos para lograr el desarrollo y cumplimiento de la misión, visión, valores, objetivos, funciones y metas específicas.

Efectivamente, el talento humano es un equipo de colaboradores en todos los niveles, quienes realizan todas las actividades propias del organismo social. En este caso, el organismo está representado por cualquier tipo de empresa turística, tales como: hoteles, hostales, restaurantes, centros turísticos, aeropuertos, y otros dirigidos al sector servicio.

Por consiguiente, en la era actual del conocimiento y la información, el factor estratégico de competitividad de las organizaciones es el capital intelectual, el cual se diferencia de otros tipos de capital que intervienen en los procesos productivos, porque es intangible, presenta rendimientos crecientes a escala y no se compra, sólo se puede cultivar a través de organizaciones inteligentes; de aprendizaje continuo e innovador.

En efecto, para una aproximación apropiada hacia la comprensión del concepto de talento humano en las organizaciones, se puede partir de la definición simple de talento que se sitúa

como: inteligencia, capacidad intelectual de una persona, aptitud o capacidad para el ejercicio de una ocupación o dotes intelectuales que dan valor a un individuo.

La dimensión talento humano incluye los incentivos, motivación, capacitación, delegación de funciones, actitud, liderazgo, emprendimiento, selección y personal altamente calificado.

Cabe puntualizar que, la formación del talento humano es un proceso en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos, los intereses, las tomas de decisiones y la motivación de los colaboradores actuales con el fin de mejorar la relación entre las características o cualidades del colaborador y los requisitos del empleo.

Se hace preciso, tomar el planteamiento de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), donde señala que, gran parte de la solución de los problemas de empleo mundial, tiene que ver con el desarrollo de tres capacidades básicas:

- **La capacidad de innovación:** Implica imaginación y creatividad de los individuos, empresas y sociedad en su conjunto, para predecir y enfrentar los retos del cambio.
- **La capacidad de adaptación:** Significa que individuos, empresas y sociedad deben adecuarse rápidamente a los cambios en la tecnología y en los mercados.
- **La capacidad de aprendizaje:** Significa que los mismos, deben asumir el aprendizaje como un proceso continuo y sistemático para poder desarrollar sus capacidades de innovación y adaptación. Las empresas latinoamericanas toman este planteamiento con el fin de lograr productividad y competitividad sostenible.

Ante esta realidad, la mejora de la productividad es el sustento de la competitividad empresarial. Siendo, a su vez el resultado de la innovación y se define como la aplicación exitosa de nuevos conocimientos, bajo la relación dinámica e interactiva con la formación y competencia laboral. Desde esta perspectiva, el desarrollo de competencias en los colaboradores conduce a un incremento de la productividad laboral a través de la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos, provenientes de los esfuerzos.

Para (Newton, 1997) citado por (Klilberg, 2005), en su obra Más Ética, Más Desarrollo el capital social puede ser visto como un fenómeno subjetivo, compuesto por valores y actitudes que influyen sobre cómo las personas se relacionan entre sí. Incluye confianza, normas de reciprocidad, actitudes y valores que favorecen la superación de relaciones conflictivas y competitivas para conformar vínculos de cooperación y ayuda mutua.

### **2.1.1. La Formación académica del talento humano y el aprendizaje significativo**

Dentro del ámbito educativo, específicamente en la formación académica del talento humano se hace mención a la teoría de Ausubel con el aprendizaje significativo, ya que interrelaciona la adquisición del nuevo conocimiento con la forma o estructura en que aprende el individuo.

Según (Ausubel, 2002), el aprendizaje significativo es un proceso cognitivo que desarrolla nuevos conocimientos, para que, sean incorporados a la estructura cognitiva del estudiante, conocimientos que solo pueden surgir si los contenidos tienen un significado, que los relacione con los anteriores, facilitando la interacción y reestructuración de la nueva información con la preexistente.

En este contexto, una ventaja del aprendizaje significativo es que los nuevos conocimientos facilitan la retención de la nueva información en la estructura cognitiva; es decir, cumplen con la tarea de almacenar los nuevos conocimientos en la memoria a largo plazo. Según este tipo de memoria es un grupo de funciones cerebrales que tienen la tarea de clasificar, codificar, almacenar y recuperar una gran diversidad de información que desarrolla el proceso aprendizaje enseñanza. (Carrillo Mora, 2010).

Cabe resaltar que, la existencia de altos niveles de competitividad en el talento humano indica que, en una sociedad con capacidades para actuar colaborativa e integralmente, armar redes, emprendimiento, sinergias deben prevalecer las actitudes positivas del individuo, siendo el resultado de un aprendizaje significativo basado en el trabajo en equipo, el respeto por ideas de los demás, la tolerancia, la motivación y disposición para brindar un servicio de calidad.

Relacionado a lo anterior, los contenidos que se desarrollan requieren ser organizados, con una adecuada implementación de metodologías educativas, estructuradas en función de los conocimientos previos de los estudiantes, posibilitándoles así la adquisición del nuevo conocimiento a través de la autonomía, seguridad, participación activa e inducir al educando en la toma de decisiones y la búsqueda de solución de problemas; ya que de esta manera el estudiante es participe de su propio aprendizaje durante el proceso de formación académica.

En definitiva, el aprendizaje significativo que demanda toda formación académica del talento humano considera fundamentalmente las experiencias previas, un facilitador que guíe y oriente el proceso de enseñanza aprendizaje hacia el pensamiento y la capacidad crítica, analítica y reflexiva que conduzcan a la solución de problemas. En ese sentido, el estudiante

desarrolla sus competencias, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas que se necesitan en toda formación académica para el logro de los objetivos institucionales universitarios.

### **2.1.2. El enfoque por competencias**

Teniendo en cuenta que las competencias son combinaciones de actitudes, habilidades y conocimientos que los estudiantes desarrollan y aplican para tener éxito en el aprendizaje, la vida y el trabajo, la UNESCO lo fundamenta en los pilares de la educación, que señalan: aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir y de esta forma, promover el desarrollo de competencias básicas tales como: pensamiento crítico, reflexivo, comunicación, colaboración, creatividad e innovación, ciudadanía cultural, integración, crecimiento, responsabilidad social y bienestar personal.

Consecuentemente, dichas competencias son evidenciadas en toda área del aprendizaje; manifestándose de manera única en cada disciplina. Dentro del currículo, las competencias están integradas en los estándares de aprendizaje y le permiten al estudiante reafirmar su compromiso con el hacer. Esto involucra las actividades en las que los educandos ponen en práctica el pensamiento, la colaboración y la comunicación para resolver problemas o tomar decisiones. La finalidad radica en que los estudiantes hagan uso de las competencias básicas a lo largo de toda su vida, y que sean parte integral del aprendizaje en todas las áreas curriculares.

De igual forma, El proyecto Tuning de América Latina (2004), en la búsqueda del fortalecimiento de la educación superior de América Latina, alinea en la misma dirección, hacia la formación integral de los estudiantes; cimentado en el respeto y la diversidad cultural, aplicando el enfoque por competencias. Aquí, los estudiantes ponen en práctica las

competencias para lograr su pleno potencial como ciudadanos activos, de hoy y del futuro, permitiéndole desempeñarse en el mundo globalizado.

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

Por otro lado, una adecuada planificación del docente conducido con actitud crítica y reflexiva, proporciona a los discentes el perfeccionamiento continuo y el progreso, basado en los saberes y el modo de conducirse en la sociedad global.

De lo anterior, se realiza una proximidad a algunas características o perfiles docentes necesarios para abordar el enfoque basado en competencias. El rol del docente es facilitar a los estudiantes la construcción de sus propios conocimientos, promoviendo experiencias y que puedan utilizarlo en su vida cotidiana, asumiendo un compromiso y responsabilidad social conforme a los requerimientos del Ministerio de Educación.

Al planificar se debe pensar en la práctica como una experiencia de aprendizaje, donde todos aprenden y tienen la misma oportunidad. Desde esta perspectiva, (Tobón, 2006), manifiesta que: "Las competencias constituyen la base fundamental para orientar el currículo, la docencia, el aprendizaje y la evaluación desde un marco de calidad, ya que brinda principios, indicadores y herramientas, más que cualquier otro enfoque educativo".

El enfoque por competencias propicia acciones de integración entre el currículo, la sociedad, el trabajo y la educación, para que sea más accesible la inserción laboral del nuevo profesional idóneo, con capacidad de análisis y toma de decisiones; capaz de desempeñarse en cualquier mercado laboral a nivel nacional e internacional.

En una educación superior con enfoque por competencias es de suma importancia que los docentes sean competentes; es decir, que estén comprometidos y confíen en este tipo de enseñanza, para que se logre una formación de calidad, coherente y congruente entre sus objetivos y lo que requiere la sociedad, permitiéndole a cada estudiante aprender y desarrollarse como profesional competitivo que demanda el mundo actual.

Es oportuno mencionar, que las disposiciones fundamentales sobre la educación superior en Panamá se encuentran contenidas en la Constitución Política (Art. 99-101) y en la Ley 34 de julio de 1995 (Arts. 59-62). A pesar de haberse impulsado una iniciativa en esa dirección, Panamá no cuenta aún con una legislación que regule, específicamente, la organización y el funcionamiento de las instituciones de educación superior del país. Cada institución es creada mediante el Decreto y Ley respectiva. Las cinco universidades del Estado cuentan con leyes especiales y sus correspondientes estatutos universitarios, con los actos académicos y administrativos que reglamentan la vida institucional.

Panamá espera que, el sistema educativo mejore y contribuya a promover el desarrollo económico, social y ambiental, fomentando las capacidades y potencialidades humanas. De este modo, la educación se sustenta en dos grandes pilares: aprender a aprender y aprender a convivir. Para ello, la calidad educativa adquiere un valor relevante. Significa aprendizajes pertinentes, con equidad y eficiencia. (Tedesco y López, 2013).

Siguiendo esta línea, la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) tiene en sus programas el modelo educativo por competencias proyectado hacia la investigación e innovación, dirigido a los estudiantes y profesores; establecido en el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) en el año 2019 para su revisión en la acreditación y evaluación de la institución.

En relación a lo citado, la cultura de investigación en la Universidad Especializada de las Américas es un proceso fundamental para el desarrollo universitario de calidad, que impacta en la innovación y el crecimiento sistémico de la institución superior.

De acuerdo con las Políticas Curriculares de la Universidad Especializada de las Américas (2017), las competencias son un proceso complejo, porque implica la integración y articulación de diversos saberes y dimensiones humanas relacionadas con conocimientos, habilidades, actitudes, responsabilidades que describen los resultados de aprendizaje en la práctica pedagógica de un programa educativo.

### **2.1.3. Perfil basado en competencias**

Fundamentalmente, lo ideal del plan de estudios de una carrera es contar con un perfil basado en competencias en las áreas de conocimiento, destrezas, valores, actitudes, aptitudes y habilidades, que generen resultados de aprendizaje y desempeños esperados por medio de la estructura académica, administrativa y curricular que vaya dirigida a los principios de igualdad, equidad, libertad y convivencia. Sin embargo, esto requiere de una integración entre el nuevo profesional y lo que necesita la sociedad en paralelo a los constantes cambios y transformaciones que vayan surgiendo.

Es por esa razón que, la institución superior debe fidelizarse con los individuos en lo que esté dentro de sus posibilidades, tomando en cuenta el recurso que tenga a su disposición, de forma tal que, se cumpla con los objetivos propuestos; ello significa que se debe establecer un listado específico de las competencias que forman integralmente el talento humano de la carrera; evidenciado en el del plan de estudios.

En este contexto, la Universidad Especializada de las Américas, por medio de la Dirección de Currículo establece las competencias que adquieren sus estudiantes:

- **Competencias básicas:** Aprendizajes para el desempeño laboral, social y educativo.
- **Competencias genéricas:** Habilidades, actitudes y valores. Comunicación de ideas, manejo de información, solución de problemas, trabajo en equipo e investigación.

#### **2.1.4. Las competencias del profesional de la industria turística y hotelera**

Cada institución educativa que busca una educación basada en competencias debe elaborar sus planes y programas curriculares, generando un perfil común, con metodologías que le permitan transformas las debilidades en fortalezas. Para ello, es prudente considerar la participación de un equipo de expertos, de grupos interdisciplinarios que revisen normativas legales que mejoren el proceso, donde se priorice el perfil enmarcado en competencias del nuevo profesional que atenderá la demanda y exigencias del mercado laboral actual en la industria turística y hotelera.

Ser competente, es siempre ir más allá, en búsqueda del mejoramiento continuo, de modo que el individuo pueda potenciar sus capacidades, por medio de acciones para su propio beneficio y de la sociedad. Por consiguiente, un estudiante que mantiene una formación basada en competencias hará uso efectivo del saber hacer a través de diversas asignaciones,

con sentido de pertinencia, empatía, comprensión, trabajo colaborativo e innovación que le serán útiles para su inserción en el campo laboral.

En concordancia con lo anterior, (González, 2008) define las competencias desde el plano profesional, diciendo que son cualidades de tipo cognitiva y que son determinante en escenarios laborales concretos, donde el dinamismo, la participación y la motivación le permiten un desempeño eficiente al egresado de una carrera.

Ante esta situación, las universidades enfrentan un desafío cada vez mayor y se trata de suplir las necesidades sociales-culturales y económicas de la población a través de sus nuevos profesionales, quienes han sido formados para brindar con eficiencia y eficacia sus competencias integrales que dan solución a la diversidad situacional que se presentan, en este caso, referidas primordialmente al ámbito turístico y hotelero.

La industria turística y hotelera es un área sensitiva que demanda de profesionales capaces de investigar, innovar, administrar y gestionar los recursos de cada empresa, donde brinden una atención excepcional y servicios de calidad que reflejen la satisfacción del cliente.

Respecto a las universidades, éstas tienen un compromiso social con la formación de los profesionales, por lo que las instituciones educativas deben estar en actualización constante sobre las nuevas tendencias en la formación integral del talento humano vinculadas a los requerimientos del sector turístico y hotelero.

En definitiva, las universidades tienen la responsabilidad social de fortalecer dichas competencias a través del currículo y la didáctica, que son disciplinas fundamentales para estimular el interés del educando. La formación del talento humano basado en competencias

brinda las herramientas necesarias para el logro de aprendizajes significativos ante las diferentes situaciones que emergen de la industria turística y hotelera.

### **2.1.5. Importancia de la formación académica del talento humano en la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.**

Desde el punto de vista de (López, 2005), al igual que instituciones como la Organización Mundial de Turismo, (OMT, 2001), han señalado que el turismo converge en la sociedad del conocimiento por la relación que existe con los cambios sociales, la interrelación de las actividades turísticas con otras disciplinas como la economía, la sociología y la administración, enmarcan una nueva era del turismo y, por tanto, la profesión turística debe ser capaz de ofrecer una plataforma de conocimientos que permitan al nuevo profesional interactuar y hacer significativa su práctica profesional a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

Sin duda, se requiere de un liderazgo comprometido por parte del gobierno, de las universidades y de los ejecutivos del sector turístico; con la proyección fusionada que implica la participación responsable y la gestión asociada e integradora.

Dentro de esta perspectiva, la formación del talento humano conlleva un tratamiento integral de los problemas a resolver, procurando respuestas asertivas. De modo tal que, se perfeccione la competitividad social, con articulaciones entre organizaciones y empresas que posibiliten generar los cambios necesarios para una mejor calidad de vida de las comunidades involucradas. Por esa razón, es vital la integración del Estado con los organismos privados dedicados al turismo, pues, ambos dan su aporte a la industria y es necesaria la participación colectiva con fines específicos que fortalezcan el quehacer turístico y hotelero.

Puntualizando lo anterior, las nuevas generaciones de profesionales deben estar preparadas en las responsabilidades éticas y sociales, que se presentan a continuación:

- La universidad debe crear conciencia comunitaria y educar para la innovación.
- Es necesario trabajar para la construcción de capital social a escala local y regional, generando alianzas estratégicas para afianzar la identidad y capitalizar la diversidad.
- Estimular el trabajo colaborativo entre las empresas, el Estado y la sociedad civil que posibiliten los cambios para aumentar la calidad de vida de las comunidades.
- Formar para la comprensión de las relaciones entre la geografía, sus recursos, las instituciones y todos aquellos factores que hacen a una comunidad diferente de otra.
- Crear conciencia crítica y reflexiva sobre los elementos que hacen el desarrollo sustentable, promoviendo la transferencia tecnológica en los procesos.
- Que la posibilidad de un turismo responsable es un desafío colectivo, donde las universidades públicas y privadas tienen un importante rol que cumplir.

Evidentemente, la carrera de Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas se reconoce por su inserción en el ámbito de los servicios. No obstante, la capacidad profesional del talento humano debe mostrar alternativas de desarrollo con nuevas formas de organización del trabajo; ya que el mercado exige una cohesión social de las relaciones sociales y la inclusión de profesionales con capacidades, competencias y cualificaciones para un desempeño especializado, respaldado a su vez de una formación académica que le aporte, un alto grado de participación social y productividad en las empresas turísticas de hospedaje, alimentos y bebidas, agencias de viajes, centros recreativos, culturales, y los organismos estatales dedicados al turismo.

La formación del talento humano es un factor clave en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros que son ofertados en Panamá y el mundo. Por consiguiente, la gestión de la calidad del conocimiento en los servicios turísticos y hoteleros debe darse continuamente con la participación multidisciplinaria, que solicita una labor especializada del talento humano.

Con esa finalidad, la preparación académica del nuevo egresado de la carrera de Gestión Turística Bilingüe se enfoca en las competencias básicas que exige el mercado laboral en la industria turística y hotelera, pues cada vez más, Panamá demanda de profesionales altamente capacitados en manejo de softwares turísticos, manejo de idiomas, espíritu de pertenencia, trabajo colaborativo y responsabilidad social, por tratarse de un país de servicios.

## **2.2. Calidad de los servicios turísticos y hoteleros**

En los años ochenta, las empresas japonesas establecieron principios como "la calidad es responsabilidad de todos" y "hay que hacer las cosas bien a la primera" (Crosby, 1997).

El autor estima que las buenas prácticas en turismo brindan un valor agregado al servicio, con la implementación de estándares de calidad, que permite a los clientes estar seguros en los lugares que visitan y las actividades que realizan. Es decir, que todas las experiencias de una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y, por tanto, satisfactorio.

La calidad y el turismo están vinculados, dada la participación de esta actividad en las dimensiones básicas del desarrollo sostenible. (Pulido & López, 2013). Es, así, que requiere de un equilibrio entre la dimensión económica, promoviendo el aumento en la tasa de crecimiento de la economía; la dimensión ambiental, manteniendo el valor de los recursos ambientales; y la dimensión social, fortaleciendo el incremento en los niveles de desarrollo y calidad de vida de los habitantes donde se desarrolla la actividad turística.

En líneas generales, la calidad se ha convertido en una herramienta valiosa para el sector servicio, sin embargo, no se dispone de datos estadísticos para saber cómo ha ido evolucionando este tipo de actividad en Panamá, pero, sí está claro que se ha incrementado, gracias, a las tendencias arriesgadas, dinámicas y únicas que los viajeros buscan vivir y que Panamá les brinda en su diversidad de oferta turística y hotelera.

### **2.2.1. Sistemas de gestión y normas de calidad total**

La calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad durante todos los tiempos:

- En un primer momento se habla de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción.
- Posteriormente, nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.
- Finalmente, se llega a lo que hoy día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua, liderazgo, trabajo en equipo, reingeniería, sinergia y empoderamiento.

De este modo, las normas otorgan más seguridad, confianza y competitividad a la industria del turismo. Es deber de las organizaciones de esta industria mejorar la calidad de los productos y servicios, como es el caso de los operadores que ofrecen paquetes turísticos y los proveen de los equipos necesarios para una estancia placentera.

Generalmente, palabra calidad, es la referencia y el objetivo de cualquier actividad desarrollada en una empresa. Los clientes pretenden un resultado global, de manera que no es posible cuidar de un solo factor sin tener en cuenta los restantes. (Galgano, 2005). En otras

palabras, la persecución de un objetivo limitado en cuanto a calidad, compromete la satisfacción del cliente. En ese sentido, la calidad significa no sólo corregir o reducir defectos sino prevenir que estos sucedan. El camino hacia la calidad total debe crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar un trabajo en equipo, seleccionar a los proveedores, tener un enfoque al cliente, planificar la calidad y mejorar los niveles estándares de forma integral.

Al indagar acerca de los estándares del turismo en países de desarrollo y en vías de desarrollo, Stefan Marinkovic, máximo representante de ISO “Turismo y Servicios Relacionados” Comité ISO/TC228, argumenta que la estandarización internacional de turismo es armonizar las expectativas que tiene el turista al llegar a determinado lugar. Esto permite a las empresas medir la calidad de sus servicios y, por ende, mejorarlos y renovarlos de forma continua.

De acuerdo con esto, Panamá ingresó a ISO/ TC 228 por invitación del comité y ha participado en todas sus plenarias a través del Ministerio de Turismo, con aportes muy valiosos para la organización, promocionado su oferta turística y enfocándose al turismo sostenible, tal cual lo sugiere la marca ISO, que es sinónimo de calidad y confiabilidad.

Siguiendo esa línea, se puede decir que, una de las debilidades de la industria; es que hay que mejorar la calidad del servicio que se ofrece al cliente, y la fortaleza encontrada, es la particularidad de los productos turísticos que tiene cada nación o región: el entorno, la naturaleza, la cultura y las etnias, costumbres, tradiciones, algo único entre un país y otro.

### **2.2.2. Importancia de la calidad turística y hotelera**

La importancia del concepto de calidad radica en que existe una estrecha relación entre la calidad del producto o servicio ofrecido y la fidelidad que puede surgir desde el usuario hacia ese producto o servicio. Esa lealtad se transforma en imagen que persuade a otros usuarios

potenciales a identificarse con el producto, lo cual incide directamente sobre la rentabilidad económica de las empresas. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1996).

En base a lo anterior, esto hace que la calidad de un servicio sea evaluada por el turista en el instante en que lo está recibiendo. En una aproximación para conceptualizar la calidad del servicio, y siguiendo a autores como (Gronroos, 1994), se pueden distinguir dos dimensiones a la hora de hablar de calidad de servicio, estas son: calidad técnica y calidad funcional.

En los últimos años, la calidad en el sector turístico y hotelero está basada en mejorar la productividad, competitividad y eficacia. Se debe distinguir entre:

- **Calidad interna o técnica:** Corresponde a los aspectos técnicos y funcionales de las empresas turísticas y hoteleras.
- **Calidad externa o funcional:** Se refiere a como es ofrecido el servicio por la empresa y en qué medida corresponde a las expectativas de los turistas, huéspedes y visitantes.

Con todo lo expuesto previamente, es posible afirmar que la calidad de servicio es el conjunto de actividades que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario o cliente, obtenga el producto por el que paga en el momento y lugar indicado. Un buen servicio al cliente puede llegar a ser el elemento promocional más atinado. Desde el punto de vista enfocado en la satisfacción del cliente, la calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación realizado por el cliente, quien compara sus expectativas previas con el servicio recibido, es decir, compara el servicio esperado con el percibido.

En consecuencia, el servicio recibido radica en la experiencia del turista, su grado de satisfacción. La experiencia será positiva o negativa según: la disponibilidad, el ambiente, el entorno, la rapidez y precisión de la respuesta a sus preguntas, la reacción tolerante respecto a los reclamos, la solución de problemas, la personalización de los servicios y la actitud del personal (amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa) y la toma de decisiones efectiva.

### **2.2.3. La Calidad de producto turístico y la calidad de servicio turístico**

Estos dos conceptos: calidad de producto y calidad de servicio en el ámbito turístico son subjetivos y variables en el tiempo y espacio. Pues, no es igual el concepto de calidad para un viajero que realiza su primer viaje que para un viajero habitual.

En congruencia con el área de los servicios turísticos, es posible afirmar con certeza que, para lograr la calidad de servicio, es necesario una orientación hacia los turistas, quienes son los que evalúan y deciden si pagarán o no por un buen servicio. En este contexto, la orientación al turista se sustenta en el trato, por tanto, el ejercicio del talento humano es el eje del sistema de la calidad turística. De las personas (guías turísticos, taxistas, policías, mesoneros, operadores y otros) depende en gran medida el grado de satisfacción del visitante. Por consiguiente, para lograr el éxito se requiere, de técnicas y una correcta actitud de servicio.

Por ello, es necesario que las empresas turísticas cuenten con normas de calidad que puedan ser percibidas por el cliente y que dispongan de procesos operativos tecnificados que simplifiquen el trabajo, pues, cada momento de contacto que un profesional de la industria de la hospitalidad tiene con un cliente, es un momento de verdad, donde es posible contribuir a tener un excelente servicio o a dar una pésima atención.

En definitiva, la industria turística, promueve el crecimiento profesional de cada uno de los involucrados en la prestación de sus servicios, de ahí la importancia de generar talento humano competitivo con una formación integral que impulsen cada vez más el desarrollo de la actividad turística y hotelera.

#### **2.2.4. La Calidad humana en la industria turística y hotelera**

Considerando que, la calidad humana es un producto que se construye todos los días, pues ningún curso o taller puede producirla en dos semanas. Lo único que puede garantizarla es el trabajo constante para mejorar la actitud personal.

Se fortalece la calidad total, en empresas de servicios turísticos respondiendo a la satisfacción plena de los usuarios en términos de atención, calidad de servicio, bienestar, seguridad y, a su vez, responde al mejoramiento continuo de la imagen y afianzamiento empresarial. Para lograr lo mencionado, las empresas de servicios turísticos como herramienta de gestión deben buscar el cambio para la implantación de una nueva forma de trabajo, el trabajo con calidad y la mejora periódica de los servicios que se brindan.

Los autores, (Parra y Calero, 2006), mencionan que la calidad puede ser definida de distintas formas dependiendo de la perspectiva. Desde el punto de vista de la empresa, se puede entender la calidad de cuatro maneras diferentes: calidad como conformidad con unas especificaciones, calidad como satisfacción de las expectativas de los clientes, calidad como valor y calidad como excelencia. Cada empresa adoptará su propia definición para sus productos, servicios y procesos adecuada a su posición y los sectores competitivos.

Siendo el turismo una actividad terciaria, netamente de servicios, constituyente de uno de los grandes sectores productivos y económicos con gran potencial a nivel nacional e

internacional, la calidad total más que un reto, es una imperante necesidad que todos los empresarios turísticos deben enfrentar, considerando que todo cambio trae consigo resistencia, ajustes, reclamos e inversiones, pero una vez estructurado el sistema de calidad basado en el compromiso y el conocimiento de su alcance se puede tener la seguridad y rentabilidad a mediano y largo plazo con probabilidades de éxito.

#### **2.2.5. El Enfoque de aseguramiento de la calidad turística**

Conviene resaltar que, la implantación, desarrollo y seguimiento de un conjunto de acciones relacionadas con la calidad dentro de una empresa se le denomina gestión de la calidad. Las formas de gestionarla a lo largo del tiempo han dado lugar a la existencia de enfoques de gestión: inspección, control, aseguramiento y gestión de la calidad total.

El enfoque de aseguramiento de la calidad total implica una filosofía de gestión, basada en la continua satisfacción de los clientes a través de la orientación y fidelización de la empresa turística hacia la calidad. Este concepto de calidad que subyace, en este enfoque, es la excelencia caracterizada por la aplicación de una serie de principios como son: la orientación al cliente, el liderazgo y compromiso de la dirección, la participación de los colaboradores, el trabajo en equipo, la formación, la cooperación con proveedores, la gestión de procesos, la mejora continua, la cultura organizativa de calidad y la implementación de sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con el contexto de competitividad actual.

#### **2.2.6. La calidad y el servicio al cliente en hotelería**

La calidad de servicio constituye la suma de elementos tangibles e intangibles, y la misma es percibida por el cliente de acuerdo a sus necesidades, deseos y expectativas. En este orden

de ideas, (Keith y Newstrom, 2006), señalan lo siguiente: “quien define la calidad de servicio es el cliente, con base a la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas que desea cubrir en relación al producto, lo cual depende de su percepción y cómo desea recibirlo”.

Por tanto, (Molina, 2006), señala que desarrollar un servicio superior en calidad es un prerequisite para el éxito del mercado turístico, para lo cual se necesita un nivel de profesionalismo en función a las nuevas exigencias de la sociedad. Para que, así, sea, es imprescindible que los servicios complementarios se centren en la calidad de modo que, el cliente perciba a la empresa diferente del resto de la competencia. En cada encuentro con el cliente se va construyendo la confianza y se cimentan las bases de la lealtad y fidelización, favoreciendo la creación de una relación sólida.

Ante lo expuesto previamente, (Foster, 2005), confirma la existencia de una relación directa y positiva entre la calidad del servicio percibido por el cliente y la confianza que éste desarrolla en la organización prestadora de éste.

Por tanto, la gestión de la calidad en el servicio de hotelería está fuertemente influenciada por variables como la fidelización y la promoción de sus productos, puesto que permite identificar los tipos de clientes, sus gustos, preferencias y necesidades y, de esta manera, diseñar estrategias de promoción acordes a las exigencias y necesidades de cada cliente.

Las cualidades promoción vs tecnología, presentan una alta correlación, se evidente la importancia que existe en el uso de las herramientas tecnológicas para ofrecer y mostrar los servicios hoteleros. (Parra, 2006). Estas herramientas diseñan y mejoran los servicios con características personalizadas, pues, el viajero manifiesta sus necesidades al interactuar en una determinada plataforma, facilitando la búsqueda de opciones turísticas y hoteleras.

Por este motivo, es necesario potenciar el turismo a través de la generación de estrategias innovadoras que conlleven al ofrecimiento de nuevos servicios tanto para la sostenibilidad de las organizaciones hoteleras y del destino turístico; como los sistemas y procedimientos aplicados a las nuevas tecnologías y softwares esenciales en la industria turística y hotelera.

### **2.2.7. La calidad y el servicio al cliente en agencias de viajes**

La calidad del servicio en las agencias de viajes guarda una estrecha relación entre la satisfacción y la lealtad, cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor es la satisfacción y a su vez la lealtad. Asimismo, se ha encontrado un resultado sobresaliente, y es que a pesar de que, los clientes muestran niveles razonables de satisfacción, existe un grupo considerable que cambian de agencia y no permanecen en una única entidad. Este dato revela la carencia en la fidelización y confidencialidad de los clientes, así como ofrecer nuevos o mejores servicios; ya que la predisposición a cambiar es alta.

Además, (Foster, 2005), señala que el trato personalizado al cliente permite a la empresa prestar el servicio de un modo individualizado, se manifiesta en los “momentos de la verdad”, es decir en los encuentros que, tienen lugar con el cliente. En el contexto en el que operan las agencias de viajes la calidad ocupa un lugar estrella. Las continuas mejoras en la calidad de sus servicios para realzar su competitividad constituyen un medio de diferenciación que les permite conseguir nuevos clientes y retener a los actuales.

Existe una amplia gama de sistemas de gestión de calidad, que son muy apropiados para implantar en una agencia de viajes. Sin duda, aquella que disponga de alguno de ellos, gestionará mejor sus recursos, optimizará sus procesos y será más competitiva. Estos son algunos de los sistemas requeridos para las funciones que realizan las agencias de viajes:

- ISO 9001 (Gestión de la calidad): Esta norma estandariza la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos.
- EFQM (Excelencia empresarial): Introduce una cultura en todos los niveles de la organización, y se logra un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.
- Reingeniería de procesos: Sobre la revisión, creación y rediseño de procesos, para alcanzar mejoras en el rendimiento, tales como: costes, calidad, servicio y rapidez.
- Ley de protección de datos: Es de obligado cumplimiento para todas las entidades públicas o privadas, que posean datos de carácter personal, independiente a su tamaño, actividad o cantidad de datos que manejan y almacenan.
- 5 S + 1 (Orden, limpieza, disciplina, clasificación, estandarización): El método de las 5 S, es una técnica de gestión basada en 5 principios simples. El objetivo es lograr sitios laborales mejor organizados, ordenados y limpios de forma permanente.

En síntesis, la elección del sistema de gestión de calidad depende de las necesidades particulares de cada agencia de viajes, donde el profesional de la industria turística tiene la responsabilidad de desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia para alcanzar la productividad personal y laboral, tal cual lo demanda el mundo competitivo actual.

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo de investigación

- **Enfoque**

La investigación tiene un enfoque mixto, puesto que por un lado utiliza los instrumentos propios de los estudios cuantitativos, cuestionarios con la escala de Likert y, por otro lado, se usan técnicas de recolección de datos cualitativos, los cuales son las entrevistas con preguntas abiertas. También, se hace uso de la lista de cotejo o check list con la técnica de la observación directa y la revisión documental.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así, como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

De igual forma, los métodos mixtos no son más que la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser combinados de manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales.

En las definiciones anteriores queda claro que en los métodos mixtos se armonizan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación. (Johnson, 2006), en un sentido amplio visualizan a la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo.

De la combinación de ambos enfoques, surge la investigación mixta, que incluye las mismas características de cada uno de ellos, (Grinnell,1997), citado por (Hernández, 2003), señala que los dos enfoques utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones e ideas como consecuencia de la observación y evaluación.
- Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones e ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

Definitivamente, al utilizar el enfoque mixto, en esta investigación, se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio.

Es preciso señalar que, el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento. Realizar una investigación que permitiera responder a la pregunta general precisó efectuar un análisis a los enfoques científicos, determinado cuál sería de mayor apoyo para lograr la validez, confiabilidad y factibilidad en el proceso y resultados del estudio.

Pertinentemente, se determinó que el enfoque mixto sería el apropiado para el actual estudio, debido a que el enfoque cuantitativo permitió incursionar en forma práctica, al tratar la información empírica desde sus inicios, en la que se prepara el cuestionario de la encuesta,

cuyas preguntas o ítems contiene las diferentes variables dependientes e independientes de la investigación y que están íntimamente ligadas a los objetivos y a las hipótesis.

Con ello, se utilizaron los resultados para conocer la percepción de los sujetos de la investigación, quienes están integrados por los 10 docentes y los 18 estudiantes actuales de la carrera de Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas. Posteriormente, la información fue vaciada al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que ofreció datos, tanto de tabulación simple como tabulación cruzada.

De igual forma, para la contratación de hipótesis utilizando en este último caso la  $H_i$  (chi) cuadrada de Pearson, considerado como el procedimiento de inferencia estadístico de contraste cuya prueba compara los recuentos observados con los esperados en una tabla de contingencia que observa si las diferencias entre variables son estadísticamente significativas. Con ello, la evaluación de los resultados previos juega un papel importante; ya que utilizar información objetiva y confiable facilitando la resolución del problema.

Para efectos del enfoque cualitativo, se utilizaron una serie de preguntas a personas involucradas en la problemática, por ejemplo, a la dirección de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David, al departamento de mercadeo, al coordinador de la carrera Gestión Turística Bilingüe a nivel nacional, a los gerentes de empresas hoteleras aledañas donde los estudiantes han realizado prácticas profesionales (Hotel Ciudad de David, Hotel Los Molinos y Agencias de Viajes Crisol). En la misma medida, se realizó una entrevista al director de la Autoridad del Turismo en la provincia de Chiriquí, con la finalidad de respaldar los objetivos y dar sustento al marco teórico.

En efecto, se efectuaron preguntas abiertas que concluyeron con una narración de los fenómenos observados que produjo datos descriptivos y se agruparon por categorías acorde con las preguntas de la investigación, a través del enfoque cualitativo y la técnica de recolección de datos, la entrevista, que confirmó el marco teórico y los objetivos planteados.

- **Tipo**

La investigación actual es de tipo descriptiva, cuya finalidad es establecer una descripción de un fenómeno en estudio, específicamente, analizando la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

(Sampieri,1998), señala que los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

- **Diseño**

En efecto, el diseño utilizado en la investigación es de tipo no experimental, puesto que sus variables son estudiadas tal como se presenta el fenómeno. No obstante, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Este diseño describe la relación entre dos o más variables en un momento determinado.

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149) la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

- **Alcance**

En esa misma vía, el alcance de la investigación es correlacional, se buscó interpretar la relación existente entre una variable con respecto a la otra. Es utilizada cuando se tiene como objetivo conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto. Además, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores. El estudio puntualizó la medición de las variables y su correlación de éstas.

El alcance correlacional es un estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al, 2003, p. 121).

Sintetizando, el alcance del estudio es correlacional, transversal seccional porque se estudió la causa y el efecto que tiene una variable sobre la otra, desde otra perspectiva, la recogida de la información se efectuó en un solo momento de manera directa.

### **3.2. Fuentes de información**

Con respecto a las fuentes de información, éstas estuvieron compuestas por los instrumentos y documentos que permitieron el acceso y la búsqueda de la información oportuna en la recopilación de los datos sobresalientes para el presente estudio.

#### **3.2.1. Materiales**

Enfatiza el método investigativo basado en la revisión de texto, artículos, bibliografía, películas, videos, entre otros, que pueden servir para dar inicio o continuidad a un tema ya expuesto. En este estudio las fuentes materiales utilizadas consistieron en las siguientes.

- Libros
- Monografías
- Revistas científicas
- Tesis a nivel doctoral
- Diseño curricular de la carrera
- Enciclopedias
- Diccionarios
- Panfletos
- Planeamiento didáctico por competencias
- Programa de asignatura

Oportunamente, algunas de las fuentes materiales fueron consultadas en:

- Biblioteca de la Universidad Especializada de las Américas.
- Biblioteca Sonia de Cáceres de la Facultad Ciencias de la Educación.  
Universidad Autónoma de Chiriquí.
- Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Chiriquí.

### **3.2.2 Sujetos**

Para el estudio en mención se tomó en consideración el personal educando, administrativo y docente de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas. También, a los gerentes hoteleros y la Autoridad de Turismo en Panamá (ATP). En la actual investigación el talento humano está integrado por.

- Estudiantes de la carrera Gestión Turística Bilingüe.

- Docentes de la carrera Gestión Turística Bilingüe.
- Administrativos de la Universidad Especializada de las Américas.
- Consecutivamente, se consideró la perspectiva de los gerentes de las empresas turísticas y hoteleras donde los estudiantes han realizado las prácticas profesionales, en este caso: Hotel Ciudad de David, Hotel Los Molinos y Agencias de Viajes Crisol.
- Entidad gubernamental dedicada al turismo en Panamá: El director de la Autoridad de Turismo en la provincia de Chiriquí.

### **3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.1 Población**

(Arias, 2006), define población a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

En concordancia, (Tamayo y Tamayo, 1997), define la población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Referente a la población estudiada estuvo integrada por diez docentes de turismo, tres administrativos y los 18 estudiantes que conforman la matrícula de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David. Chiriquí.

En el cuadro A se distribuye la cantidad de estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, en este caso, el total de estudiantes actualmente, docentes, administrativos y empleadores que se consideran dentro de la muestra.

**Cuadro A: Distribución de la población, objeto de estudio.**

<b>Estratos</b>	<b>Cantidad</b>
Docentes de la carrera Gestión Turística	10
Estudiantes de la carrera Gestión Turística	18
Administrativos de la carrera Gestión Turística	3
Gerentes de empresas turísticas y hoteleras	3
Director de Autoridad de Turismo en Chiriquí	1
Total	35

Fuente: Atencio, Y. (2020)

### 3.3.2 Muestra

En secuencia, el autor (Arias, 2006), define muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Congruentemente, para determinar la muestra se efectúa una selección o se elige un estrato de la población, de los cuales se les aplica el instrumento de recolección de datos, a fin de especificar la relación existente entre las variables y probar la hipótesis.

- **Tipo de muestreo**

Se considera un muestreo no probabilístico por conveniencia de la investigadora, y que tiene plenamente identificados lo sujetos de estudio, los cuales no superan la población estimada, lo cual indica que debe ser considerada toda la población como la muestra.

Por su parte, (Hernández Sampieri et al., 2017) señala que el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan porque están convenientemente disponibles para la investigadora.

### **3.4.Supuestos**

En el desarrollo del presente estudio se detallaron los siguientes supuestos:

- **Hipótesis de Trabajo**

Incide la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe. Universidad Especializada de las Américas, 2021.

- **Hipótesis Nula**

No incide la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. Universidad Especializada de las Américas, 2021.

### **3.5.Descripción de Variables**

Según los autores, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. De

manera que, se entiende como cualquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado.

### **3.5.1 Definición de variables**

En concreto, la conceptualización de la variable constituye una abstracción articulada en palabras para su mejor comprensión y adecuación a los requisitos prácticos del estudio. Esta surge a partir de los objetivos de la investigación, donde se establece el accionar que enmarcan los objetivos.

Según (Tamayo y Tamayo, 2003), la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría. En esa medida, la conceptualización de las variables identificadas en la investigación refleja la expresión del significado o plano teórico que el investigador le atribuye a cada variable para los fines de cumplir con los objetivos específicos planeados.

Por otro lado, la definición operacional es, particularmente, útil en mecánica cuántica, física estadística o relatividad. Se hace una definición operacional de una cantidad refiriéndose al proceso específico, por el cual se obtiene su respectiva medición. Adicional a ello, (Tamayo y Tamayo, 2003), explica que las definiciones operacionales son esenciales para desarrollar cualquier tipo de investigación, pues los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables.

Conviene subrayar que, la definición operacional de cada variable identificada en el estudio representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillo que permitan la

máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones e indicadores.

Paralelamente, la definición instrumental es la que se define a través de los instrumentos o medios por los cuales se lleva a cabo la recopilación de información. En otros términos, es aquella en la que se explica cómo se estudia la variable que se definió, los medios o instrumentos para recoger la información. Sin embargo, los instrumentos nacen de las variables y de los objetivos. En mérito de ello, deben definirse y elaborarse los instrumentos y medios con que se recolectará la información.

### **3.5.1.1.Variable independiente: Formación del Talento Humano**

- **Definición conceptual**

Cabe destacar que, la variable independiente denominada formación talento humano hace referencia concreta a la formación académica del talento humano.

En concreto, el talento humano consta de un equipo de colaboradores en todos los niveles que realizan las actividades propias del organismo social. En este caso, el organismo está representado por cualquier tipo de empresa turística, tales como: hoteles, hostales, restaurantes, agencias de viajes, centros turísticos, aeropuertos, y otros del sector terciario.

Particularmente, la formación académica del talento humano es el punto mayormente sensitivo en las empresas turísticas, pues, son las personas las que diferencian un servicio excelente del que no lo es, lo que exige cualificación, compromiso, integración, liderazgo, delegación, adaptación a las circunstancias y exigencias cambiantes inherentes al servicio.

A propósito, en turismo, especialmente, la elevada estacionalidad y los factores externos capaces de mover la demanda con mucha rapidez es el talento humano; ya que ayudan poco

a la estabilidad necesaria para una gestión integradora, motivadora, capaz de hacer compatible el compromiso con la movilidad, de incentivar el trabajo eficiente en cualquier circunstancia. Un gran reto que tiene el sector servicio. Concretamente, en la industria turística y hotelera el éxito depende, como en ninguna otra actividad, de las personas, quienes representan y constituyen el talento humano, siendo a su vez, todos los actores del sector turismo y hotelero, por lo cual, se necesita una adecuada formación académica del individuo, que posteriormente se desempeñará en el campo laboral.

- **Definición operacional**

Referente a la medición operacional, ésta se obtuvo con base a las respuestas que brindó los estudiantes actuales de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David. Provincia de Chiriquí.

La variable se considera positiva si más del 60% de las respuestas están superior al criterio de acuerdo. De lo contrario, si los valores son más del 60% contrario a las opciones, es considerada negativa la variable.

Escala de Likert utilizada en la técnica de recolección encuesta.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En total desacuerdo

**Fuente: Atencio, Y. (2020)**

- **Definición instrumental**

La definición instrumental es medida a través del cuestionario por medio de la técnica de recolección encuesta, aplicada a los estudiantes (Instrumento No. 2) y docentes (Instrumento No. 3) de la carrera Gestión Turística Bilingüe. La misma, fue estructurada con ítems bien

precisos, los cuales están desglosados en cada estrato de la muestra de la investigación, considerando así ítems específicos aplicados a los 18 estudiantes que tiene actualmente la carrera, con la variable formación del talento humano, los cuales están representados de los ítems 1 al 8 y de los ítems 16 al 23 aplicados a los 10 docentes.

En concordancia, la definición instrumental también se realizó a través del instrumento No. 1, denominado lista de cotejo, con la técnica de recolección revisión documental, donde se presentan 20 criterios que debe contener el diseño curricular de la carrera Gestión Turística Bilingüe para dar respuesta a la variable formación del talento humano en este estudio.

### **3.5.1.2.Variable dependiente: Calidad de los servicios turísticos y hoteleros.**

- **Definición conceptual**

La definición conceptual básicamente constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación. Estas se originan en los objetivos de la investigación, donde se identifican las acciones que proponen los objetivos, es el concepto de la variable misma.

En consecuencia, (Latorre, 2005), manifiesta que la definición conceptual de la variable es la que se propone explicar y desarrollar el contenido del concepto. En otras palabras, es una entidad abstracta supuesta, bien definida y articulada, que existe, aunque, no sea estrictamente observable y que sirve para explicar determinados fenómenos.

Específicamente, la variable independiente de la investigación en mención es referida a la calidad de los servicios turísticos y hoteleros. Por consiguiente, la calidad de los servicios turísticos y hoteleros constituye la suma de elementos tangibles e intangibles la cual es percibida por el cliente respecto a sus necesidades, deseos y expectativas. En este orden de

ideas, (Keith y Newstrom, 2006), señalan que: “quien define la calidad de servicio es el cliente, con base en la satisfacción de aquellas necesidades que desea cubrir, deseos y expectativas en relación al producto, lo cual depende de su percepción y lo que él espera y, también, cómo desea recibirlo”.

- **Definición Operacional**

La medición de esta variable se efectuó por medio de las respuestas que proporcionó la muestra con la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros, de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David. Provincia de Chiriquí.

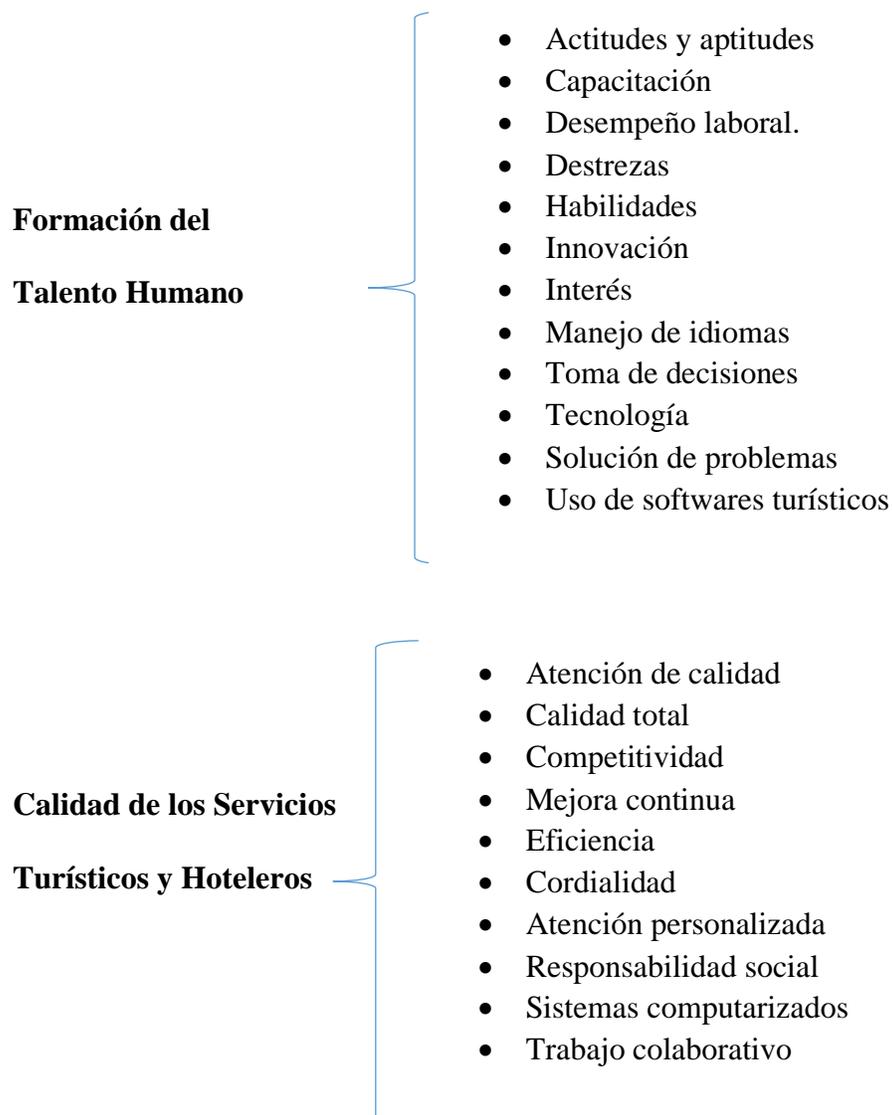
La variable es considerada positiva si solo más del 60% de las respuestas están por encima al criterio de acuerdo. De darse lo contrario y los valores son más del 60% contrario a las opciones, se considera negativa la variable.

- **Definición instrumental**

La actual variable se midió a partir de la aplicabilidad de la técnica de recolección de datos, la encuesta. Ésta se empleó a los 18 estudiantes (Instrumento No. 2) y los 10 docentes (Instrumento No. 3) de la carrera Gestión Turística Bilingüe, diseñada con ítems bien precisos para cada estrato de la muestra del estudio. Específicamente en el cuestionario aplicado de los ítems 9 al 15 para los estudiantes, enfocada a la variable dependiente calidad de los servicios turísticos y hoteleros y de los ítems del 24 al 33 para los docentes.

En concordancia, en esta variable se utilizó la técnica entrevista, que fue aplicada al estrato funcionarios, 3 administrativos de la Universidad Especializada de las Américas (Directora de la Institución, departamento de mercadeo, coordinador de la facultad de turismo), 4 empleadores de las empresas turísticas y hoteleras (Hotel Ciudad de David, Agencia de Viajes Crisol y Hotel Los Molinos), donde los estudiantes han realizado sus prácticas profesionales cada semestre y una entrevista adicional, al director de la Autoridad de Turismo, David. Provincia de Chiriquí.

### 3.5.2. Dimensiones e indicadores



### **3. 6. Descripción de instrumentos**

Un instrumento para la recolección de información es aquel que brinda información básica y relevante, que mantiene estrecha relación con el tema en estudio en base a las variables identificadas. Por consiguiente, dicho instrumento es confeccionado por el investigador y aplicado a los sujetos que conforman la muestra a investigar.

De lo expuesto, se puede mencionar que en la investigación se elaboraron los siguientes instrumentos: Lista de cotejo o check list, cuestionarios y escala de Likert. En base a las técnicas de recolección de datos se utilizó revisión documental, la encuesta y la entrevista.

Cabe señalar que, cada uno de los instrumentos fueron confeccionados en una estructura sistemática con los siguientes elementos: Nombre de la Universidad, nombre del Programa Académico, nombre de la Unidad Académica, denominación y numeración, a quién va dirigido, objetivo, indicaciones, cuerpo de ítems.

#### **3.6.1. Lista de Cotejo o Check List:**

La lista de control, de cotejo o check list, consiste en una serie de ítems referidos a características, realizaciones y actividades que requieren que el observador indique simplemente si se realizó o no una conducta, si una determinada característica, acciones o incidentes aparece o no durante un período de la actuación observada.

Según, (Díaz, Barriga 2011) indica que la lista de cotejo se diseña para estimar la presencia o ausencia de una serie de características o atributos relevantes en la investigación.

El investigador colocó junto a cada categoría "Sí" o "No" para indicar si en la actuación está presente o ausente en las 20 conductas o criterios que se desean evaluar en el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe, de la Universidad Especializada de las Américas.

<b>Criterios</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>

**Fuente:** Atencio, Y. (2020).

En esta investigación se usó la lista de cotejo para conocer la situación real del contenido, respondiendo así al primer objetivo específico: Identificar el estado actual del contenido de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

### **3.6.2. Escala de Likert**

La técnica de recolección encuesta con escala de Likert consiste en obtener información acerca de una parte de la población de la muestra, mediante la utilización de ítems precisos que mostraron, claramente, una escala de valoración.

Según (Hernández Sampieri, 2017), señala que la escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.

La escala utilizada fue la siguiente: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, en total desacuerdo.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En Total desacuerdo

**Fuente:** Atencio, Y. (2020)

### **3.6.3. Cuestionarios**

El instrumento cuestionarios es un formato redactado de manera interrogatorio, con la finalidad de recopilar información acerca de las variables que se investigan. No obstante, (Hernández Sampieri,2017), manifiesta que el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Cabe mencionar que, los cuestionarios se pueden aplicar personal, individual o colectivamente. Es importante, que estén vinculados con las variables y sus indicadores.

Se puntualiza la aplicabilidad del cuestionario dirigido a los docentes con la variable independiente, formación del talento humano, enfocado al segundo objetivo específico de la investigación: Evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano en la industria turística y hotelera. A su vez, dirigido a los estudiantes con la variable dependiente, calidad de los servicios turísticos con el fin de responder al tercer objetivo: Determinar la pertinencia de la formación que están recibiendo los estudiantes con el modelo educativo de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), por competencias.

### **3.6.4 Técnica: Entrevistas**

Una entrevista es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado). Su fin es obtener información sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio. Por su naturaleza más flexible, se considera que a través de la entrevista se pueden obtener más y mejor información derivado de un cuestionario. (Rudovsky, 2017).

En su sentido más amplio, una entrevista de investigación es un sistema de obtención de información oral, que puede darse en uno o varios sentidos; ya que puede ser tomada como una conversación entre el investigador y el sujeto de estudio. (Amador, 2009).

Referido a lo anterior, las preguntas dentro de este tipo de técnica de recolección de datos, entrevista van orientadas de tal manera que, se pueda obtener la información por medio de preguntas planteadas basadas en los objetivos definidos por este estudio.

Se consideró pertinente la aplicabilidad de la entrevista a la dirección de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David Chiriquí, al departamento de mercadeo, quien es el ente encargado de la promoción de las carreras y al coordinador de la carrera de Gestión Turística Bilingüe. Es importante señalar, que la matrícula siempre ha sido escasa. Por lo tanto, solo se ha tomado los 18 estudiantes que integran la matrícula total de la carrera.

En resumen, se aplicaron tres (3) entrevistas a los administrativos de UDELAS.

En ese sentido, fue oportuno realizar entrevista a los empleadores de las empresas turísticas y hoteleras donde los estudiantes han desarrollado las prácticas profesionales de su carrera. Se tomaron en cuenta 3 empresas hoteleras de la localidad, las cuales fueron: Hotel Ciudad de David, hotel Los Molinos, Agencia de Viajes Crisol.

En último lugar, con igual grado de importancia, se procedió con la entrevista al director de la Autoridad del Turismo en la provincia de Chiriquí; ya que es el ente regulador del ámbito turístico y hotelero de la provincia de Chiriquí.

### 3.7. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de los instrumentos se efectuó a través del método de consistencia interna basada en el alfa de Combrach. De igual manera, este método permitió lograr la fiabilidad de medida a través de un conjunto de ítems, donde su principal propósito fue medir el mismo constructo en su dimensión teórica.

Secuencialmente, con la utilización de este método y la colaboración del programa SSPS (Statistic Package for the Social Sciencies); se estimó que los ítems miden un mismo constructo y que están íntimamente correlacionados entre sí. Por lo tanto, se toma en cuenta que el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Oportunamente, para tales fines se consideraron las siguientes escalas detalladas por el programa estadístico SPSS, que buscó evaluar los coeficientes y su grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach proporcionado por (Gorge y Mallery, 2016), tomados en consideración en el estudio los siguientes:

Coeficiente alfa  $\geq 9$  Totalmente de acuerdo

Coeficiente alfa  $\geq 8$  Muy de acuerdo

Coeficiente alfa  $\geq 7$  Indiferente

Coeficiente alfa  $\geq 6$  En desacuerdo

Coeficiente alfa  $\geq 5$  Totalmente en desacuerdo

#### **Validez de Instrumento No. 1:**

#### **Tabla 1. Instrumento aplicado a estudiantes**

Análisis de Fiabilidad

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	18	100.0
Excluidos	0	.0
Total	18	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	18

Fuente: Atencio, Y. (2020)

**Validez de instrumento No 2:****Tabla 2. Instrumento aplicado a docentes.**

Análisis de Fiabilidad

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	10	100.0
Excluidos	0	.0
Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	10

Fuente: Atencio, Y. (2020)

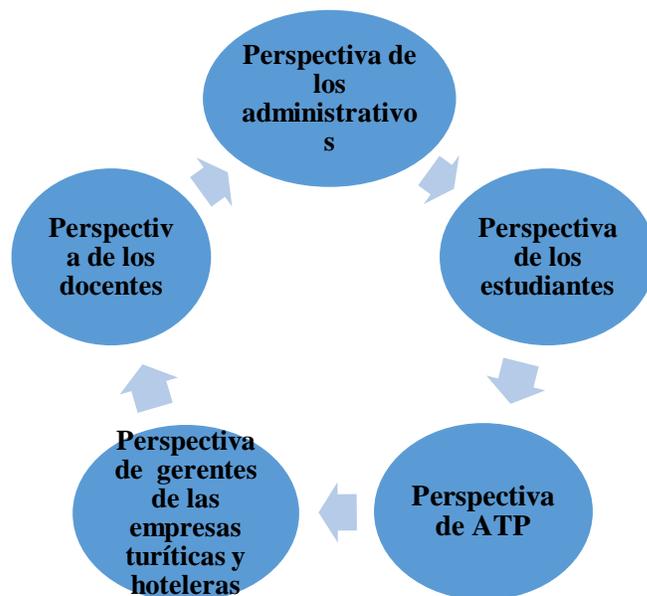
### **3.8. Tratamiento de la Información**

La aplicabilidad del método de comparaciones para cotejar lo que indicaron los docentes, los estudiantes, los administrativos, los empleadores de los hoteles y entidad gubernamental en relación a la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la de la licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, sede de David. Provincia de Chiriquí.

La correlación de ambas variables, tanto independiente, formación del talento humano, como dependiente, calidad de los servicios turísticos y hoteleros se presentó, claramente, con la entrevista, que se elaboró con 5 preguntas abiertas, dirigidas a los administrativos de UDELAS, (Instrumento No. 4: Cuestionario, técnica entrevista) mientras que en el otro segmento fueron los empleadores de empresas turísticas de la localidad (Instrumento No. 5: Cuestionario, técnica entrevista) y la Autoridad de Turismo en Panamá, (Instrumento No. 6: Cuestionario, técnica entrevista) en este caso, el directivo de turismo en la provincia de Chiriquí. Es por ello que, basándose en las diversas técnicas y estrategias de la recopilación de información se empleó para su tratamiento la triangulación.

En la figura A se presenta la triangulación de la información por medio de las perspectivas de los estudiantes, administrativos, docentes y empleadores, en base a un cuestionamiento de interrogantes vinculantes al plan de estudio de la carrera Gestión Turística y Bilingüe y las fortalezas y debilidades que tienen los estudiantes al momento de desempeñar las funciones respectivas en las prácticas universitarias; comprobando así la hipótesis de investigación, que incide la formación académica en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros brindados en las empresas dedicadas al turismo.

**Figura A. La Triangulación de la información.**



Fuente: Atencio, Y. (2020)

En el cuadro B se describe el objetivo, el instrumento y los sujetos informantes:

**Cuadro B. Fases del tratamiento de la información, métodos mixtos.**

No	Objetivos	Instrumentos	Aplicación
1	Identificar el estado actual del contenido de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de la carrera.	Lista de Cotejo o Check List	La investigadora
2	Evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano en la industria turística y hotelera.	Cuestionario Técnica de Recolección: Encuesta	Docentes Estudiantes

3	Determinar la pertinencia de la formación que están recibiendo los estudiantes con el modelo educativo de UDELAS, por competencias.	Cuestionario Técnica de Recolección: Encuesta Entrevista	Docentes Administrativos Gerentes de Empresas Turísticas y Hoteleras ATP
---	---	---	--

Fuente: Atencio, Y. (2020)

### 3.8.1. Técnica de análisis de datos

La información obtenida de los datos cuantitativos y los datos cualitativos se organizó y tabuló para su análisis respectivo haciendo uso del software estadístico SPSS (Statistic Package for the Social Sciencies).

Es prudente resaltar que, el software SPSS (Statistic Package for the Social Sciencies) es de gran utilidad en las ciencias sociales, exactas y aplicadas y es calificado como el paquete estadístico con mayor difusión a nivel mundial.

### 3.8.2. Técnica de presentación de los datos

La información fue presentada haciendo uso de la técnica de frecuencias porcentuales. Las mismas se visualizan en cuadros estadísticas y gráficas de tipo pastel. Adicional, se analizaron las frecuencias obtenidas en base a las variables que se estudian, exponiéndose en la misma secuencia que aparecen los ítems. De lo cual la investigadora tiene a bien inferir y realizar aportes con respecto a los resultados presentados.

Por otro lado, los datos cualitativos se presentan de forma literal y descriptivo atendiendo a las características que presentan las variables.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. De las encuestas

##### Estrato: Estudiantes

Variable Independiente: Formación del Talento Humano.

Datos Demográficos

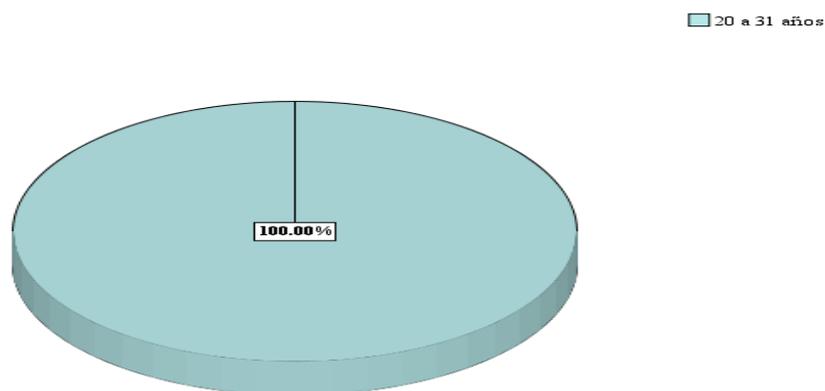
Cuadro 1. Edad de los sujetos informantes.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 31 años	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según la edad de los 18 estudiantes encuestados en la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe el 100 % de ellos están en las edades de 20 a 31 años. Por lo cual representa la edad adecuada para el estudio de la profesión.

Gráfica 1. Edad de los sujetos informantes.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

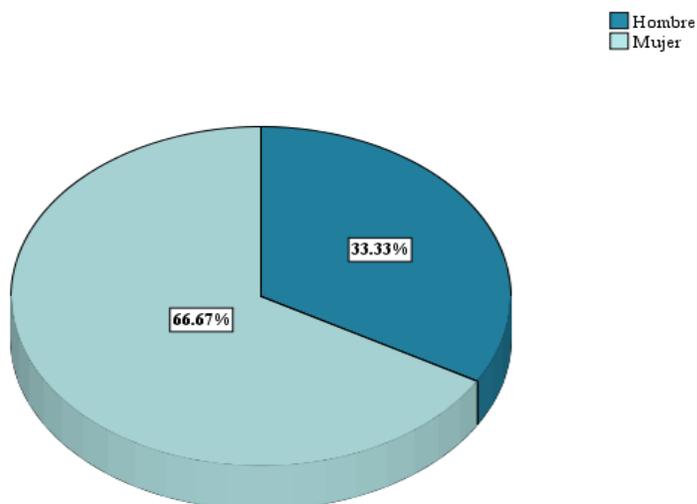
Cuadro 2. Género de los sujetos informantes.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	6	33.3	33.3	33.3
Mujer	12	66.7	66.7	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

De los 18 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Gestión Turística un 33.3 % son del sexo masculino y 67.7% son féminas. Por lo tanto, la representatividad de la población en estudio está inclinada con mayor énfasis al sexo femenino.

Gráfica 2. Género de los sujetos informantes.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

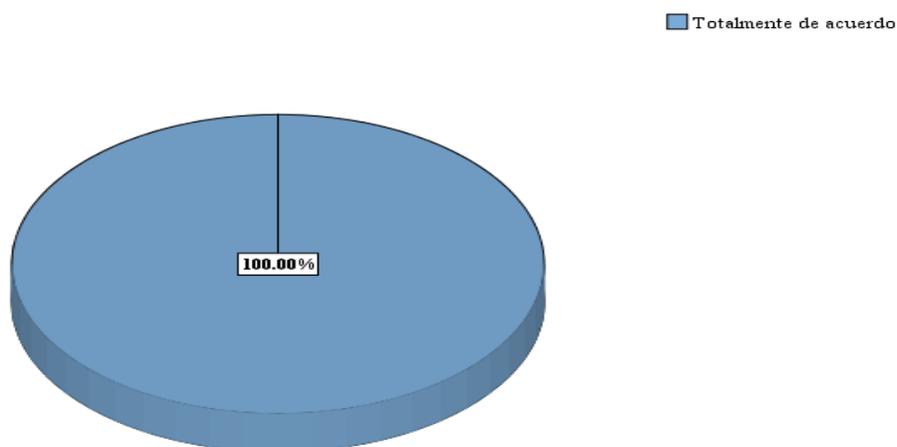
Cuadro 3. Opinión de los estudiantes de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe de UDELAS con respecto a utilizar el aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de aprendizaje.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En un 100% de la población estudiantil encuestada de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe respondieron que utiliza el aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de aprendizaje.

Gráfica 3. Opinión de los estudiantes de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe de UDELAS con respecto a utiliza el aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de aprendizaje.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

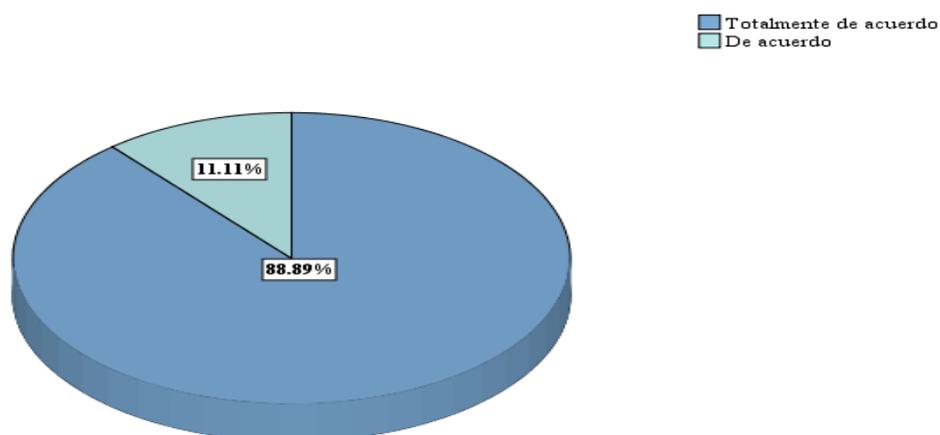
Cuadro 4. Implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	88.9	88.9	88.9
De acuerdo	2	11.1	11.1	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Sobre la implementación de estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros, de los 18 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe, 88.9% respondieron estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 11.1% respondieron estar de acuerdo.

Gráfica 4. Implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

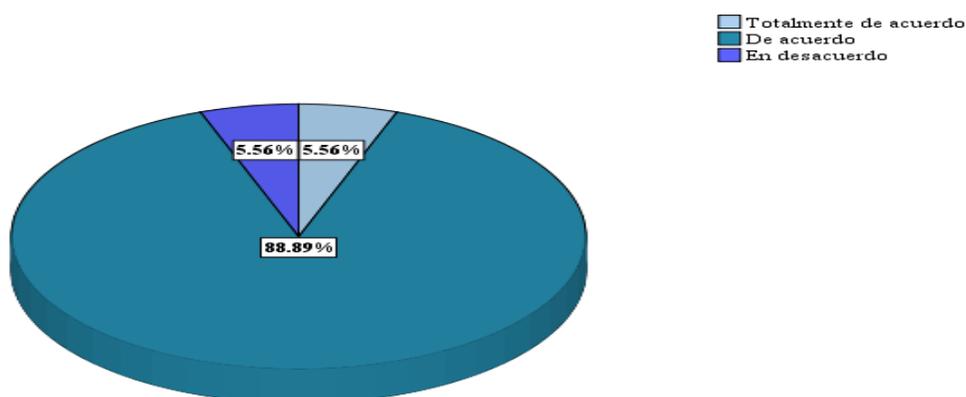
Cuadro 5. Desarrollo de los contenidos desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	5.6	5.6	5.6
De acuerdo	16	88.9	88.9	94.4
En desacuerdo	1	5.6	5.6	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En referencia a la interrogante sí los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés, de los 18 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe un 5.6% indicó estar totalmente de acuerdo, 88.9% indicó estar de acuerdo, mientras que un 5.6% indicó desacuerdo.

Gráfica 5. Desarrollo de los contenidos desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

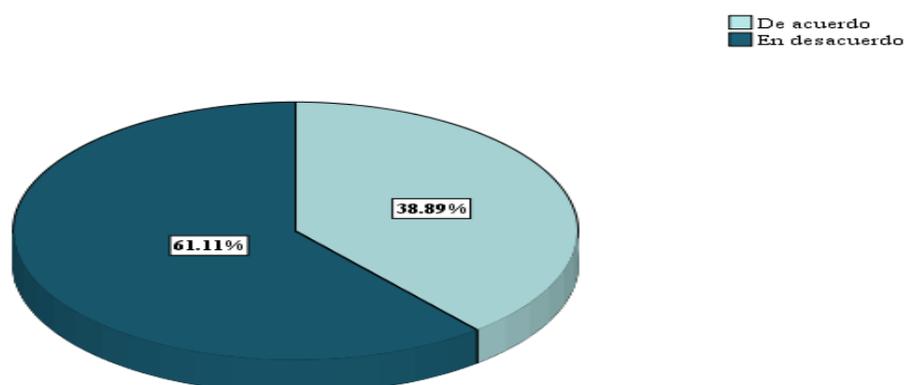
Cuadro 6. Opinión de los estudiantes sobre las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	38.9	38.9	38.9
En desacuerdo	11	61.1	61.1	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Ante la pregunta sí las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de los 18 estudiantes encuestados de la licenciatura en Gestión Turística Bilingüe un 38.9 % respondió estar de acuerdo, y un 61.1% indicó estar en desacuerdo.

Gráfica 6. Opinión de los estudiantes sobre las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

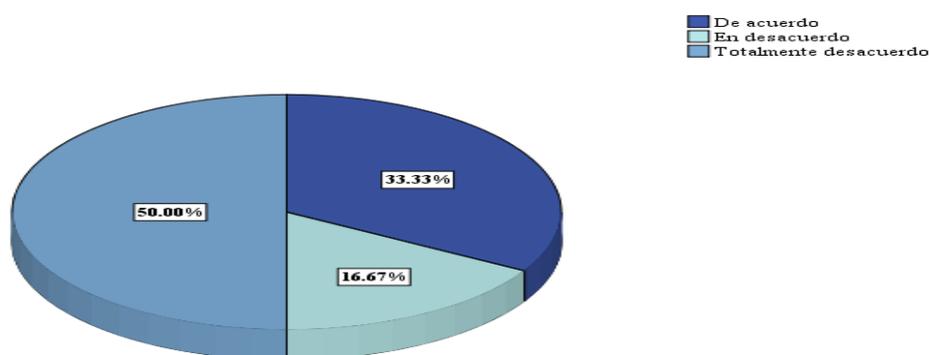
Cuadro 7. Consideración de los estudiantes sí las clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar su formación integral: Valores, formación académica, formación profesional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6	33.3	33.3	33.3
En desacuerdo	3	16.7	16.7	50.0
Totalmente desacuerdo	9	50.0	50.0	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En relación a la interrogante sí las clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar su formación integral: Valores, formación académica, formación profesional, según los 18 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe un 33.3 % respondieron estar de acuerdo, un 16.7 % indicó estar en desacuerdo y un 50.0% respondieron totalmente desacuerdo. Esta respuesta válida las variables del estudio y coinciden en la propuesta que se presentará.

Gráfica 7. Consideración de los estudiantes sí las clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar su formación integral: Valores, formación académica, formación profesional.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

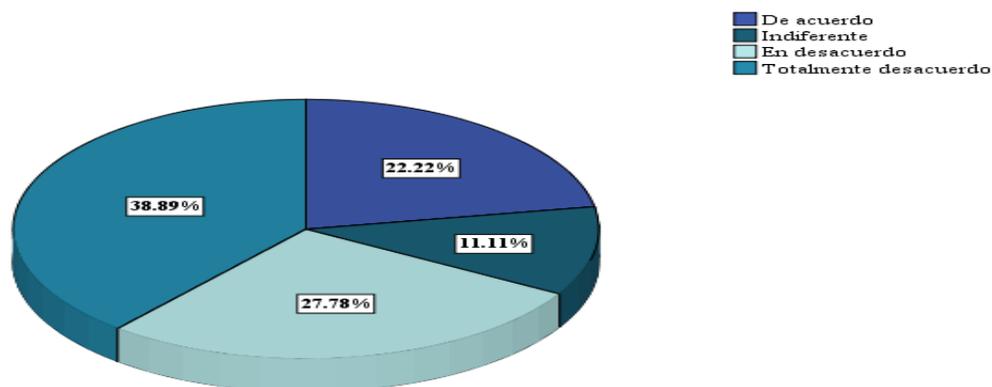
Cuadro 8. Opinión de los estudiantes en base a que el plan de estudio de la carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	22.2	22.2	22.2
Indiferente	2	11.1	11.1	33.3
En desacuerdo	5	27.8	27.8	61.1
Totalmente desacuerdo	7	38.9	38.9	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En relación a este ítem: de los 18 participantes encuestados un 22.2% dijo estar de acuerdo, por su parte un 11.1% se mostró indiferente, un 27.8% en desacuerdo; mientras que el porcentaje mayor de 38.9%, totalmente, desacuerdo. Estos resultados validan la correlación de las variables y la propuesta que presenta la investigadora.

Gráfica 8. Opinión de los estudiantes en relación a que el plan de estudio de carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

### Variable Dependiente: Calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

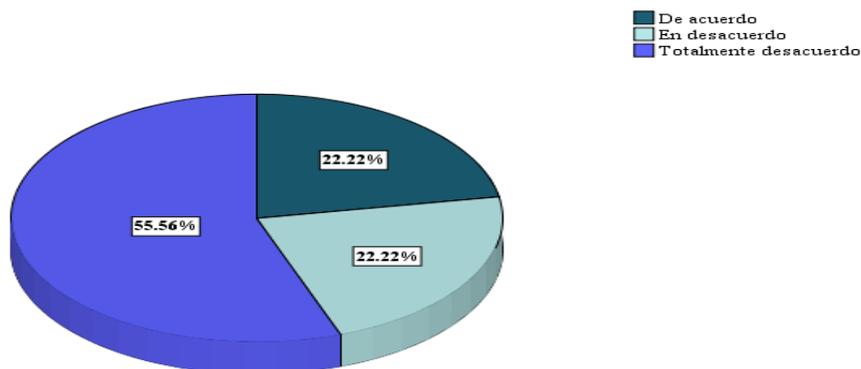
Cuadro 9. La formación académica que se brinda en la carrera Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	22.2	22.2	22.2
En desacuerdo	4	22.2	22.2	44.4
Totalmente desacuerdo	10	55.6	55.6	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En relación a este ítem; los 18 participantes encuestados un 22.2% dijo estar de acuerdo, un 22.2% en desacuerdo y finalmente un 55.6%, totalmente, desacuerdo. Estas respuestas reafirman la necesidad de realizar cambios en el contenido de la carrera Gestión Turística Bilingüe.

Gráfica 9. La formación académica que se brinda en la carrera de Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

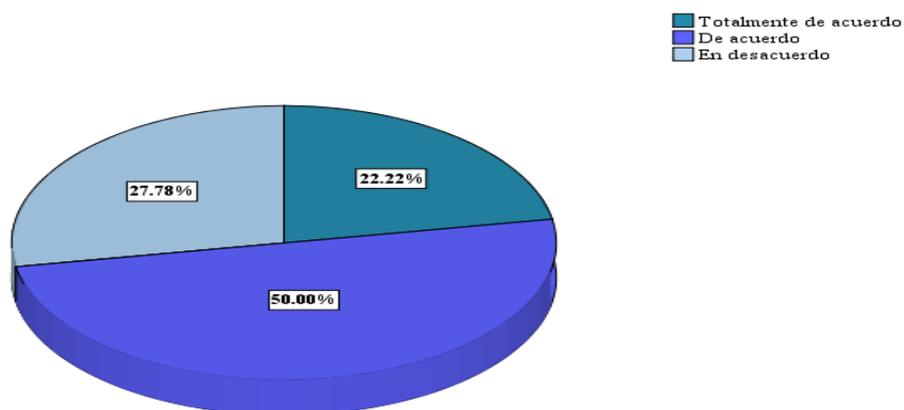
Cuadro 10. Brindar actividades culturales y programadas que impulsan la creatividad y el desarrollo del talento humano.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	22.2	22.2	22.2
De acuerdo	9	50.0	50.0	72.2
En desacuerdo	5	27.8	27.8	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Ante la interrogante considera que, la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano en la carrera Gestión turística Bilingüe, de los 18 estudiantes encuestados un 22.2% indicó totalmente de acuerdo, por su parte un 50.0% de acuerdo y un 27.8% indicó estar en desacuerdo.

Gráfica10. Brinda actividades culturales y programadas impulsan la creatividad y el desarrollo del talento humano.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

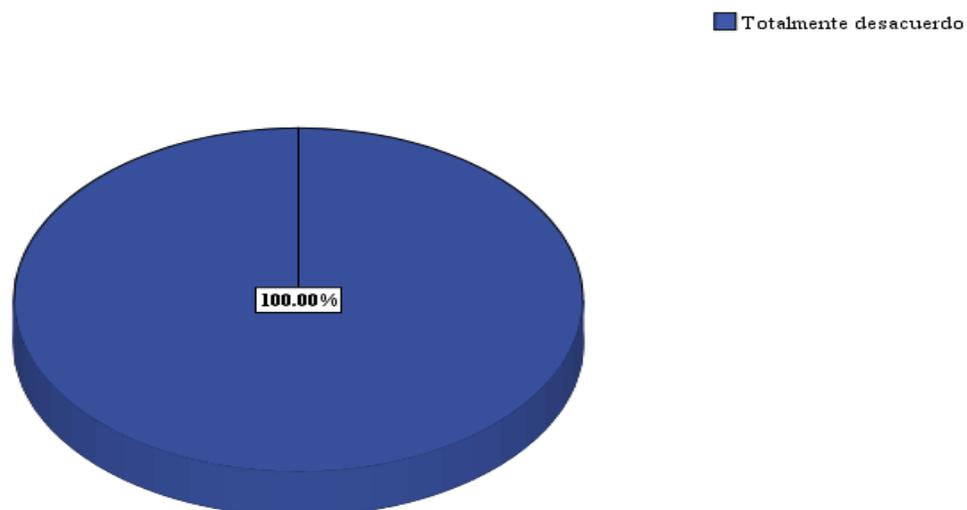
Cuadro 11. Opinión de los estudiantes sobre la utilización de software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En cuanto a la pregunta utiliza la universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clase en la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, el 100% de los 18 encuestados indicaron totalmente desacuerdo.

Gráfica 11. Opinión de los estudiantes sobre la utilización de software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

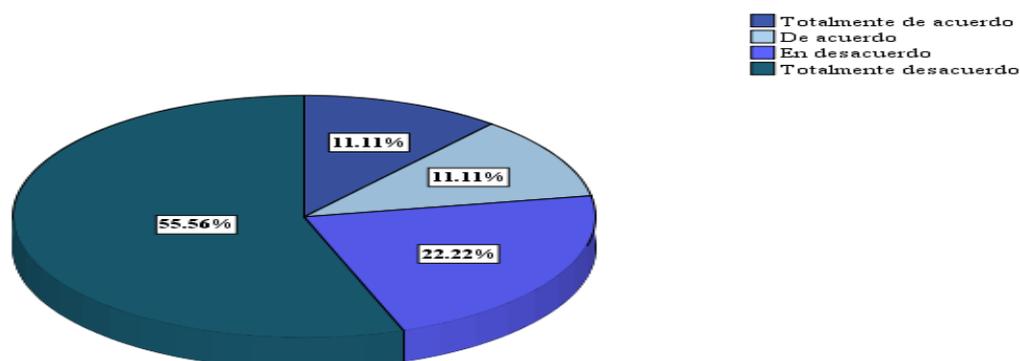
Cuadro 12. Opinión del nivel de lenguaje técnico y de inglés adecuado durante la carrera en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	11.1	11.1	11.1
De acuerdo	2	11.1	11.1	22.2
En desacuerdo	4	22.2	22.2	44.4
Totalmente desacuerdo	10	55.6	55.6	100.0
Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Considerando las respuestas de la interrogante sobre el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera, según los 18 encuestados un 11.1% respondió totalmente de acuerdo, 11.1% de acuerdo, un 22.2% en desacuerdo y un 55.6 % totalmente desacuerdo.

Gráfica 12. Opinión sobre el nivel de lenguaje técnico y de inglés adecuado durante la carrera en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

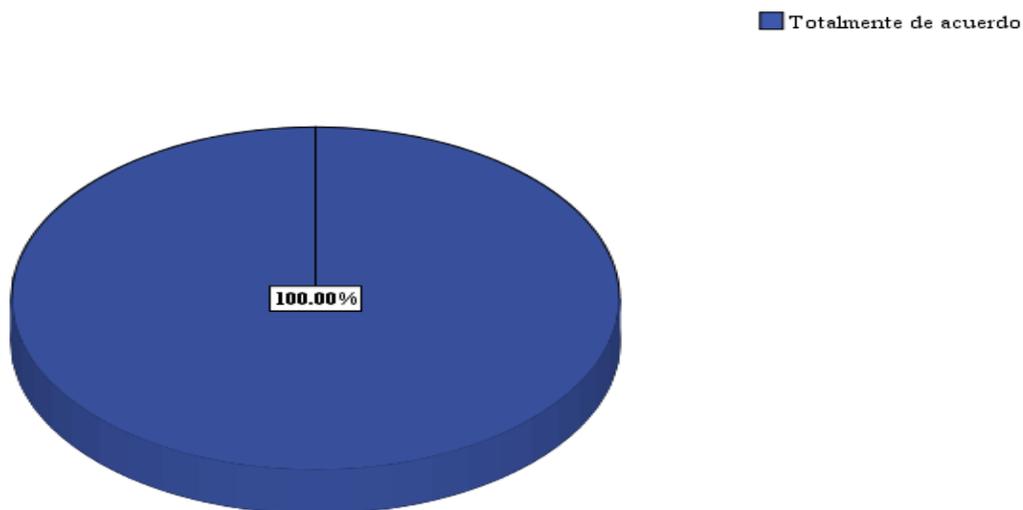
Cuadro 13. Consideración de los estudiantes respecto a la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Referente a la interrogante de la puesta en práctica de la teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre el 100.0% de los 18 estudiantes encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo.

Gráfica 13. Consideración de los estudiantes respecto a la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

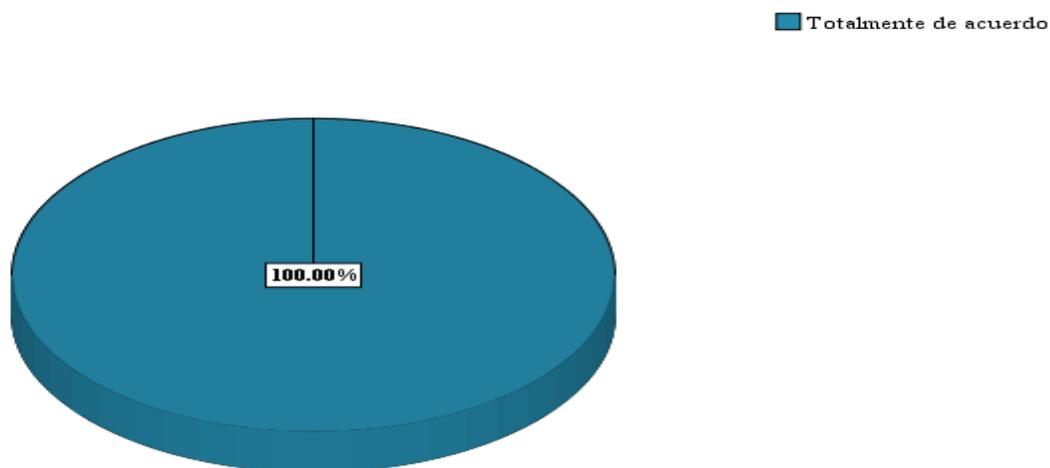
Cuadro 14. Brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

El 100 % de los 18 estudiantes encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros.

Gráfica 14. Brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros.



Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

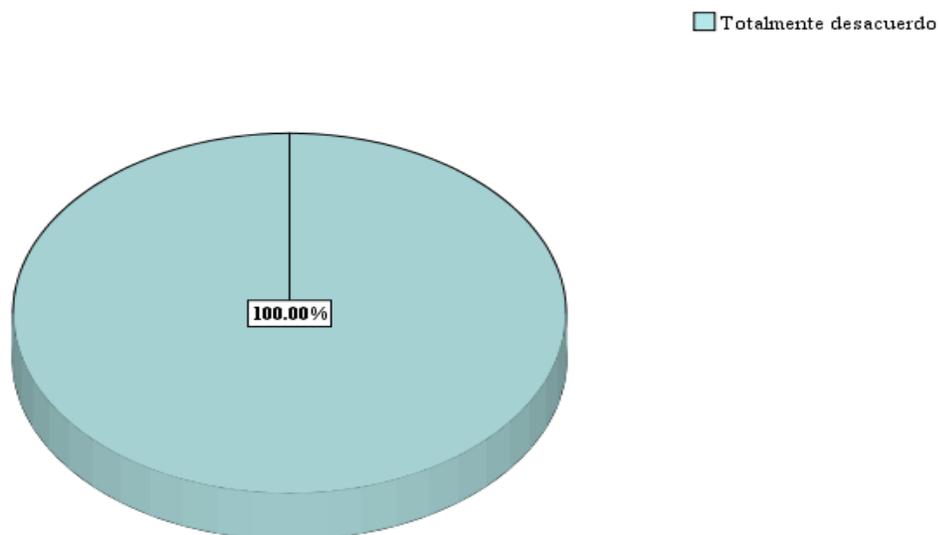
Cuadro15. Consideración de los estudiantes en base a que la universidad tiene un laboratorio de turismo donde practican las funciones de las empresas turísticas y hotelera.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	18	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En referencia a la interrogante sí la universidad cuenta con un laboratorio de turismo donde pueda practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera, de los 18 estudiantes encuestados el 100 % respondió totalmente desacuerdo.

Gráfica15. Consideración de los estudiantes en base a que la universidad tiene un laboratorio de turismo donde practican las funciones de las empresas turísticas y hotelera.



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

## Variable independiente: Formación del Talento Humano.

### Estrato: Docentes

### Datos Demográficos

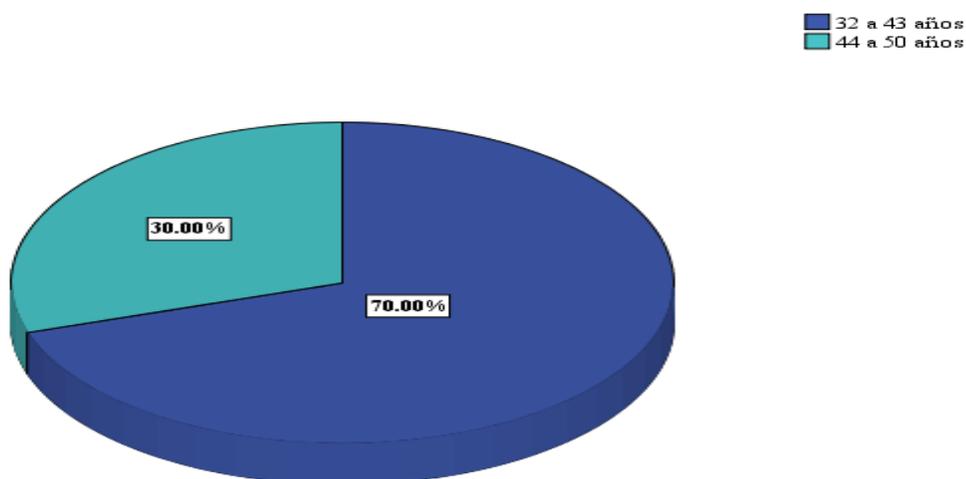
Cuadro16. Edad de los docentes.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
32 a 43 años	7	70.0	70.0	70.0
44 a 50 años	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En cuanto a la edad de los 10 docentes encuestados un 70.0% oscila entre las edades 32 a 43 años; mientras que un 30.0% está entre las edades comprendidas de 44 a 50 años.

Gráfica16. Edad de los docentes.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

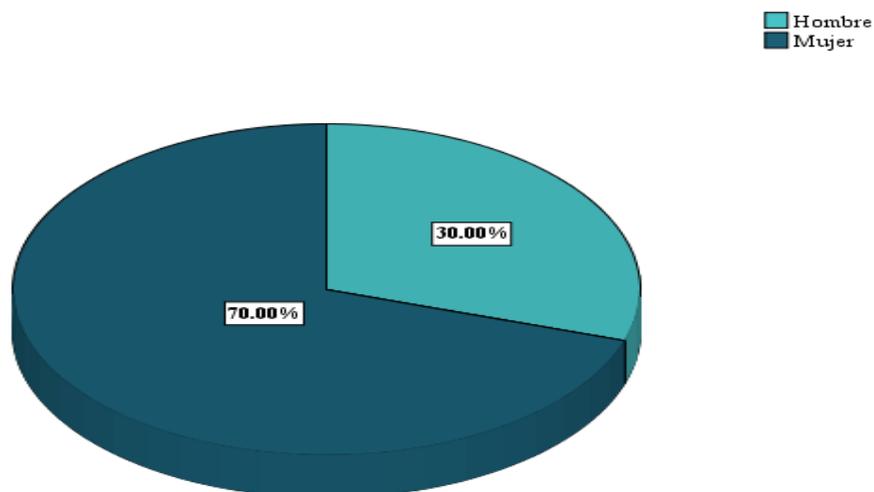
Cuadro17. Género de los docentes.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	3	30.0	30.0	30.0
Mujer	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según los 10 docentes encuestados, un 30.0% de ellos representan el sexo masculino; mientras que un 70.0% son del sexo femenino, teniendo mayor población docente las féminas.

Gráfica 17. Género de los docentes.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

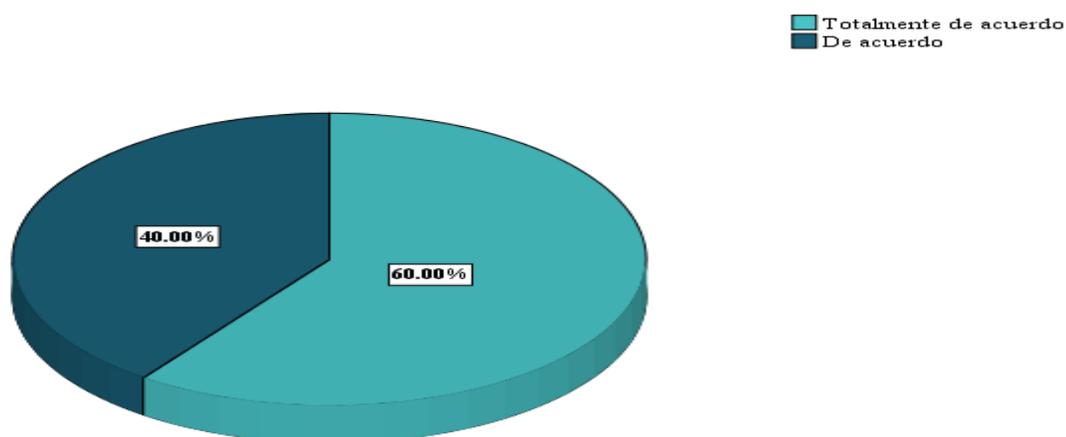
Cuadro18. Consideración de los docentes en cuanto a la actualización para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	60.0	60.0	60.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Ante la interrogante, considera la actualización docente para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de nuevas estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje, según los 10 docentes encuestados un 60.0% indica totalmente de acuerdo y un 40.0% indica de acuerdo.

Gráfica 18. Consideración de los docentes en cuanto a la actualización para desarrollar mejores resultados y aplicaciones de estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021

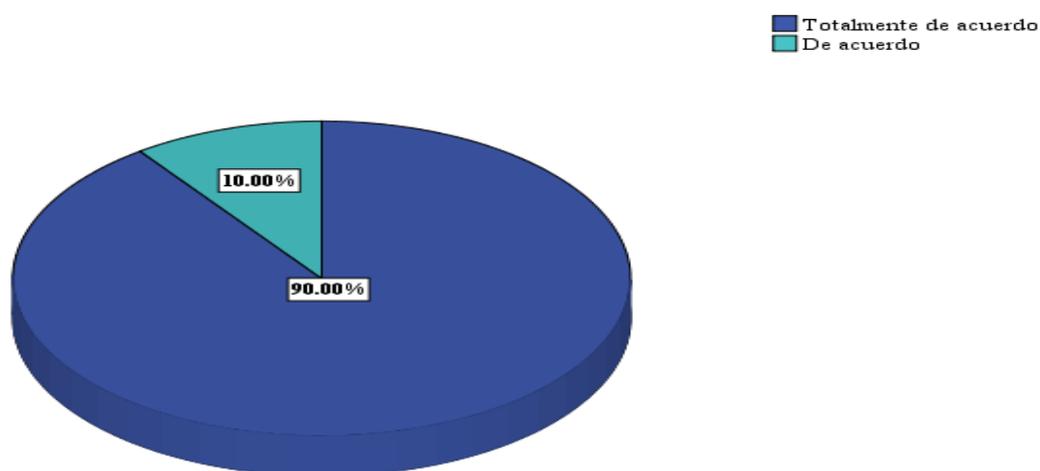
Cuadro 19. Opinión de los docentes referente a la implementación de estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	90.0	90.0	90.0
De acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Sobre la interrogante considera que, la universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros, de los 10 docentes encuestados un 90.0% de los 20 encuestados señalaron totalmente de acuerdo, mientras que un 10.0% de acuerdo.

Gráfica 19. Opinión de los docentes referente a la implementación de estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

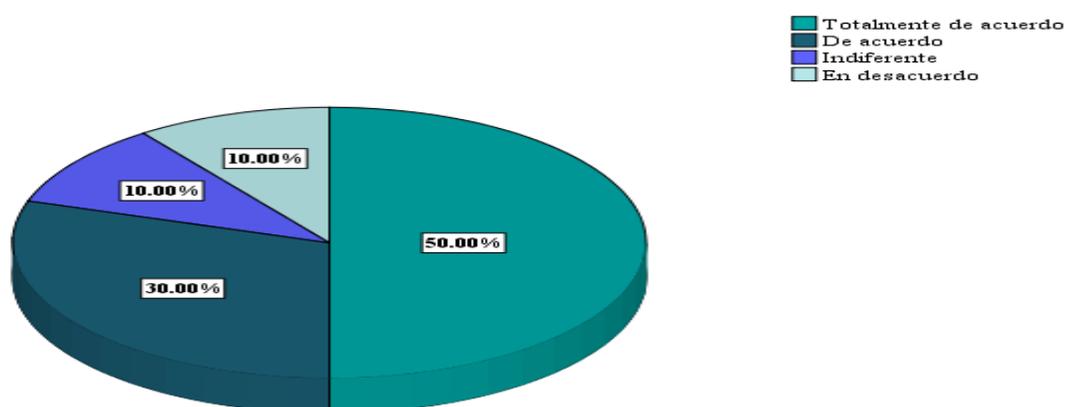
Cuadro 20. Opinión de los docentes respecto a que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	50.0	50.0	50.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	80.0
Indiferente	1	10.0	10.0	90.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En relación a la pregunta formulada sobre sí los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales, de los 10 encuestados un 50.0% indicó totalmente de acuerdo, un 30.0% de acuerdo, un 10.0 se mostró indiferente y un 10.0% en desacuerdo.

Gráfica 20. Opinión de los docentes respecto a que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

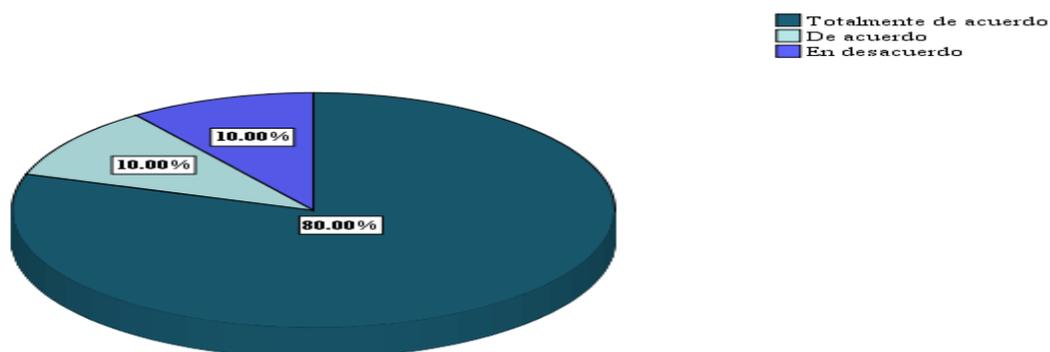
Cuadro 21. Desarrollo de las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	80.0	80.0	80.0
De acuerdo	1	10.0	10.0	90.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según los 10 docentes encuestados un 80.0% está totalmente de acuerdo que las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros, por su parte un 10.0% dijo estar de acuerdo y un 10.0% en desacuerdo.

Gráfica 21. Desarrollo de las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje integradas y enfocadas en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

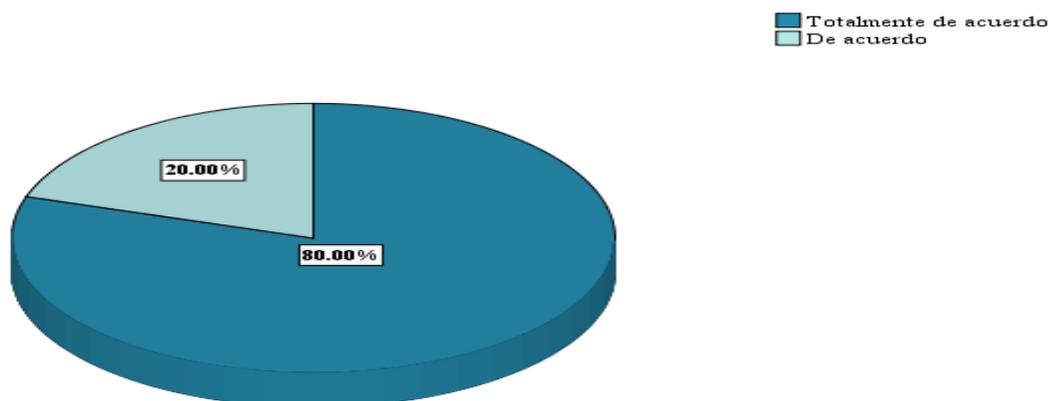
Cuadro 22. Las sesiones clases que se desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante: Valores, formación académica, Formación profesional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	80.0	80.0	80.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Referente a la pregunta sí las sesiones de clases van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante: Valores, formación académica, formación profesional, según los 10 docentes encuestados un 80.0% dijo estar totalmente de acuerdo, sin embargo, un 20% mostró estar de acuerdo.

Gráfica 22. Las sesiones de clases que desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante: Valores, formación académica, formación profesional.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

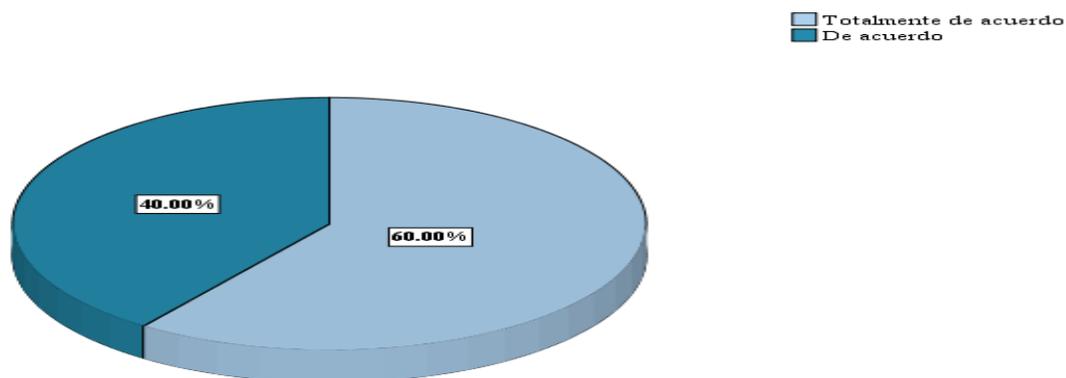
Cuadro 23. Consideración de los docentes en relación a que el plan de estudio de la carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	60.0	60.0	60.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Ante el cuestionamiento sí el plan de estudio de la carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional, de los 10 docentes encuestados un 60.0% respondió estar totalmente de acuerdo; mientras que, un 40.0% respondió de acuerdo. Las respuestas de los docentes válida la correlación de las variables y reafirma la propuesta de la investigadora.

Gráfica 23. Consideración de los docentes en relación a que el plan de estudio de su carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

### Variable Dependiente: Calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

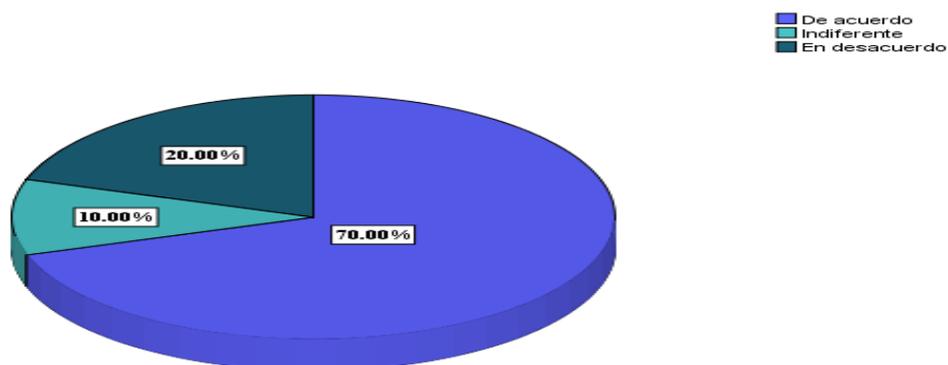
Cuadro 24. Consideraciones sobre la formación académica que brinda la carrera Gestión Turística al profesional en su desempeño en el entorno laboral turístico y hotelero.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	70.0	70.0	70.0
Indiferente	1	10.0	10.0	80.0
En desacuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según los 10 docentes encuestados un 70.0% indicó estar de acuerdo que, el plan de estudio de la carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional, sin embargo, un 10.0% se mostró indiferente y un 20.0% en desacuerdo.

Gráfica 24. Consideraciones sobre la formación académica que brinda la carrera Gestión Turística al profesional en su desempeño en el entorno laboral turístico y hotelero.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

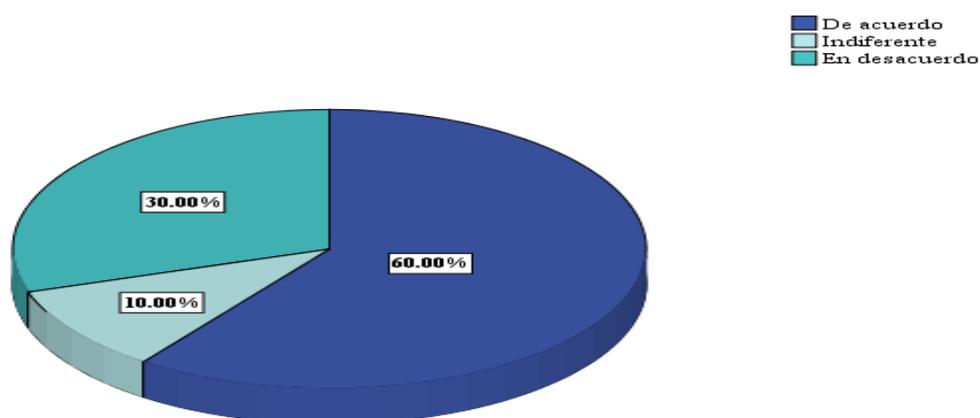
Cuadro 25. Brindar actividades culturales y programadas que impulsan la creatividad y el desarrollo del talento humano.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6	60.0	60.0	60.0
Indiferente	1	10.0	10.0	70.0
En desacuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según los 10 docentes encuestados, un 60.0% señaló que la universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano, no obstante, un 10.0% se mostró indiferente y un 30.0% señaló en desacuerdo.

Gráfica 25. Brindar actividades culturales y programadas que impulsan la creatividad y el desarrollo del talento humano.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

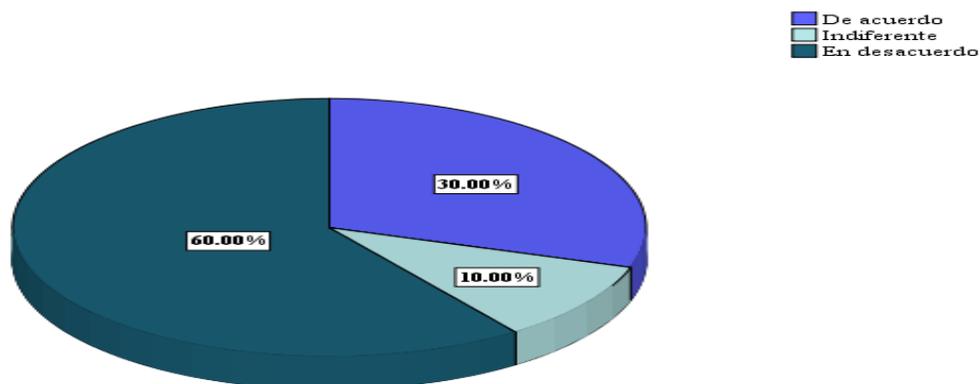
Cuadro 26. Opinión del docente en base a la utilización de software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	30.0	30.0	30.0
Indiferente	1	10.0	10.0	40.0
En desacuerdo	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Para el cuestionamiento de este ítem; los 10 docentes que representan un 30.0% de los 20 encuestados respondieron de acuerdo, por otro lado, un 10.0% se mostró indiferente y un 60.0% dijo estar en desacuerdo. Estas respuestas indican que es necesario realizar cambios de actualización en la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe.

Gráfica 26. Opinión del docente en base a la utilización de software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

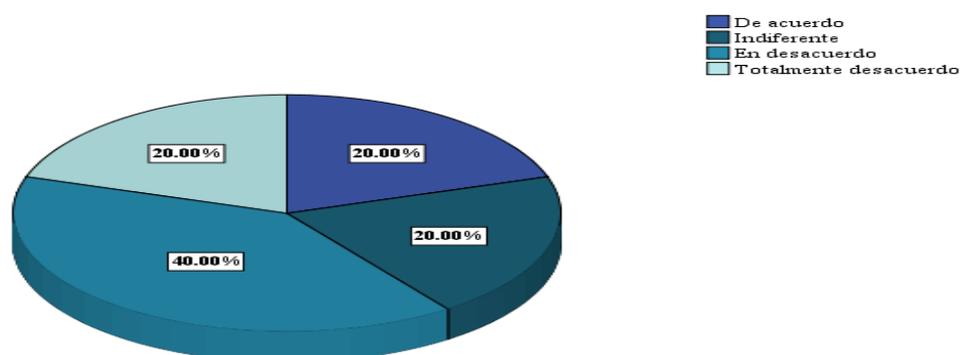
Cuadro 27. El nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	20.0	20.0	20.0
Indiferente	2	20.0	20.0	40.0
En desacuerdo	4	40.0	40.0	80.0
Totalmente desacuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Con respecto a la pregunta que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera, de los 10 encuestados, un 20.0% señalaron estar de acuerdo, un 20.0% mostró indiferencia, un 40.0% señaló estar en desacuerdo y un 20.0% totalmente desacuerdo.

Gráfica 27. Considerar el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

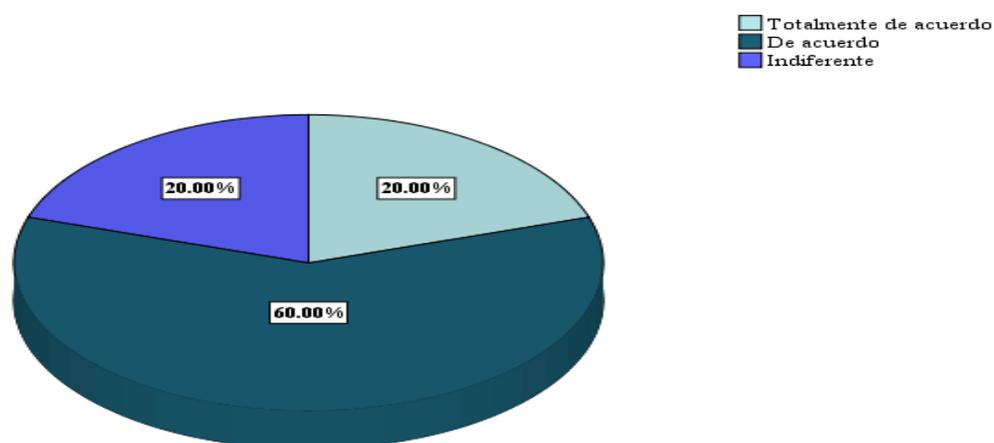
Cuadro 28. Opinión del docente asociado a que la puesta en práctica de la teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	20.0
De acuerdo	6	60.0	60.0	80.0
Indiferente	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En cuanto a la pregunta sí la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre, de los 10 encuestados un 20.0% manifestó estar totalmente de acuerdo, un 60.0% de acuerdo y un 20.0% se mostró indiferente.

Gráfica 28. Opinión del docente asociado a la puesta en práctica de la teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

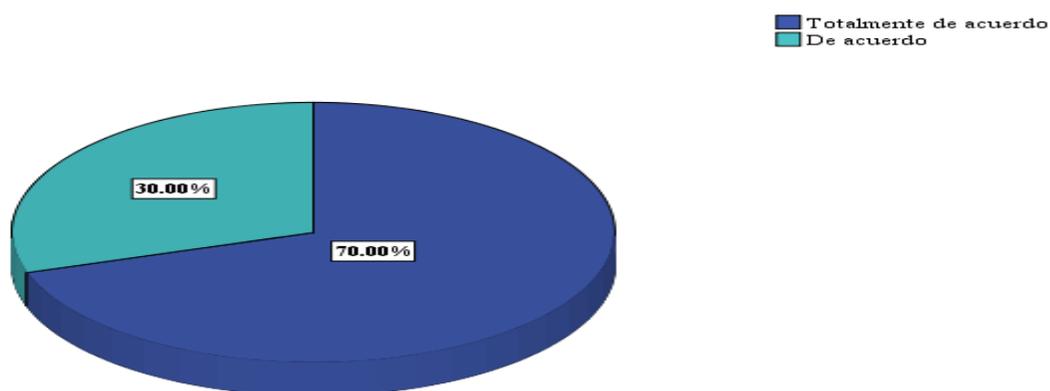
Cuadro 29. Consideración del docente sobre los seminarios y talleres se enfocan a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	70.0	70.0	70.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

En relación con la pregunta sí la universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros, según los 10 docentes encuestados un 70.0% señaló totalmente de acuerdo, mientras que un 30.0% señaló estar de acuerdo.

Gráfica 29. Consideración del docente sobre los seminarios y talleres se enfocan a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 - 2021

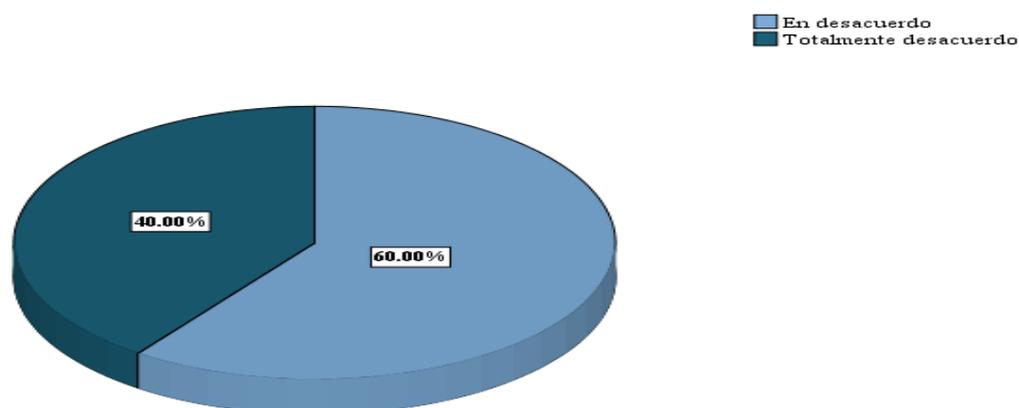
Cuadro 30. Opinión del docente en la realización de las prácticas de las funciones departamentales de la empresa turística y hotelera en el salón de laboratorio de turismo.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	60.0	60.0	60.0
Totalmente desacuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Respecto a la interrogante formulada sí la universidad con un laboratorio de turismo donde se pueda practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera, según los 10 docentes encuestados un 60.0% indicó estar en desacuerdo y, por otro lado, un 40.0% indicó estar totalmente desacuerdo.

Gráfica 30. Opinión del docente en la realización de las prácticas de las funciones departamentales de la empresa turística y hotelera en el salón de laboratorio de turismo.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

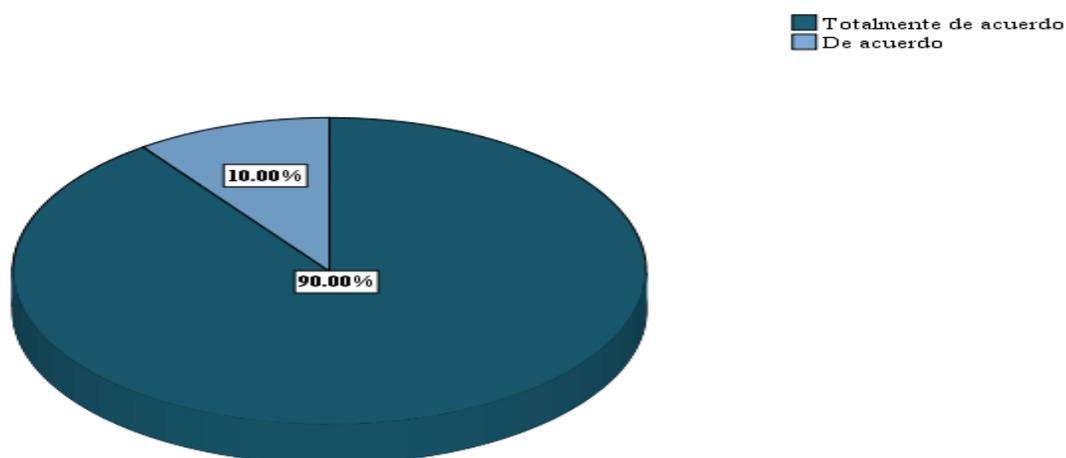
Cuadro 31. Consideración del docente en base a la necesidad del dominio del idioma inglés en los docentes que imparten las clases en la carrera Gestión Turística Bilingüe.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	90.0	90.0	90.0
De acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Ante la pregunta sí los docentes que imparten las clases deben dominar el idioma inglés, de los 10 encuestados un 90.0% respondió totalmente de acuerdo y, por otro lado, un 10.0% respondió de acuerdo. Estas respuestas indican que debe ser actualizado el programa y reafirma la propuesta de la investigadora.

Gráfica 31. Consideración del docente en base a la necesidad del dominio del idioma inglés en los docentes que imparten las clases en la carrera Gestión Turística Bilingüe.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

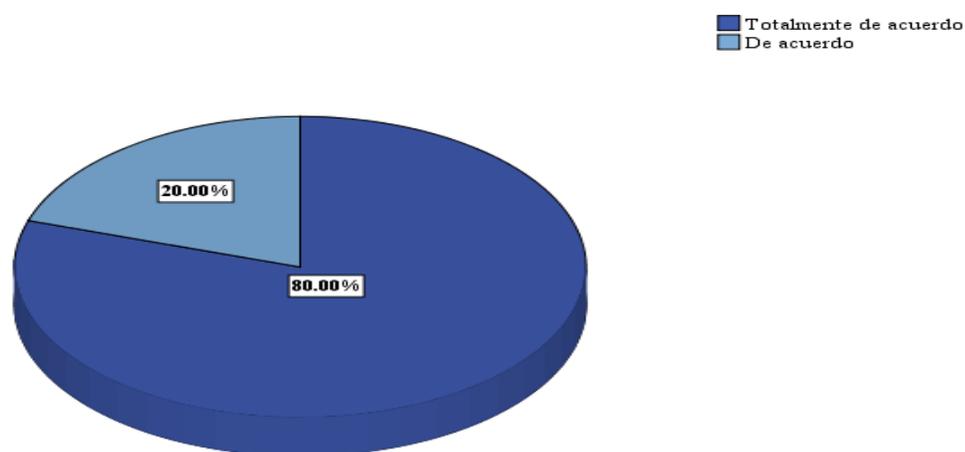
Cuadro 32. Opinión del docente en relación a actualizar el diseño curricular en la licenciatura de Gestión Turística Bilingüe.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	80.0	80.0	80.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Con respecto a la interrogante de realizar una actualización del diseño curricular en la Licenciatura de Gestión Turística Bilingüe, según los 10 docentes encuestados, un 80.0% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 20.0% se mostró de acuerdo. Lo que valida la correlación de las variables y la propuesta de la investigadora.

Gráfica 32. Opinión del docente en relación a actualizar el diseño curricular en la Licenciatura de Gestión Turística Bilingüe.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

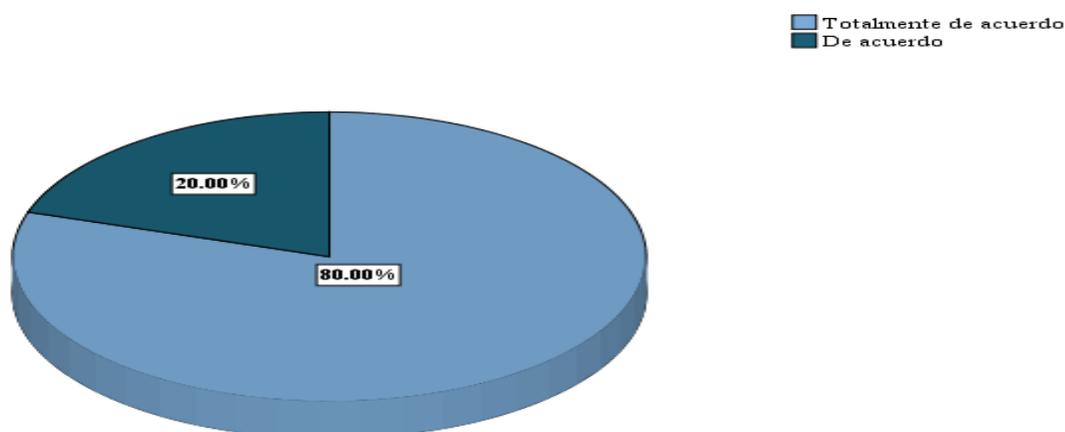
Cuadro 33. Consideraciones del docente para que se realicen las adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	80.0	80.0	80.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

Según los 10 docentes encuestados, un 80.0% de los informantes están totalmente de acuerdo que se realicen adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe, sin embargo, un 20.0% indicó de acuerdo. Estas repuestas validan la propuesta de la investigadora.

Gráfica 33. Consideraciones del docente para que se realicen las adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, 2019 – 2021.

## 4.2. De las entrevistas

- **Estratos: Empleadores**

1. ¿Han realizado práctica profesional en la empresa que usted dirige los estudiantes de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas?

SUJETO INFORMANTE 1: Hotel Ciudad de David

Sí, han realizado práctica los estudiantes de turismo de la Universidad Especializada de las Américas en este hotel.

SUJETO INFORMANTE 2: Hotel Los Molinos

En efecto, sí han realizado práctica los estudiantes de turismo de la Universidad Especializada de las Américas en este hotel. Inclusive, hay estudiantes que se han quedado laborando en el hotel.

SUJETO INFORMANTE 3: Agencia de Viajes Crisol

Sí, han realizado práctica los estudiantes de turismo de la Universidad Especializada de las Américas en agencia de viajes Crisol.

SUJETO INFORMANTE 4: Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)

Sí han practicado estudiantes de esa prestigiosa universidad en la institución.

2. ¿Cuáles han sido las fortalezas presentadas por los estudiantes practicantes en el desempeño laboral?

SUJETO INFORMANTE 1: Hotel Ciudad de David

Los estudiantes son muy dispuestos a colaborar, cuentan con el conocimiento técnico en español e inglés.

SUJETO INFORMANTE 2: Hotel Los Molinos

Los que han estado en el hotel Los Molinos siempre han mostrado muy buena actitud y dispuestos a trabajar y a aprender. Hemos tenido varios de UDELAS y todos han sido muy buenos; con valores y dominio del idioma inglés.

SUJETO INFORMANTE 3: Agencia de Viajes Crisol

Ellos han tenido actitud de servicio e interés en aprender todo lo que les enseñamos aquí. Se dan guiar, siguen las indicaciones que les damos antes de ponerlos a realizar reservas y demás funciones que se hacen en la agencia.

#### SUJETO INFORMANTE 4: Autoridad de Turismo en Panamá (ATP)

Estudiantes anuentes a colaborar, con buena actitud para el trabajo que se realiza en turismo.

3. ¿Cuáles han sido las debilidades presentadas por los estudiantes practicantes en el desempeño laboral?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Hotel Ciudad de David

Falta de manejo de los softwares en los diferentes departamentos. No conocen las herramientas tecnológicas para realizar reservas e informes en cada departamento. Algunos no tienen las competencias comunicativas en inglés. Poco desenvolvimiento en el departamento de alimentos y bebidas.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Hotel Los Molinos

Sin duda, la debilidad que tienen es el desconocimiento de sistemas computarizados para realizar las funciones hoteleras.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Agencia de Viajes Crisol

Bueno, las debilidades que presentan es que no conocen su geografía, ni la nacional muchos menos la mundial, no saben de arqueología. Y los softwares para hacer las reservas son nuevos para ellos.

#### SUJETO INFORMANTE 4: Autoridad de Turismo en Panamá (ATP)

Bueno no vimos debilidades durante la realización de su práctica. Hicieron un buen trabajo.

4. ¿Cuáles son los puestos de trabajo que se requieren en el mercado laboral turístico y sus respectivos perfiles?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Hotel Ciudad de David

Es una diversa gama de puestos de trabajo que se requieren, pero en este caso, de hotelería se necesitan:

- Especialista en reservas con las habilidades tecnológicas y manejo de idiomas.

- Recepcionista con competencias tecnológicas, buena apariencia, valores y manejo de idiomas.
- En alimentos y bebidas personal con alta capacidad de servicio, buen trato, higiene y conocimiento en todo lo que se refiere a mise en place.
- Todos los campos requieren profesionales altamente competitivos, con un buen espíritu de servir, buen uso de las relaciones interpersonales, práctica permanente de valores y calidad total en todo lo que brinda la industria turística y hotelera.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Hotel Los Molinos

En recepción: Con capacidades tecnológicas, manejo de idiomas, muy importante la apariencia personal, buenas relaciones interpersonales y la comunicación efectiva.

En alimentos y bebidas: Buena atención al cliente, trato personalizado, comunicación en inglés fluida, conocimiento técnico de las funciones en bar y restaurantes.

En ama de llaves: Uso de softwares para realizar informes diarios del estado de la habitación. Primordial contar con cualidades de orden, aseo, honestidad, honradez, entre otros valores importantísimos en este departamento de ama de llaves.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Agencia de Viajes Crisol

Aquí en el caso específico de la agencia se requieren de, operadores de turismo, agentes de viajes organizados, capacitados, con destrezas tecnológicas, buena comunicación, con principios y valores y competencias lingüísticas en español e inglés, que son nuestros idiomas oficiales.

#### SUJETO INFORMANTE 4: Autoridad de Turismo en Panamá (ATP)

Respecto al turismo deben ser profesionales bien competentes, con buena comunicación en español e inglés. Además de capacidades necesarias en el sector turismo como son los valores y manejo de tecnologías.

5. ¿Qué recomendaciones o sugerencias le brindaría a la Universidad Especializada de las Américas para mejorar la formación académica de los estudiantes de turismo y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Hotel Ciudad de David

Mis recomendaciones más que todo van enfocados a que, el estudiante tenga acceso a plataformas digitales que le permitan hacer uso de los softwares que manejamos en hotelería. También, que se cuente con un laboratorio específico para turismo, donde los estudiantes puedan practicar, simulando todos los departamentos hoteleros con sus respectivas funciones.

De esta manera, al llegar el participante a su práctica tenga conocimiento de todo esto y pueda hacer uso de los mismos, que le abrirán las puertas a una plaza laboral.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Hotel Los Molinos

Mi sugerencia sería capacitar a los muchachos con los softwares utilizados en hotelería; ya que lo desconocen por completo y al llegar a la práctica no traen conocimiento de base sobre el tema y nos corresponde dar la inducción.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Agencia de Viajes Crisol

Les recomendaría muy, particularmente, que capaciten más los muchachos en materias como: Geografía de Panamá, Geografía Mundial, Historia de Panamá. Adicional, que les enseñen a hacer los softwares de reservas; ya que llegan sin esos conocimientos y al principio tenemos que invertir mucho tiempo explicándoles antes de poder iniciar su práctica profesional.

#### SUJETO INFORMANTE 4: Autoridad de Turismo en Panamá (ATP)

Recomendamos seguir formando estudiantes con esas capacidades y habilidades necesarias que conduce al nuevo profesional a un desempeño competente en el campo laboral turístico.

- **Estratos: Administrativos**

1. ¿Según su opinión, el plan de estudios de la carrera de Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias y demandas del mercado laboral nacional?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Dirección. UDELAS

Evidentemente, no está cumpliendo con las exigencias y demandas del mercado laboral.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Coordinación de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS

El plan de la carrera actual no está cumpliendo en un 100% las demandas del sector turístico del país.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Departamento de Mercadeo. UDELAS

El plan de Gestión Turística Bilingüe que tiene UDELAS en la actualidad, falta fortalecerlo más en las materias que exige el mercado laboral.

2. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que usted considera tiene el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Dirección. UDELAS

Como fortaleza principal, UDELAS cuenta con la cátedra práctica universitaria en todos los semestres, a lo largo de toda la carrera, siendo ésta su mayor virtud. La debilidad o limitante que tiene la carrera Gestión Turística Bilingüe es que algunas cátedras no se dictan en inglés y, también, la falta de un laboratorio para que realicen los talleres.

### SUJETO INFORMANTE 2: Coordinación de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS

Las fortalezas del plan de estudios actual son las prácticas desde el primer semestre hasta el sexto semestre que incluyen no solo las visitas y observación a los destinos turísticos sino también en los establecimientos turísticos. Adicionalmente, considero que otra fortaleza es el sentido humano y social de muchas de las asignaturas de la carrera que en forma transversal complementan la ACTITUD de nuestros estudiantes. En cuanto a la debilidad podría ser que las materias de la especialidad al menos no se estén dictando en el idioma inglés lo cual sería positivo para cumplir con el perfil de egreso de los estudiantes.

### SUJETO INFORMANTE 3: Departamento de Mercadeo. UDELAS

La fortaleza son las prácticas universitarias desde el primer semestre hasta el sexto. Y en cuanto a la debilidad puede ser el horario y las giras académicas, lo cual hace que el costo sea más elevado, y, por consiguiente, la matrícula siempre es reducida en la sede de David.

3. ¿Se promueve la carrera Gestión Turística Bilingüe en diferentes ferias educativas?  
¿Qué estrategias de mercadeo se aplican en la promoción de la carrera?

### SUJETO INFORMANTE 1: Dirección. UDELAS

Definitivamente sí, la promoción de UDELAS en la página de la universidad, en las ferias educativas es muy importante para nosotros, pues, allí se ofertan todas las carreras de la institución incluyendo Gestión Turística Bilingüe. Se utilizan los trípticos de la carrera y souvenirs como estrategias de mercadeo en las ferias educativas.

### SUJETO INFORMANTE 2: Coordinación de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS

La Carrera se promueve y divulga a través de la página oficial de UDELAS y en ferias educativas y por invitación en donde participan personal administrativo y en algunas oportunidades coordinadores de carreras y estudiantes. En UDELAS no está establecida una estrategia de mercadeo para promocionar carreras más que a nivel de maestría y postgrado.

### SUJETO INFORMANTE 3: Departamento de Mercadeo. UDELAS

Por supuesto, la carrera Gestión Turística Bilingüe se promociona en las ferias educativas y en los eventos donde se nos invite. En las ferias se distribuyen souvenirs, tríptico de la carrera y se explica, en ocasiones docentes y estudiantes de turismo acompañan a promocionarla. A pesar de todo lo anterior, la matrícula en la sede de David, Chiriquí, siempre ha sido baja, quizás el horario nocturno que se dicta en la semana limita la inscripción de los estudiantes.

4. ¿Qué tipo de seminarios o capacitaciones recibe el estudiante antes de ir a la práctica profesional?

### SUJETO INFORMANTE 1: Dirección. UDELAS

En relación a seminarios o capacitaciones no se realiza uno en específico; ya que antes del estudiante ir a la práctica, el docente debe tomar las primeras semanas para inducir al estudiante a su práctica profesional. Sin embargo, cada vez que instituciones o empresas turísticas hacen invitación a nuestros estudiantes se les motiva para participar.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Coordinación de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS

En teoría antes de ir a las prácticas los docentes de esa asignatura debe preparar a los estudiantes para que complete las competencias para lo que se va enfrentar tanto en las empresas donde les corresponde practicar como a los destinos turísticos a visitar. Igualmente, las asignaturas previas de: Rol del Guía, Hotelería I y II, Agencias de Viajes, Transportación, Alimentos y Bebidas, Patrimonio y Museos, deben incluir información que prepare a los estudiantes para realizar una buena práctica.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Departamento de Mercadeo. UDELAS

La materia práctica profesional prepara al estudiante referente antes de ir a las empresas e instituciones turísticas. De igual forma, los estudiantes participan en seminarios, congresos y eventos relacionados con el turismo.

5. ¿En qué áreas fortalecería el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe para incrementar la matrícula y brindar al mercado laboral profesional competitivos en la industria turística y hotelera?

#### SUJETO INFORMANTE 1: Dirección. UDELAS

El plan de estudio de Gestión Turística Bilingüe debe actualizarse, fortaleciéndose en asignaturas de la especialidad como son: Servicio de calidad, atención al cliente, emprendimiento, responsabilidad social, tecnologías de la información, marketing y, por consiguiente, que sean dictadas totalmente en inglés.

#### SUJETO INFORMANTE 2: Coordinación de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS

Reforzar la carrera Gestión Turística Bilingüe en lo siguiente: Practicum I – Vi en inglés, matemática financiera, primeros auxilios, administración de Productos y Servicios Turísticos, turismo inclusivo y accesible, marketing digital, administración de recursos humanos, responsabilidad social empresarial, congresos y convenciones, emprendimiento turístico; y principalmente todas las materias de especialidad en inglés.

#### SUJETO INFORMANTE 3: Departamento de Mercadeo. UDELAS

El plan de estudio de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe actualizado en materias fundamentales que, realmente, necesite el campo laboral sería de gran ayuda para mantener matrícula en la institución de esta carrera. No obstante, materias como atención de calidad al turista, emprendimiento, marketing turístico y las prácticas universitarias desarrolladas en el idioma inglés y otras relevantes en el sector turismo.

- **Análisis de las Entrevista**

- **De los Empleadores**

- a) En cuanto a la interrogante No. 1 todos los empleadores respondieron que los estudiantes de la carrera Gestión Turística Bilingüe en alguna de sus prácticas han sido desarrolladas en las empresas: Hotel Ciudad de David, Hotel Los Molinos.
- b) Respecto a la interrogante No. 2, los empleadores coincidieron que los estudiantes tienen como fortalezas una buena actitud, muestran interés por aprender, dispuestos a colaborar, algunos manejan el idioma inglés.
- c) En relación a la pregunta No. 3; los sujetos informantes manifestaron que, dentro de las debilidades de los estudiantes, principalmente está la deficiencia en el conocimiento de softwares turísticos y hoteleros, debilidades en las competencias comunicativas en inglés, desconocimiento de la Geografía Nacional e Internacional.
- d) Por su parte, en la pregunta No. 4; los sujetos informantes, siendo los empleadores concordaron en que los puestos de trabajo deben especializarse en recepción y reservas con las habilidades tecnológicas en programas y softwares hoteleros. Además, en sus respuestas se observa claramente, que deben poseer capacidad de servicio, buen trato, manejo de relaciones interpersonales, manejo de idiomas y calidad total para ser competitivos en el campo laboral actual.
- e) Acorde a la interrogante No. 5; se observa la coincidencia de los empleadores, al recomendar fortalecer la formación académica del estudiante de Gestión Turística Bilingüe en referencia a las plataformas digitales, que le permitan desarrollar sus prácticas eficientemente a través de los softwares turísticos y hoteleros. De igual manera, sugieren capacitar a los estudiantes en Geografía Nacional, Mundial, Historia

de Panamá, temas de interés actualizados en la industria del turismo y el manejo de idiomas; siendo estas competencias fundamentales del profesional de turismo.

- **Análisis de los Administrativos**

- a) En relación al cuestionamiento No. 1, sí el plan de estudios cumple con la demanda del sector turístico, los administrativos entrevistados señalaron que no se está cumpliendo al 100% con las demandas de la industria turística y hotelera.
- b) Referente a la interrogante No. 2 de las entrevistas, los administrativos mencionaron que dentro de las fortalezas del plan de estudio actual están las prácticas universitarias cada semestre, y, por consiguiente, la actitud positiva que proyecta el estudiante.  
  
Por su parte, en las debilidades, están algunas cátedras que se dictan en español, las cuales deben ser en inglés, pues la licenciatura es Gestión Turística Bilingüe. Además, no se cuenta con un laboratorio de turismo, donde los estudiantes puedan realizar las prácticas correspondientes a cada asignatura del plan de estudios. Y, por otro lado, solo se ofrece un horario de clases semanal, que para muchos estudiantes es limitante, porque trabajan en la semana y se les facilitaría estudiar en fines de semana.
- c) En la interrogante No 3, los administrativos que fueron entrevistados indicaron que la Universidad tiene mayores estrategias de mercado en las carreras a nivel de Postgrados y Maestrías, más no así en las carreras de Pregrado. Por lo tanto, se requiere implementar estrategias de promoción en la carrera de turismo.
- d) De acuerdo a la interrogante No. 4, los administrativos indicaron que la carrera no brinda seminarios ni capacitaciones previas a las prácticas universitarias semestralmente, sin embargo, el docente del curso, en teoría debe orientar específicamente al estudiante antes de ir a la práctica. En congruencia, las asignaturas cursadas con anterioridad coadyuvan al fortalecimiento de funciones en la práctica.

- e) En la interrogante No. 5, última de la entrevista realizada a los administradores se consultó en las asignaturas primordiales que se recomiendan incluir; tales como: Marketing Turístico, Responsabilidad Social Turística, Softwares Turísticos y Hoteleros, Emprendimiento Turístico. Y coinciden que, las asignaturas sean desarrolladas en un acto didáctico en inglés, tal como lo dice el título de la carrera.

Después de analizar las fortalezas y debilidades de las empresas hoteleras y agencias de viajes, construimos una tabla de variables comparativas, arrojadas de las características que informaron los empleadores del turismo que labora en estas empresas turísticas. El análisis de estos datos fue realizado con el Programa SPSS para encontrar el Coeficiente de contingencia de Pearson (X<sup>2</sup>).

## VARIABLES

Formación del Talento Humano		Calidad Turística y Hotelera	
Actitud y buena atención	1	Nula	1
Dominio del idioma Inglés	2	Poca	2
Conocimiento de Softwares Turísticos	3	Regular	3
		Aceptable	4

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Formación del Talento Humano * Calidad Turística y Hotelera	45	100.0%	0	.0%	45	100.0%

Tabla de contingencia Formación del Talento Humano \* Calidad Turística y Hotelera

			Calidad Turística y Hotelera				Total
			Nula	Poca	Regular	Aceptable	
Formación del Talento Humano	Actitud y buena atención	Recuento	0	7	8	0	15
		Frecuencia esperada	5.0	5.0	4.0	1.0	15.0
		% dentro de Calidad Turística y Hotelera	.0%	46.7%	66.7%	.0%	33.3%
	Dominio del idioma Inglés	Recuento	5	3	4	3	15
		Frecuencia esperada	5.0	5.0	4.0	1.0	15.0
		% dentro de Calidad Turística y Hotelera	33.3%	20.0%	33.3%	100.0%	33.3%
	Conocimiento de Softwares Turísticos	Recuento	10	5	0	0	15
		Frecuencia esperada	5.0	5.0	4.0	1.0	15.0
		% dentro de Calidad Turística y Hotelera	66.7%	33.3%	.0%	.0%	33.3%
Total	Recuento	15	15	12	3	45	
	Frecuencia esperada	15.0	15.0	12.0	3.0	45.0	
	% dentro de Calidad Turística y Hotelera	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Atencio, Y. (2021)

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.600 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitudes	33.191	6	.000
Asociación lineal por lineal	12.247	1	.000
N de casos válidos	45		

a. 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a  
5. La frecuencia mínima esperada es 1.00.

**Medidas simétricas**

	Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal Coeficiente de contingencia	.602	.000
N de casos válidos	45	

Chi- cuadrado de Pearson obtenido = 25.600

Valor obtenido de la tabla de Distribución Chi Cuadrado  $X^2$  para 6 grados de libertad (gl) = 12,5916

Chi- cuadrado de Pearson obtenido = 25.600 > Chi- cuadrado de tabla = 12,5916

Se niega la Ho y se concluye que Hi es aceptada.

En definitiva, con el instrumento cuestionario realizado a través de la técnica de recolección encuesta que se aplicó a los empleadores y administrativos de la carrera Gestión Turística Bilingüe, se confirma la hipótesis de la investigación, que sí incide la formación del talento humano en la calidad de los servicios turísticos brindados. También, las respuestas suministradas corroboran la necesidad de actualizar el plan de estudios de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, donde se requiere integrar asignaturas y programas que atienda a las demandas, retos y exigencias que tiene el profesional de turismo al momento de desempeñarse en el campo laboral.

Es evidente que, el plan de estudios debe ser fortalecido e incorporarle asignaturas humanísticas, complementarias y fundamentales en toda carrera de turismo que vayan en función a la formación integral del individuo, que además de los conocimientos técnicos

posea actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y competencias propias del siglo XXI, que le permitirán desenvolverse en un mercado competitivo tanto nacional como internacional.

- **Análisis de la Lista de Cotejo**

Como se mencionó previamente, dentro de los instrumentos utilizados la investigadora confeccionó una lista de cotejo, con la finalidad de analizar el diseño curricular actual de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas. Sede de David, Chiriquí; con la técnica de recolección de datos, revisión documental.

La lista de cotejo se trabajó con 20 criterios específicos de la licenciatura Gestión Turística Bilingüe. No obstante, de los 20 criterios que hacen mención, se verificó que el diseño curricular de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas cumple con trece (13) de los criterios establecidos, sin embargo, en siete (7) criterios básicos requiere fortalecerse, los cuales son: Los objetivos de la carrera deben estar vinculados con el perfil de egreso, la malla curricular segmentada por las asignaturas humanísticas, complementarias y fundamentales no se observa, el plan de estudios cuenta con el 50% de las asignaturas fundamentales, las cuales deben formar parte del 60% al 65% de las mismas, las asignaturas no tienen los contenidos para el desarrollo organizado, coherente y unificado del curso, el plan de estudio mantiene poca concordancia con las exigencias y demandas del campo laboral, fortalecer las competencias del perfil de egreso, que vayan en función de las competencias requeridas por el contexto laboral de la industria turística, siendo una carrera Bilingüe todas sus asignaturas deben ser impartidas en el idioma inglés, por lo cual se hace necesario fortalecer dicha área.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

Una vez culminado con el t3pico de estudio y atendiendo los objetivos planteados al inicio de la investigaci3n se procede a presentar las siguientes conclusiones:

### **Conclusi3n 1:**

Con respecto a la pregunta: **¿C3mo influye la formaci3n del talento humano en la industria turística y hotelera en la licenciatura Gesti3n Turística y Hotelera de la Universidad Especializada de las Am3ricas?**

Se puntualiz3 la importancia que tiene la formaci3n acad3mica del talento humano en la industria turística y hotelera, lo cual fue documentado a trav3s de la revisi3n del Dise1o Curricular de la carrera Gesti3n Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de Las Am3ricas, donde evidencia la escasa coherencia que tiene el perfil del egresado con base a las necesidades y exigencias del mercado laboral turístico. El plan de estudio manifiesta que es bilingüe, sin embargo, la realidad no es, así, ya que muchas asignaturas son impartidas en espa1ol, lo cual es una falencia para el nuevo profesional, puesto que el sector turismo demanda de profesionales con manejo de idiomas, específicamente, el segundo idioma oficial que tiene Panamá, como lo es el ingl3s. Los conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas que deben adquirir los estudiantes de la carrera no est3n c3nsonas con las exigencias actuales de las 3reas laborales como lo son: restaurantes, agencias de viajes, aeropuertos, cruceros, hoteles, entre otros.

### **Conclusi3n 2:**

Referente a la pregunta 2: **¿C3mo es el proceso de ense1anza aprendizaje en la formaci3n del talento humano de la industria turística y hotelera en la carrera Gesti3n Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Am3ricas?**

En base a lo investigado, el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano de la industria turística y hotelera, presenta un sinnúmero de irregularidades e inconsistencias; puesto que no se cuenta con todos los programas curriculares de las diversas asignaturas, por tanto, cada docente imparte los contenidos según lo que considere conveniente. Las asignaturas se imparten más en español que en inglés, lo mismo sucede con las prácticas universitarias, que no son desarrolladas en inglés. Las prácticas no tienen un manual específico ni congruente con el contexto que indique previamente en qué área se efectuará la misma cada semestre a través de una secuencia lógica, siendo estas grandes limitantes para el estudiante al momento de realizar su práctica.

Por consiguiente, la necesidad de un salón de laboratorio de turismo para fusionar los contenidos teóricos con los prácticos y lo expuesto anteriormente, debilita el desarrollo eficaz del proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del talento humano de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

### Conclusión 3:

Referente a la pregunta 3: **¿Cuál es la pertinencia de la formación que están recibiendo los estudiantes con el del modelo educativo de UDELAS, que es por competencias?**

Las habilidades, destrezas y actitudes que deben adquirir los estudiantes en su formación académica son carentes de objetividad en cuanto al desempeño de funciones de hotelería, restaurantes, agencias de viajes u otras empresas turísticas. La atención, disposición, motivación, actitud positiva, relaciones humanas, manejo de softwares turísticos, manejo de idiomas; son las principales competencias que deben integrarse en el diseño curricular de la carrera, sin embargo, la pertinencia de la formación con las competencias profesionales turísticas es casi nula, a pesar de que el modelo educativo, es por competencias.

## 5.2. RECOMENDACIONES

**Presentadas las conclusiones y con base a los hallazgos registrados en la investigación se procede a plasmar las siguientes recomendaciones:**

- Realizar un rediseño al plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe, donde se integren programas curriculares definidos y estructurados que sirvan de guía en el proceso de enseñanza aprendizaje, y se incorporen las competencias que requiere el profesional de la industria turística y hotelera. Dentro del manual de las prácticas universitarias incluir el área donde se desarrollará la misma y que sea en el idioma inglés, como parte de los hallazgos encontrados en el estudio.
- En el rediseño del plan de estudios de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, adicionar asignaturas en función de las necesidades del mercado turístico, que las mismas cuenten con la estructuración de los programas curriculares de forma secuencial, donde todos los facilitadores tengan esa guía para el desarrollo de su programación analítica del curso. Contar con un salón de laboratorio favorecería notablemente el proceso de enseñanza aprendizaje, puesto que se fortalecerían los contenidos teóricos con los prácticos por medio de un aprendizaje significativo en la simulación de escenarios como: restaurantes, aeropuertos, hoteles, agencias de viajes, guías de turismo, y otros que le permitan potencializar sus capacidades, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas con una formación académica óptima cada vez que realice sus prácticas universitarias durante los nueve semestres de la carrera.

- Promover en el profesional de la carrera Gestión Turística Bilingüe una formación académica basada en competencias esenciales del campo laboral, tales como: actitud, buen manejo de las relaciones humanas, comunicación efectiva, liderazgo, emprendimiento, habilidades tecnológicas, uso de softwares turísticos, manejo de idiomas, proactividad, trabajo colaborativo, integración, disposición y motivación; las cuales se logran a través de la combinación de conocimientos teóricos con los prácticos durante toda su educación superior. Competencias que, indudablemente, son las requeridas por el contexto turístico y que le permitirán acceder a una plaza laboral, demandante del nuevo profesional del Siglo XXI.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

## 6.1. Introducción

En la investigación denominada **“FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS, LICENCIATURA GESTIÓN TURÍSTICA BILINGÜE EN LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, 2021”** se ha presentado un grado específico de inconsistencias entre la actualidad laboral y la formación académica que reciben los estudiantes en base a las destrezas, habilidades y actitudes que a su vez, le permita desarrollar las competencias básicas que necesitan los discentes de la carrera de Gestión Turística Bilingüe para desempeñarse en el campo laboral de la industria turística y hotelera.

Cabe resaltar que, el sector turismo en Panamá a través de la industria hotelera, según la Autoridad de Turismo en Panamá (ATP) muestra significativos aportes en el ingreso de turistas en los años 2018 y 2017. En el 2018 el ingreso de visitantes tuvo un incremento de 5.8%; alcanzando los 2.5 millones de turistas, un poco menor de lo obtenido en el 2017 cuando llegaron 2.6 millones de visitantes. El 70% de los turistas ingresaron por el Aeropuerto Internacional de Tocumen, seguido por un 15% de entrada por los puertos de cruceros, y el restante por medio de la frontera con Costa Rica. Lo que motivó el ingreso de los turistas en orden de prioridad se encuentran: El turismo recreativo en primer lugar, el de negocios, de compras, de congresos y convenciones.

Evidentemente, los datos estadísticos a nivel nacional e internacional son guías informativas del ámbito turístico y hotelero, que aportan plazas de trabajo en diversas áreas, tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes y transporte turístico, tanto terrestre como aéreo y marítimo y su relación con los tipos de turismo: ecológico, médico, gastronómico, cultural,

rural, aventura, cruceros, sol y playa, negocios, religioso, naturaleza, agroturismo, convenciones y congresos, entre otros que se practican en Panamá.

De este modo, las instituciones de Educación Superior tienen el compromiso y la responsabilidad de que sus estudiantes, que eligieron esta profesión y en un futuro atenderán esta demanda de servicios turísticos, cuenten con los conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y valores que les permita ser competentes para atender a los turistas que requieran servicios de: transporte, alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento, diversión, otros.

Con todo lo expuesto anteriormente, la Universidad Especializada de las Américas, cuenta con la licenciatura Gestión Turística Bilingüe, formando individuos capaces de desenvolverse en el campo laboral turístico a nivel nacional e internacional, sin embargo, el mundo globalizado en que se vive hoy día, requiere de profesionales altamente competitivos. Es por ello que, la presente investigación propone cambios significativos en el plan de estudios de dicha carrera, brindándole a los participantes, no solamente los conocimientos teórico prácticos, sino el fortalecimiento de capacidades, destrezas, habilidades, y actitudes de forma integral, que serán la base del desempeño laboral en las empresas turísticas actuales.

Visto así, esta investigación extiende una alternativa que coadyuve a la formación académica del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros.

“Rediseño del plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la  
Universidad Especializada de las Américas”

## **6.2. Objetivos**

Se detalla el objetivo principal de esta propuesta:

- C

Se derivan los siguientes objetivos:

- Identificar los recursos físicos y tecnológicos que posee la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.
- Indagar sobre las necesidades de formación que requieren los estudiantes para realizar las prácticas profesionales cada semestre y su desempeño en el campo laboral.
- Clasificar las asignaturas dentro de la malla curricular, según su área de formación, en humanísticas, complementarias y fundamentales.
- Determinar la relevancia que tienen la formación y adquisición de habilidades, destrezas, valores y actitudes del talento humano según las exigencias del mercado laboral en la industria turística y hotelera.
- Calcular un presupuesto aproximado que permita la elaboración del rediseño del plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.
- Presentar el rediseño del plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe a las autoridades administrativas y académicas correspondientes de la Universidad Especializada de las Américas para su debida aceptación y aprobación.

### **6.3. Justificación**

La Organización Mundial del Turismo señala que, durante décadas, el turismo ha experimentado un crecimiento continuo y una diversificación cada vez más profunda para convertirse en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en el mundo.

Asimismo, agrega que el turismo moderno está estrechamente vinculado al desarrollo y abarca un número progresivo de nuevos destinos; convirtiéndose en uno de los principales

actores del comercio internacional y representa, al mismo tiempo, una de las principales fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo. (OMT, 2017).

Desde la perspectiva más general, este organismo internacional manifiesta que la expansión mundial del turismo en los estados industrializados y desarrollados ha producido beneficios económicos y laborales en muchos sectores relacionados, de allí que se requieran profesionales del turismo competentes para atender la demanda originada por esta actividad, en virtud de que las estadísticas demuestran que por cada diez empleos generados uno trabaja en el sector turismo. (Organización Mundial del Turismo, 2017),

Mediante el Acuerdo Académico N.º 012 – 2011 del 26 de julio de 2011, de la gestión rectoral de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), centrada en la calidad educativa, la responsabilidad social, la internacionalización, la gestión y evaluación institucional, crea muy atinadamente la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe en todas las sedes a nivel nacional; teniendo mayor población estudiantil en las siguientes cinco sedes: Panamá, Coclé, Colón, Veraguas y Los Santos.

Es conveniente mencionar, que la carrera Gestión Turística Bilingüe en la sede de Chiriquí inició en el año 2013, sin embargo, su matrícula ha sido escasa año tras año, a pesar de tener los contenidos en los dos idiomas oficiales de Panamá (español e inglés). A la fecha, solo se han graduado 10 participantes. Y en la actualidad, hay 18 estudiantes que cursan el último semestre, de la elaboración de trabajo de grado y no cuenta con matriculados el año en curso.

En lo esencial, en este acuerdo académico, la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) refrenda su compromiso con la excelencia académica, la pertinencia social y sustentabilidad de sus actividades, donde se acredita la carrera por el ente regulador de la

calidad de las ofertas académicas en la educación superior de todas las universidades del país; CONEAUPA (El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá).

Cabe considerar que, la Universidad Especializada de las Américas fue el tercer centro de enseñanza superior en recibir su acreditación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAUPA) a través de la certificación institucional N.º 04-2012, otorgada el 13 de agosto de 2013.

En efecto, la Universidad Especializada de las Américas toma en cuenta cuatro dimensiones relevantes en toda su oferta académica: calidad educativa, responsabilidad social universitaria, gestión y evaluación institucional, donde la evaluación y acreditación institucional tiene como política: actualizar y acreditar los planes y programas académicos de la institución, incluyendo aspectos relacionados con la pertinencia y garantía del desarrollo de las competencias profesionales, asumiendo la formación integral y la interdisciplinariedad, que contemple una nueva visión social y de aplicación de los conocimientos adquiridos durante su formación.

Por ello, el compromiso como investigador es colaborar efectivamente con el estudiante de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), verificando la congruencia que existe entre la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos que enmarca el plan de estudios vigente y lo que realmente necesita el mercado laboral, al momento de prestar sus servicios profesionales en la industria turística y hotelera a nivel local, regional y nacional.

Es oportuno resaltar que, los participantes de la industria turística y hotelera deben contar con la competencia manejo de idiomas y, para ello, se antecede que la enseñanza del idioma

inglés en los centros educativos oficiales y particulares del país se estableció mediante gaceta oficial del 16 de enero de 2003, estableciéndolo como segundo idioma oficial de Panamá.

La propuesta denominada: Rediseño del plan de estudios de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), tiene como finalidad primordial integrar la teoría con la práctica en cada uno de los semestres a lo largo de toda la carrera, fortaleciéndole habilidades, destrezas, valores, actitudes, aptitudes, capacidades analíticas, toma de decisiones, solución de problemas, comprensión de asignaciones, manejo de idiomas, de softwares turísticos y otras fortalezas propias del sector turismo y hotelero.

En suma, se entiende que cuando el participante que ingresa a la Universidad, éste posea ciertas competencias que obviamente, se fortalecen en el transcurrir de su formación académica y al ser egresado contar con cierto perfil de egreso congruente a su carrera, el cual le permita la inserción y la estabilidad en el mundo laboral competitivo del siglo XXI.

#### **6.4. Marco Teórico Referencial**

##### **6.4.1. Teoría y práctica**

Continuando con las competencias que debe poseer un estudiante de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe, muy atinadamente la revista especializada en turismo, Entorno Turístico publicó, que las cualidades de un profesional de turismo normalmente son desarrolladas a lo largo de su vida, gracias a las personas con las que convive, desde los padres hasta los amigos, por lo cual son determinantes de su personalidad y, aunque, no es obligatorio contar con todas ellas, mientras más posea, mayores probabilidades de éxito tendrá. (Entorno turístico, 2018).

Análogamente, el artículo señala que esta gama de características no puede ser adquiridas en una asignatura, sino que, el participante debe poseerlas al momento de ingresar a estudiar turismo o una profesión a fin, como administración de empresas hoteleras, gastronomía, aerolíneas, entre otras e ir y perfeccionándolas durante toda la carrera. Entre ellas, prevalecen cualidades o características como las relaciones interpersonales y comunicación efectiva.

Como resultado del análisis realizado en los diferentes instrumentos y técnicas de recolección de datos se seleccionaron las siguientes competencias básicas que todo profesional del turismo debe poseer y hacer uso de ellas permanentemente:

- Tener capacidad crítica, analítica, reflexiva y creativa.
- Ser emprendedor, proactivo y extrovertido.
- Tener iniciativa y espíritu innovador.
- Facilidad para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contar con alto nivel de responsabilidad social y respeto por el ambiente.
- Poseer vocación de servicio y trabajar en equipo.
- Manejo de idiomas. Facilidad de comunicarse en forma oral y escrita.
- Actitud positiva ante situaciones adversas.
- Capacidad de trabajar bajo presión y en horarios rotativos.
- Poseer amplio conocimiento de geografía, ecología, arte, historia, sociología, arqueología, antropología y marketing.
- Capacidad de resiliencia y adaptación al ambiente cultural.
- Disposición para el aprendizaje del idioma inglés y otros idiomas, como pilares fundamentales de su desenvolvimiento profesional.

- Habilidad para obtener y manejar información.
- Disposición para trabajar de forma autónoma y en equipo.
- Responsabilidad y honestidad.
- Disposición para aprender y vocación para el servicio turístico.
- Actitud de compromiso y liderazgo para la toma de decisiones.
- Responsabilidad social. Valora el impacto social y ambiental de las innovaciones y avances científicos.
- Comprende la importancia de la sustentabilidad y asume una actitud proactiva. Piensa global y actúa localmente, de forma sostenible y sustentable.
- Utiliza adecuadamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Manejo de los softwares turísticos en los diferentes departamentos.
- Capaz de trabajar en equipo de manera constructiva, participativa, colectiva y responsable, proponiendo alternativas y asumiendo una actitud constructiva.
- Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático, con inclusión e igualdad de los derechos humanos.
- Aprecia la interculturalidad y la diversidad de las expresiones culturales.
- Autoconciencia y determinación, cultivando las relaciones interpersonales.

Por tal motivo, los gerentes de empresas turísticas consideran profesionales competentes a aquellos que hacen uso eficiente de los conocimientos recibidos en la universidad y su aplicabilidad en contextos que conduzcan a la toma de decisiones y solución de problemas.

Por consiguiente, las competencias son un generador de ventajas en la formación del talento

humano y lo más importante aún es la actitud que se tenga para adquirir nuevas competencias que lo faculten en el desempeño eficaz en situaciones cambiantes y exigentes del siglo XXI.

En suma, la diversidad de competencias que debe poseer el profesional de la industria del turismo y hotelería están cimentadas en la propuesta del rediseño del plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, con una oferta académica integradora en la formación del talento humano y que responde a las demandas de las áreas emergentes del turismo.

#### **6.4.2. Definición**

En cuanto a los planes de estudios los autores (Glazman e Ibarrola, 1978), exponen que: son documentos, guías que prescriben finalidades, contenidos y acciones que son necesarios para desarrollar el currículum.

Si bien es cierto, los planes de estudio son directrices que los docentes deben hacer cumplir a los estudiantes mediante métodos pedagógicos que garanticen la instrucción adecuada de la misión educativa. Respecto a esto, la formación académica de un ser humano debe llevar un plan de estudio, que no solo incluya la formación teórica, sino que desarrolle habilidades en la práctica y adquiera las destrezas, para la verdadera aplicabilidad del conocimiento en el mercado laboral.

Por su parte, (Glazman e Ibarrola, 1978), continúan definiendo el plan de estudios como la síntesis instrumental mediante la cual se seleccionan, organizan y ordenan, para fines de enseñanza, todos los aspectos de una profesión que se considera social y culturalmente valiosos, profesionalmente eficientes.

De hecho, en los planes de estudio subyacen las mismas concepciones que sustentan las propuestas curriculares, así como el pensamiento del profesional que se desea formar y su rol en la sociedad. En todo caso, la deducción del nuevo conocimiento, surge a partir de los objetivos de aprendizaje, de la organización, secuencia y continuidad de las asignaturas. De igual forma, los planes de estudio pueden estar organizados por asignaturas o por áreas de conocimiento.

No obstante, antes de rediseñar un plan de estudio, se deben seguir los pasos que a continuación se presentan:

- Definir los campos de estudio y áreas académicas que componen la malla curricular.
- Diseñar los programas educativos que lo componen: optativas, de prácticas profesionales, de formación humanística, fundamentales y complementarias.
- Determinar los objetivos: general y específicos de la carrera.
- Definir la forma organizativa de la actividad docente: tipos de clases (presenciales, semipresenciales, virtuales), créditos y horas asignadas a cada asignatura; incluyendo las horas teóricas y prácticas de cada materia.

Los programas que forman parte de un plan de estudio deben estar compuestos por asignaturas integradas en una estructura o malla curricular que ha de responder a los objetivos, metas y perfil profesional descrito en el plan de estudio. Al respecto, según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE, 2011), de la UNESCO, un programa educativo es: “Un conjunto o secuencia de actividades educativas coherentes diseñadas y organizadas para lograr un objetivo predeterminado de aprendizaje o realizar un conjunto específico de tareas educativas a lo largo de un periodo sostenido”

En cuanto a lo mencionado, (Ruiz Echevarría, 2011), define asignatura como “una agrupación de contenidos de una rama del saber, ordenados de una forma lógica y pedagógica, que posibilitan el cumplimiento de los objetivos generales formulados, los que se encuentran a su vez vinculados con los objetivos generales de la disciplina a la que pertenece”. Por lo tanto, las asignaturas, son el componente básico de la estructura de un currículo académico, constituyéndose, así, en la base de los planes de estudio y de las mallas curriculares de las carreras de pregrado o posgrado.

Vinculado al concepto, toda asignatura debe contener objetivos generales, educativos e instructivos; el contenido específico detallado en unidades de estudio expresado en un sistema de conocimientos, habilidades y resultados de aprendizaje; la forma de evaluación y, el número total de créditos y horas asignadas a dicha asignatura.

Con relación a las asignaturas de una malla curricular pueden ser: obligatorias y optativas, estas últimas son de formación general y de formación profesional. Por consiguiente, las asignaturas obligatorias de formación profesional en la planificación curricular de pregrado son las que tienen contenido fijo en la malla curricular; mientras que, las optativas de formación profesional son las que puede elegir el estudiante y que constituyen valor agregado al plan de estudio, con la finalidad de ampliar su formación académico-profesional.

En la actual propuesta es de vital importancia considerar la malla curricular, la cual es el esquema estructural de las áreas humanísticas, fundamentales y complementarias, donde se encuentran inmersas las cátedras que forman parte del plan de estudios de la carrera.

Dentro de ese orden de asignaturas que posee el plan de estudios están presentes ciertas características que combinan los conocimientos teóricos con los prácticos complementando así la formación integral del futuro profesional. Dichas características tomadas en cuenta son:

- Abierto: Facilita el análisis de la problemática local, nacional y global del turismo.
- Flexibilidad: Adaptación a la realidad institucional de la universidad.
- Integral: Atiende las diferentes dimensiones del ser humano y de la sociedad.
- Secuencial: Estructurado mediante el orden lógico del proceso educativo fundamentado en la adquisición de conocimientos y la formación de los estudiantes.
- Participativo: En las etapas de elaboración, implementación y revisión se consideran los aportes significativos de los integrantes de la comisión curricular.

Dado que todo plan de estudio es derivado del currículo basado en una organización integradora se estructura el rediseño del plan de estudios de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe tomando los siguientes elementos como imprescindibles:

- Los requisitos de ingreso a la carrera Gestión Turística Bilingüe
- Los objetivos generales y específicos de la carrera Gestión Turística Bilingüe
- Descripción de la finalidad de la carrera Gestión Turística Bilingüe
- Tiempo de duración de la carrera Gestión Turística Bilingüe.
- La organización por semestre de la Universidad Especializada de las Américas.
- La estructuración por asignaturas y áreas (Humanísticas o Culturales, Complementarias y Fundamentales)
- Número de horas de teoría y de práctica de cada asignatura.
- Materias obligatorias, optativas y total de créditos

- Especificaciones sobre el servicio social.
- Detalle de los costos de la carrera
- Perfil de ingreso y egreso de los estudiantes
- Opciones y requisitos de titulación
- Campo laboral al que puedan acceder al culminar la carrera

#### **6.4.3. Plan de estudio de la carrera de Gestión Turística Bilingüe**

Con referencia al diseño curricular éste implica la estructuración de un plan de estudio que constituye “el conjunto de experiencias de enseñanza-aprendizaje y contenidos cursados en una carrera, para adquirir las competencias profesionales y las características de desempeño, que forme profesionales aptos para responder a las necesidades sociales en general y del campo profesional en particular”. (Mastromatteo, 2005: 55).

Hay que destacar que, el diseño de un determinado plan de estudios es un proceso que comprende cuatro diversas fases, tal cual señala Aguilar y Vargas Mendoza, (2011: 55).

- a. Estudio de la realidad social y educativa (aportaciones científico tecnológicas de la comunidad, aspectos socioeconómicos y culturales, planes de estudio vigentes).
- b. Establecimiento de un diagnóstico y un pronóstico con respecto a las necesidades.
- c. Elaboración de una propuesta curricular como posibilidad de solución de las necesidades advertidas que incluya la selección y determinación de un marco teórico, el diseño de programas y planes de estudio y los recursos didácticos requeridos.
- d. La evaluación interna y externa de la propuesta.

En definitiva, el propósito de la diversidad de asignaturas de formación es proporcionarle al estudiante los tópicos relevantes en contexto y proyección, con la cimentación de conocimientos básicos adquiridos a través de la carrera. También, los programas de estas asignaturas son diseñados con flexibilidad en los contenidos que se imparten.

Como se mencionó anteriormente, el objetivo principal de la propuesta radica en integrar la formación académico-profesional de los estudiantes con los aspectos que demande el mercado laboral y las tendencias disciplinares y dinámicas del sector turismo, reforzándola en temáticas afines a la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas, permitiéndole a los estudiantes la profundización de aspectos concretos entre la formación universitaria y la práctica profesional-laboral a nivel nacional y global.

Para tales fines académicos, es fundamental especificar, que en la reforma al Estatuto Orgánico de la Universidad Especializada de las Américas (5 de marzo de 2020), contempla lo expuesto a través de los siguientes artículos:

Artículo 90. Los horarios de clases, prácticas y otras actividades académicas se establecerán en la organización académica para cada período lectivo.

Artículo 91. Las horas de clases tendrán una duración de cincuenta (50) minutos. Así mismo, se reconoce que existen instancias universitarias en donde la hora de clases corresponde a sesenta (60) minutos.

Artículo 124. Las prácticas universitarias consisten en la aplicación de conocimientos, métodos, técnicas y procedimientos mediante la observación, análisis, evaluación, intervención, estudios en diferentes escenarios vinculados a la formación profesional, tales como: instituciones gubernamentales y no gubernamentales, educativas oficiales y

particulares, hospitalarias y de rehabilitación, comunidades, giras académicas, para el logro de un desempeño académico pertinente, eficaz y provechoso para el estudiante.

#### **6.4.4. Importancia**

En un plan de estudio, como lo señala el artículo 165 del Estatuto Orgánico de UDELAS, se distinguen las áreas o campos del conocimiento con asignaturas consideradas fundamentales, complementarias y de cultura general. La distribución dependerá de la carrera de pregrado, grado y postgrado que se desarrolle.

Aunado a lo anterior, estas cátedras van directamente enfocadas en el sector turístico y hotelero, siendo del área fundamental, sin embargo, el área humanística también es de gran importancia en la formación académica, por lo cual su integración es esencial en el plan de estudio, de modo que la experiencia universitaria del estudiante sea más enriquecedora al culminar la misma, brindándole la oportunidad de desarrollar múltiples habilidades y competencias que serán de provecho para el futuro profesional y su inserción en el campo.

La actualización del plan de estudios constituye una manera dinámica e integradora que permite hacer más atractivo el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde cuente con los esenciales mínimos respecto a cada uno de los contenidos requeridos en la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

Con las exigencias del mundo globalizado, es notable que, la nueva cultura en las universidades, tiene como finalidad primordial, el desarrollo de competencias y habilidades que sean de gran utilidad a la sociedad, por medio de conocimientos y valores; tales como: la toma de decisiones, la comunicación efectiva, liderazgo, manejo de idiomas, la innovación, la proactividad, el entendimiento, la creatividad, el emprendimiento, la actitud crítica y

reflexiva en cada una de las personas que integran el equipo de colaboradores que están inmersos en la industria turística y hotelera.

Todo estudiante de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas debe adquirir las habilidades y destrezas expuestas previamente, que son afianzadas en las prácticas profesionales durante cada semestre para así cumplir con las exigencias y retos que demanda el mercado laboral turístico y hotelero a nivel nacional.

En congruencia, las prácticas profesionales se ubican en cada semestre, ya que brindan diversas oportunidades de inserción laboral; sin embargo, para que se den efectivamente no solo se requiere de las competencias básicas en el estudiante sino también de habilidades blandas que construyen un personal altamente capacitado, con espíritu de vocación, motivación y disponibilidad en su contribución con la innovación, la tecnología, la investigación y el mejoramiento continuo.

Para tal efecto, la educación superior debe ajustarse al desarrollo de currículos orientado hacia las competencias específicas que le permitan al egresado una relación directa con el mercado laboral o sector productivo, tal cual lo estipula (Alvarado, 2011). Por su parte, es de vital importancia reflexionar referente a la responsabilidad social y la investigación para dar respuestas a las necesidades profesionales, tanto presentes como futuras.

#### **6.4.5. Beneficios**

La propuesta el rediseño del plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe presenta múltiples beneficios, que se especifican a continuación:

- **Beneficiarios directos:** Los estudiantes en formación académica de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

Adicional, se benefician los colaboradores de las empresas turísticas, donde realizan las prácticas profesionales y que, posteriormente, pueden acceder a plazas laborales, en: agencias de viajes, hoteles, aerolíneas, restaurantes, cruceros, Autoridad de Turismo de Panamá. Asimismo, se considera beneficiarios directos a los turistas y visitantes, que recibirán una atención de calidad en los servicios turísticos a través de la formación académica que atiende a las exigencias de la sociedad.

- **Beneficiarios indirectos:** Corresponde a los profesores que conforman la planta docente de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe, quienes podrán incluir actividades más prácticas en los contenidos. Así mismo, la Universidad Especializada de las Américas es beneficiada por contar en su oferta académica con un plan de estudio que atiende las demandas del sector turístico y hotelero a nivel nacional.
- **Beneficios académicos:**
  - Existe mayor interacción entre la teoría y la práctica.
  - Estimula la motivación y el interés de los estudiantes con un plan de estudio integral que atiende las exigencias de la sociedad actual.
  - Las prácticas profesionales en cada semestre favorecen el conocimiento y las competencias básicas en cada uno de los participantes.
  - Propicia mejores ambientes de aprendizaje a través de la simulación permanente en las asignaturas fundamentales principalmente.
  - Se dinamiza el proceso de enseñanza aprendizaje con un plan de estudio bilingüe y asignaturas básicas como: softwares de sistemas de reservas, marketing digital en turismo, alemán, mandarín, calidad en los servicios turísticos, emprendimiento de empresas turísticas, gastronomía panameña,

métodos de investigación para turismo, gestión del talento humano, turismo sostenible, turismo de cruceros, turismo y comunidad.

- Genera un ambiente colaborativo con las actividades de extensión e investigación en las asignaturas de práctica profesional.
- El plan de estudio es fortalecido con seminarios de importancia en el sector turismo, tales como: Atención al cliente, primeros auxilios, uso de Softwares de reservas, aspectos legales en empresas turísticas, entre otros.
- Se cuenta con el mayor porcentaje (60%) de las asignaturas fundamentales, como lo señala el Estatuto Orgánico de UDELAS, que indica del 60% al 65%.

### **6.5. Diseño de la propuesta**

Para el Rediseño del Plan de Estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe se toma en consideración lo que indica el Estatuto Orgánico de la Universidad Especializada de las Américas, en la gaceta oficial del 11 de julio de 2008, respecto a los planes de estudio.

Artículo 163: El plan de estudio o pensum académico es flexible, que presenta el conjunto organizado de los elementos académicos administrativos establecidos para los diferentes programas de formación teórico práctica, que conducen a la obtención de títulos de técnico universitario, de licenciatura, de especialista, de postgrado, maestría y de doctorado sobre determinado campo del saber o del carácter disciplinario.

Artículo 164: El plan de estudio debe hacer realidad el modelo educativo que la institución promueve, deberá ser flexible, innovador con una formación profesional basada en competencias, en un espacio de cultura, que desarrolle la calidad, equidad y eficiencia que encaje en el paradigma de una educación basada en el estudiante como centro del proceso.

Artículo 165: En un plan de estudio se distinguirán las áreas o campos del conocimiento con asignaturas consideradas fundamentales, complementarias y de cultura general. La distribución dependerá de la carrera de pregrado, grado y postgrado que se desarrolle.

Artículo 166: Para considerar que una asignatura fundamental es aprobada, la calificación mínima es “C” o su equivalencia en 71 puntos.

Artículo 167: El plan de estudio debe propender en la educación superior a la organización curricular basada en los modelos más pertinentes para la formación integral, en valores y la integración de la teoría con la práctica.

Artículo 168: La estructura del plan de estudios en materias, unidades curriculares, desarrolladas en periodos académicos sucesivos, conforman la malla curricular del proyecto.

Artículo 169: El plan de estudio debe contener como mínimo un 60% a 65% de materias fundamentales, del total de las asignaturas que lo componen.

Artículo 170: UDELAS otorgará títulos y certificados al estudiante que cumpla con los requisitos del plan de estudio de su carrera, y cuyo índice académico al finalizar los estudios sea menor de 1.00. Deberá estar paz y salvo con la universidad.

Artículo 171: Los planes de estudio deben ser periódicamente revisados y actualizados, de acuerdo con los avances y los cambios científicos, tecnológicos, sociales y pedagógicos, tanto globales como nacionales, para lo cual se requiere la aprobación del Consejo Académico.

En cuanto al Desarrollo Curricular, la Universidad Especializada de las Américas por medio del Estatuto Orgánico del 11 de julio de 2008 señala lo siguiente:

Artículo 264: La Dirección de Desarrollo Curricular es la dependencia que le corresponde la realización de acciones, programas, proyectos y actividades en cuanto a la planificación, organización, diseño y administración del currículo universitario.

Artículo 265: Al frente de la Dirección de Desarrollo Curricular hay un director que debe tener grado universitario de maestría como mínimo y preparación especial actualizada.

Artículo 266: Son funciones de la Dirección de Desarrollo Curricular: Ampliar y fortalecer las capacidades y compatibilidad de la universidad mediante el fortalecimiento de los aspectos que componen el desarrollo curricular. Y proponer políticas de acción y desarrollo curricular para organizar y ordenar planes de pregrado, grado y postgrado de UDELAS.

Artículo 267: La Dirección de Desarrollo Curricular estará compuesta por las unidades que establezca el Consejo Administrativo a través de Acuerdos o Reglamentos.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, en la actualización de todo plan de estudio se requiere mantener una constante revisión de las necesidades y requerimientos de la industria, orientando siempre al estudiantado hacia la práctica profesional y a ser competitivo ante las diversas situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

La finalidad de este proceso es conservar actualizada la oferta académica, para que sea pertinente a las necesidades sociales, económicas, culturales del contexto nacional e internacional, acordes con el avance y evolución de los diferentes campos del saber.

Otro aspecto muy atinado que señala, (Caballero María, 2019), que debe ser considerado en el desarrollo y actualización de una carrera, especialmente, en el área de turismo, es, la vinculación que se tenga universidad empresa privada, incluso, instituciones públicas afines, puesto que el conocimiento de la realidad laboral, de las exigencias por parte de los

empleadores, de la competitividad actual, de las necesidades de los clientes, se convierte en elemento fundamental para insertar dentro del pensum académico lo necesario para que los estudiantes al finalizar sus estudios, puedan aportar significativamente a la sociedad, a través de su preparación teórico – práctica.

### 6.5.1. Cuadro de asignaturas:

A continuación, se presentan los créditos de las asignaturas en formación humanística, complementaria y fundamentales.

Cuadro A: Créditos en las áreas humanística, complementaria y fundamentales.

Área de Formación	Créditos	Porcentaje
Humanística o Cultural Tronco Básico Universitario	28	15%
Complementarias Tronco Básico de Área	50	25%
Fundamentales Tronco Específico y Fundamental de la carrera	136	60%
Totales	214	100%

Fuente: Atencio, Y. (2020)

#### 6.5.1.1. Área de Formación Humanística o Cultural:

Esta área incide en la formación integral del individuo (capacidad reflexiva, valores, ambiente cultural, adquisición de habilidades). Toma en cuenta asignaturas de carácter cultural o humanístico enfocadas hacia la ampliación de la formación moral, cívica, científica, artística e intelectual del estudiante, dominio de la cultura, refinamiento de valores y actitudes, fomentando la creatividad humana, el comportamiento y el desarrollo de habilidades para la mejor conciencia social. Adicional, considera las asignaturas de carácter

obligatorio que por Ley de la República de Panamá deben estar incluidas en los planes de estudio de las carreras de pregrado.

Como propuesta, se exponen las siguientes asignaturas de formación humanística o cultural:

<b>Área de Formación Humanística</b>	<b>Horas Teóricas</b>	<b>Horas Prácticas</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>
Español I	1	1	2	2
Español II	1	1	2	2
Ética del Profesional de Turismo	2	1	3	3
Liderazgo y Técnicas de Negociación	2	1	3	3
Historia de Panamá	2	1	3	3
Geografía de Panamá	2	1	3	3
Geografía Turística Mundial	2	1	3	3
Patrimonio Cultural Panameño	1	2	3	3
Folklore y Animación Turística	1	2	3	3
Biodiversidad y Educación Ambiental	1	2	3	3

Fuente: Atencio, Y. (2020)

### **6.5.1.2 Área de Formación Complementarias:**

El área complementaria tiene como objetivo perfeccionar la formación del individuo mediante la tutoría, y servicio social. Las asignaturas del área complementaria en el programa académico Gestión Turística Bilingüe van dirigidas a la formación del individuo, basándose en el reglamento que se establece en la Universidad Especializada de las Américas.

A continuación, se presentan las siguientes asignaturas de formación complementarias:

<b>Área de Formación Complementarias</b>	<b>Horas Teóricas</b>	<b>Horas Prácticas</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>
Administración Empresarial	2	1	3	3
Estadística	2	1	3	3
Metodología de la Investigación I	2	1	3	3
Metodología de la Investigación II	2	1	3	3
Informática Aplicada al Turismo	1	2	3	3
Primeros Auxilios	1	1	2	2
Contabilidad para Empresas Turísticas	2	1	3	3
Economía General para Turismo	2	1	3	3
Sociología y Responsabilidad Social	2	1	3	3
Psicología Social del Turismo	2	1	3	3
Matemática Financiera	1	2	3	3
Introducción a las Finanzas para Turismo	1	2	3	3
Gestión Financiera para Empresas Turísticas	1	2	3	3
Mandarín	1	2	3	3
Francés	1	2	3	3
Alemán	1	2	3	3
Métodos de Investigación para Turismo	2	1	3	3
Arqueología (Optativa)				
Portugués (Optativa)				

Fuente: Atencio, Y. (2020)

### 6.5.1.3. Área de Formación Fundamentales:

Tiene como propósito fortalecer el proceso de formación del estudiante a través de las prácticas profesionales. Por ello, las asignaturas que se establecen en este apartado están dirigidas al cumplimiento del propósito de formación, fortalecer el perfil de egreso y el

ejercicio profesional, estableciendo vínculos de colaboración con diversas instituciones, organizaciones e instancias que conserven la formación integral del estudiante, tal cual lo mencionan los objetivos de la carrera.

Posteriormente, se especifican las siguientes asignaturas que conforman el área fundamental:

<b>Área de Formación Fundamentales</b>	<b>Horas Teóricas</b>	<b>Horas Prácticas</b>	<b>Total</b>	<b>Créditos</b>
Inglés Básico I para Turismo	2	2	4	4
Inglés Básico II para Turismo	2	2	4	4
Inglés Intermedio I para Turismo	2	2	4	4
Inglés Intermedio II para Turismo	2	2	4	4
Inglés Conversacional I para Turismo	2	2	4	4
Inglés Conversacional II para Turismo	2	2	4	4
Introducción al Turismo	2	1	3	3
Hospitalidad y Atención al Cliente	1	2	3	3
Turismo Médico & Spa	1	2	3	3
Gestión de Empresas de Hospedaje I	1	2	3	3
Gestión de Empresas de Hospedaje II	1	2	3	3
Organización de Eventos, Congresos y Convenciones	1	2	3	3
Gestión de los Servicios y Productos Turísticos	2	1	3	3
Gestión de Empresas Gastronómicas	1	2	3	3
Fundamentos de Gastronomía Panameña	1	2	3	3
Gestión del Talento Humano para Empresas Turísticas	2	1	3	3
Gestión Empresarial del Turismo Sostenible	1	2	3	3
Calidad de los Servicios Turísticos	2	1	3	3
Turismo de Cruceros	2	1	3	3

Mercadeo para Empresas Turísticas	2	1	3	3
Software de Sistema de Reservas Turísticas	1	2	3	3
Emprendimiento Turístico	2	1	3	3
Gestión de Agencias de Viajes, Logística y transporte	1	2	3	3
Legislación Marítima	2	1	3	3
Gestión Turística I	2	1	3	3
Gestión Turística II	2	1	3	3
Planificación y Desarrollo Turístico	2	1	3	3
Turismo Rural y Agroturismo	1	2	3	3
Aspectos Legales de Empresas Turísticas	2	1	3	3
Guías, Información y Asistencia Turística	1	2	3	3
Turismo y la Comunidad	1	2	3	3
Marketing Digital Turístico	1	2	3	3
Sustentabilidad y Sostenibilidad Turística	2	1	3	3
Práctica Profesional I	2	2	4	4
Práctica Profesional II	2	2	4	4
Práctica Profesional III	2	2	4	4
Práctica Profesional IV	2	2	4	4
Práctica Profesional V	2	2	4	4
Práctica Profesional VI	2	2	4	4
Trabajo de Grado (Tesis)	4	3	7	7

Fuente: Atencio, Y. (2020)

**6.5.2. Malla Curricular:** A continuación, se presenta la malla curricular de la propuesta rediseño de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe, Universidad Especializada de las Américas.

**MALLA CURRICULAR – LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA BILINGUE**

	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VERANO I	III SEMESTRE	IV SEMESTRE	VERANO II	V SEMESTRE	VI SEMESTRE	VERANO III	VII SEMESTRE	VIII SEMESTRE	IX SEMESTRE
1	INTRODUCCIÓN AL TURISMO (3 Créd.)	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN PARA TURISMO (3 Créd.)	SOCIOLOGÍA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL (3 Créd.)	PRIMEROS AUXILIOS (2 Créd.)	CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS (3 Créd.)	MANDARÍN (3 Créd.)	ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL (3 Créd.)	PATRIMONIO CULTURAL PANAMEÑO (3 Créd.)	ALEMÁN (3 Créd.)	GESTIÓN TURÍSTICA II (3 Créd.)	GESTIÓN FINANCIERA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS (3 Créd.)	TRABAJO DE GRADO (TESIS) (7 Créd.)
2	HISTORIA DE PANAMA (3 Créd.)	GEOGRAFIA DE PANAMA (3 Créd.)	INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS PARA TURISMO (3 Créd.)	FOLKLORE Y ANIMACIÓN TURÍSTICA (3 Créd.)	BIODIVERSIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 Créd.)	ÉTICA PROFESIONAL DEL TURISMO (3 Créd.)	GESTIÓN DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS (3 Créd.)	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO (3 Créd.)	FRANCÉS (3 Créd.)	SUSTENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA (3 Créd.)	TURISMO MÉDICO & SPA (3 Créd.)	ARQUEOLOGÍA (OPTATIVA)
3	HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE (3 Créd.)	ESPAÑOL II (2 Créd.)	FUNDAMENTOS DE GASTRONOMÍA PANAMEÑA (3 Créd.)	GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE I (3 Créd.)	GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE II (3 Créd.)	TURISMO DE CRUCEROS (3 Créd.)	MERCADEO PARA EMPRESAS TURÍSTICAS (3 Créd.)	MARKETING DIGITAL TURÍSTICO (3 Créd.)	LEGISLACIÓN MARÍTIMA (3 Créd.)	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES (3 Créd.)	EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO (3 Créd.)	PORTUGUÉS (OPTATIVA)
4	INFORMÁTICA APLICADA AL TURISMO (Virtual) (3 Créd.)	MATEMÁTICA FINANCIERA (3 Créd.)		CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURÍSTICAS (3 Créd.)	ESTADÍSTICA (3 Créd.)	LIDERAZGO Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN (3 Créd.)	ECONOMÍA GENERAL PARA TURISMO (3 Créd.)	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN I (3 Créd.)		METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN II (FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROYECTOS) (3 Créd.)	SOFTWARE DE SISTEMAS DE RESERVAS TURÍSTICAS (3 Créd.)	—
5	INGLÉS BÁSICO I PARA TURISMO (4 Créd.)	INGLÉS BÁSICO II PARA TURISMO (4 Créd.)		INGLÉS INTERMEDIO I PARA TURISMO (4 Créd.)	INGLÉS INTERMEDIO II PARA TURISMO (4 Créd.)		INGLÉS CONVERSACIONAL I PARA TURISMO (4 Créd.)	INGLÉS CONVERSACIONAL II PARA TURISMO (4 Créd.)		ASPECTOS LEGALES DE EMPRESAS TURÍSTICAS (3 Créd.)	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS (3 Créd.)	
6	ESPAÑOL I (2 Créd.)	GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE (3 Créd.)		GEOGRAFÍA TURÍSTICA MUNDIAL (3 Créd.)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EMPRESAS TURÍSTICAS (3 Créd.)		GESTIÓN TURÍSTICA I (3 Créd.)	GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE (3 Créd.)		TURISMO Y LA COMUNIDAD (3 Créd.)	PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TURISMO (3 Créd.)	
7	PRACTICA PROFESIONAL I (4 Créd.)	PRACTICA PROFESIONAL II (4 Créd.)		PRACTICA PROFESIONAL III (4 Créd.)	PRACTICA PROFESIONAL IV (4 Créd.)		PRACTICA PROFESIONAL V (4 Créd.)	PRACTICA PROFESIONAL VI (4 Créd.)		GUIAS, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICA (3 Créd.)	TURISMO RURAL Y AGROTURISMO (3 Créd.)	
	7 asignaturas 22 créditos	7 asignaturas 22 créditos	3 asignaturas 9 créditos	7 asignaturas 22 créditos	7 asignaturas 23 créditos	4 asignaturas 12 créditos	7 asignaturas 23 créditos	7 asignaturas 23 créditos	3 asignaturas 9 créditos	7 asignaturas 21 créditos	7 asignaturas 21 créditos	3 asignaturas 7 créditos

## **6.6. Mecanismos de Implementación**

Sin duda, la propuesta educativa de una carrera se plasma en el plan de estudios, el cual constituye el componente estructural del currículum, donde explica la intencionalidad que la unidad académica establece para la formación de la población estudiantil.

En efecto, el plan de estudios contiene los elementos básicos, tales como: objetivos generales, específicos, selección y organización de los contenidos curriculares, malla curricular, programa de las unidades de aprendizaje (cursos, módulos, talleres, laboratorios), perfil de ingreso, requisitos de admisión, uniforme para las clases, uniforme para las giras académicas, perfil de egreso, competencias del egresado, campo laboral.

El nuevo plan de estudio de la Licenciatura Gestión Turística Bilingüe contiene 69 asignaturas, con una duración de 4 años y medio en 9 semestres y tres 3 veranos, con 214 créditos, y un total de 3,184 horas distribuidas en 1,584 teóricas y 1,600 prácticas.

### **6.6.1. Objetivos de la Carrera Gestión Turística Bilingüe:**

#### **Objetivo General:**

- Formar integralmente el profesional de la industria turística y hotelera con habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos teórico y práctico que le permitan desempeñarse en el mundo laboral competitivo del siglo XXI.

#### **Objetivos Específicos:**

- Integrar los conocimientos teóricos y prácticos del profesional con los valores éticos, responsabilidad social, trabajo en equipo y creatividad en el desempeño eficaz y eficiente de las funciones de la industria turística y hotelera.

- Propiciar condiciones para mejorar los estándares de calidad, el desarrollo integral y multidisciplinario de los estudiantes; que respondan a las exigencias y demandas del campo laboral y la inserción del nuevo profesional competitivo.
- Desarrollar una oferta académica pertinente, innovadora y flexible que contribuya a formar profesionales de excelencia en la carrera Gestión Turística Bilingüe, capaces de generar aportes sustantivos al sector turístico y hotelero.

### 6.6.2. Plan de Estudios de la Carrera Gestión Turística Bilingüe

El plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe, desarrollado en 16 semanas por cada semestre durante cuatro años y medio, con un total de 214 créditos, cubriendo 1,584 horas teóricas y 1,600 horas prácticas, dando un total de 3,184 horas.

<b>I SEMESTRE</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Introducción al Turismo	2	1	3	3
Historia de Panamá	1	1	2	2
Hospitalidad y Atención al Cliente	1	2	3	3
Informática Aplicada al Turismo (Virtual)	1	2	3	3
Inglés Básico I para Turismo	2	2	4	4
Español I	1	1	2	2
Práctica Profesional I	2	2	4	4
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

<b>II SEMESTRE</b>
--------------------

Denominación	Horas teóricas por semana	Horas prácticas por semana	Total de horas por semana	Créditos
Métodos de Investigación Para Turismo	2	1	3	3
Geografía de Panamá	2	1	3	3
Español II	1	1	2	2
Matemática Financiera	1	2	3	3
Inglés Básico II para Turismo	2	2	4	4
Gestión Empresarial del Turismo Sostenible	2	1	3	3
Práctica Profesional II	2	2	4	4
Total	12	10	22	22

<b>I VERANO</b>
-----------------

Denominación	Horas teóricas por semana	Horas prácticas por semana	Total de horas por semana	Créditos
Sociología y Responsabilidad Social	2	1	3	3
Introducción a las Finanzas para Turismo	1	2	3	3
Fundamentos de Gastronomía Panameña	1	2	3	3
Total	4	5	9	9

<b>III SEMESTRE</b>
---------------------

Denominación	Horas teóricas por semana	Horas prácticas por semana	Total de horas por semana	Créditos
--------------	---------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	----------

Primeros Auxilios	1	1	2	2
Folklore y Animación Turística	1	2	3	3
Gestión de Empresas de Hospedaje I	1	2	3	3
Contabilidad para Empresas Turísticas	1	2	3	3
Inglés Intermedio I para Turismo	2	2	4	4
Geografía Turística Mundial	2	1	3	3
Práctica Profesional III	2	2	4	4
Total	10	12	22	22

<b>IV SEMESTRE</b>
--------------------

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de Horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Calidad de los Servicios Turísticos	2	1	3	3
Biodiversidad y Educación Ambiental	1	2	3	3
Gestión de Empresas de Hospedaje II	2	1	3	3
Estadística	1	2	3	3
Inglés Intermedio II para Turismo	2	2	4	4
Gestión del Talento Humano para Empresas Turísticas	2	1	3	3
Práctica Profesional IV	2	2	4	4
Total	12	11	23	23

<b>II VERANO</b>
------------------

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Ética Profesional del Turismo	2	1	3	3
Mandarín	1	2	3	3
Turismo de Cruceros	1	2	3	3
Liderazgo y Técnicas de Negociación	2	1	3	3
Total	6	6	12	12

<b>V SEMESTRE</b>
-------------------

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Administración Empresarial	2	1	3	3
Gestión de Empresas Gastronómicas	1	2	3	3
Mercadeo para Empresas Turísticas	1	2	3	3
Economía General para Turismo	1	2	3	3
Inglés Conversacional I para Turismo	2	2	4	4
Gestión Turística I	1	2	3	3
Práctica Profesional V	2	2	4	4
Total	10	13	23	23

<b>VI SEMESTRE</b>
--------------------

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
---------------------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-----------------

Patrimonio Cultural Panameño	1	2	3	3
Planificación y Desarrollo Turístico	2	1	3	3
Marketing Digital Turístico	1	2	3	3
Metodología de la Investigación I	2	1	3	3
Inglés Conversacional II para Turismo	2	2	4	4
Gestión de Agencias de Viajes, Logística y Transporte	1	2	3	3
Práctica Profesional VI	2	2	4	4
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>23</b>

### III VERANO

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Alemán	1	2	3	3
Francés	1	2	3	3
Legislación Marítima	2	1	3	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

### VII SEMESTRE

<b>Denominación</b>	<b>Horas teóricas por semana</b>	<b>Horas prácticas por semana</b>	<b>Total de horas por semana</b>	<b>Créditos</b>
Gestión Turística II	2	1	3	3
Sustentabilidad y Sostenibilidad Turística	2	1	3	3
Organización de Eventos, Congresos y Convenciones	1	2	3	3

Metodología de la Investigación II (Formulación y Elaboración de Proyectos)	2	1	3	3
Aspectos Legales de Empresas Turísticas	2	1	3	3
Turismo y la Comunidad	1	2	3	3
Guías, Información y Asistencia Turística	1	2	3	3
Total	11	10	21	21

### VIII SEMESTRE

Denominación	Horas teóricas por semana	Horas prácticas por semana	Total de horas por semana	Créditos
Gestión Financiera para Empresas Turísticas	2	1	3	3
Turismo Médico Spa	1	2	3	3
Emprendimiento Turístico	2	1	3	3
Software de Sistemas de Reservas Turísticas	1	2	3	3
Gestión de los Servicios y Productos Turísticos	2	1	3	3
Psicología Social del Turismo	2	1	3	3
Turismo Rural y Agroturismo (3)	1	2	3	3
Total	11	10	21	21

### IX SEMESTRE

Denominación	Horas teóricas por semana	Horas prácticas por semana	Total de horas por semana	Créditos
--------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------

Trabajo de Grado	4	3	7	7
Arqueología (Optativa)				
Portugués (Optativa)				
Total	4	3	7	7

<b>CONSOLIDADO</b>
--------------------

<b>Período</b>	<b>Horas teóricas</b>	<b>Horas prácticas</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>
Semestre I	176	176	352	22
Semestre II	192	160	352	22
Verano I	32	40	72	9
Semestre III	160	192	352	22
Semestre IV	192	176	368	23
Verano II	48	48	96	12
Semestre V	160	208	368	23
Semestre VI	176	192	368	23
Verano III	32	40	72	9
Semestre VII	176	160	336	21
Semestre VIII	176	160	336	21
Semestre IX	64	48	112	7
Total	1584	1600	3184	214

Fuente: Atencio, Y. (2020)

### 6.6.3. Requisitos de la Carrera Gestión Turística Bilingüe:

- Dos fotos tamaño carné.
- Certificado de buena conducta, buena salud física y mental.
- Créditos debidamente autenticados.
- Entrevista con la coordinación de la carrera.
- Entrevista de ubicación al programa especial de inglés
- Prueba de aptitudes académicas.
- Prueba psicológica de personalidad.
- Examen de inglés.

**6.6.4. Perfil de Ingreso de la Carrera Gestión Turística Bilingüe:** Bachiller en turismo, ciencias, letras, comercio, pedagógico, agropecuario e industrial.

**6.6.5. Perfil de egreso de la carrera Gestión Turística Bilingüe:** Culinado los estudios, el Licenciado en Gestión Turística Bilingüe, tendrá las competencias para:

- Efectuar actividades de marketing en servicios turísticos.
- Organizar y desarrollar eventos, congresos, convenciones y recorridos turísticos.
- Gestionar y generar emprendimientos turísticos tanto propios, como pequeñas, medianas y grandes empresas (PYMES).
- Diseñar políticas para la sostenibilidad y valorización de los recursos turísticos en el desarrollo turístico nacional.
- Comunicarse de manera oral y escrita con clientes, socios y empresas en el ámbito de la actividad turística nacional e internacional.
- Proyectar nuevas áreas y formas de negocio turístico para las empresas, las comunidades y el Estado a nivel, local, regional, nacional e internacional.
- Gestionar y opera servicios turísticos de acuerdo con estándares de calidad.
- Operar utilizando las principales aplicaciones de tecnologías de comunicación y la información en los servicios turísticos.
- Liderizar proyectos de investigación y desarrollo, integrando equipos colaborativos e interdisciplinarios.

### **6.6.5.1. Perfil del egresado basado en los saberes de la educación panameña**

#### **Saber conocer:**

- El egresado maneja la legislación, marítima, turística, ambiental panameña, sus fortalezas y debilidades y la normativa para poder acceder y trasladarse dentro de las zonas naturales protegidas y los parques nacionales.
- Es capaz de identificar las limitaciones y deficiencias de la actividad turística nacional y presenta alternativas de solución para mejorarlas, contrarrestando las amenazas en oportunidades para el avance de este relevante sector económico.
- Sabe distinguir las diferentes categorías del mercado turístico y su segmentación.
- Conoce el mercado de los hoteles, agencias de viajes, transportes, aeropuertos, cruceros y otras facilidades turísticas.

#### **Saber hacer:**

- Sabe planificar, organizar, dirigir, coordinar las actividades que se desarrollen en su segmento laboral.
- Es capaz de programar y desarrollar actividades de capacitación, adiestramiento y formación de recursos humanos en el área de su especialidad.
- Redacta, elabora, promueve y difunde información sobre los sitios de interés turísticos y los distribuye a nivel nacional e internacional.
- Diseña, programa, desarrolla y ejecuta itinerarios y circuitos turísticos para la empresa donde labora o para sí mismo y sabe ejecutarlos en el tiempo y circunstancias que dispone la temporada alta y la temporada baja.

### **Saber ser – vivir:**

- Es una persona con alto sentido de responsabilidad social en el desempeño de sus funciones cotidianas.
- Está capacitado para orientar, conducir, instruir y asistir a los turistas y visitantes en todo momento.
- Está siempre motivado en el ejercicio de la profesión turística, ejerciendo liderazgo, creatividad, innovación y dinamismo en las actividades que desarrolla y promueve.
- Participa en la vivencia de los principios de solidaridad social y la búsqueda de soluciones a problemas locales, nacionales e internacionales a través del trabajo comunitario y colaborativo.

### **6.6.6. Uniforme de la carrera Gestión Turística Bilingüe:**

- **Caballeros:** Pantalón de vestir negro, zapatos negros, camisa blanca con molas en las mangas y en el bolsillo izquierdo, corbata azul y gafete con el logo de la Universidad Especializada de las Américas y el nombre de la carrera.
- **Giras académicas:** Suéter chocolate claro bordado con el logo de la Universidad Especializada de las Américas y en el nombre de la carrera.
- **Damas:** Pantalón de vestir negro o falda sin bolsillos, zapatos negros cerrados, camisa blanca con molas en las mangas y en el bolsillo izquierdo, gafete con el logo de Universidad Especializada de las Américas y el nombre de la carrera.
- **Giras académicas:** Suéter chocolate claro bordado con el logo de la Universidad Especializada de las Américas y el nombre de la carrera.

### **6.6.7. Campo Laboral de la Carrera Gestión Turística Bilingüe:**

Según el estudio, el nuevo profesional de la carrera Gestión Turística Bilingüe podrá laborar tanto en empresas públicas como privadas dedicadas a la industria turística y hotelera. Se señala a continuación las ofertas laborales que puede acceder:

- Entidades gubernamentales como: Autoridad de Turismo, Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo, Ministerio de Cultura, de Ambiente, Gabinete Turístico, otros.
- Canal de Panamá.
- Empresas de turismo náutico. Puerto de Cruceros.
- Aeropuertos. Compañías de transporte.
- Establecimientos de hospedajes: hoteles, hostales, cabañas, condominios, resort.
- Museos y sitios patrimoniales.
- Asociaciones turísticas y comerciales.
- Operadoras de servicios turísticos y agencias de viajes.
- Organización de eventos, congresos y convenciones.
- Micro, pequeñas y medianas empresas turísticas (AMPYME).

### **6.7. Presupuesto de la propuesta**

A Continuación, se presenta la proyección de gastos para la realización de este proyecto de investigación; tomando en cuenta la planilla del personal administrativo por un monto de \$14, 449.68, la planilla del personal docente por un monto de \$ 54, 771. 17.

Como complemento, se anexa los gastos del salón del laboratorio de turismo, por un costo de \$ 5, 307, donde se citó a Caballero, María, en el año 2019 en su tesis doctoral y se solicitó

autorización para dar el gran total de B1.74, 528.05, que corresponde a la implementación de la propuesta, rediseño del plan de estudios de la licenciatura en Gestión Turística Bilingüe.

**Universidad Especializada de las Américas**  
**Vicerrectoría de Investigación**  
**Programa de Licenciatura Gestión Turística Bilingüe**  
**DETALLE DE PLANILLA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO**

PERSONAL ADMINISTRATIVO	TIEMPO DE CONTRATACIÓN (MESES)	SALARIO / MES	TOTAL SALARIO	CUOTA PATRONAL				Total Cuota Obrero Patronal	TOTAL
				Seguro Social	Seguro Educativo	FCPS	Riesgo Profesional		
				0.1225	0.0150	0.0030	0.0063		
COORDINADOR I	42	B/. 300.00	B/. 12,600.00	B/.1,543.50	B/. 189.00	B/. 37.80	B/. 79.38	B/. 1,849.68	B/. 14,449.68
VACACIONES	0		B/. -	B/. -	B/. -	B/. -	B/. -	B/. -	B/. -
			<b>B/. 12,600.00</b>	<b>B/.1,543.50</b>	<b>B/. 189.00</b>	<b>B/. 37.80</b>	<b>B/. 79.38</b>	<b>B/. 1,849.68</b>	<b>B/. 14,449.68</b>

Fuente: Atencio, Y. (2020)

**Universidad Especializada de las Américas**  
**Vicerrectoría de Investigación**  
**Programa de Licenciatura Gestión Turística Bilingüe**  
**DETALLE DE PLANILLA DE PERSONAL DOCENTE**

PERIODO	Horas	Tarifa	Sueldo	Cuota Patronal				Inversión	
	Trab.	Hora/mes	Bruto	S.S.	S. E.	Fondo Complem.	R.P.	Total	
	Total	en B/.	en B/.	0.1225	0.0150	0.0030	0.0063	Prestaciones	
Semestre I	352	B/. 15.00	B/. 5,280.00	B/. 646.80	B/. 79.20	B/. 15.84	B/. 33.26	B/. 775.10	B/. 6,055.10
Semestre II	352	B/. 15.00	B/. 5,280.00	B/. 646.80	B/. 79.20	B/. 15.84	B/. 33.26	B/. 775.10	B/. 6,055.10
Verano I	72	B/. 15.00	B/. 1,080.00	B/. 132.30	B/. 16.20	B/. 3.24	B/. 6.80	B/. 158.54	B/. 1,238.54
Semestre III	352	B/. 15.00	B/. 5,280.00	B/. 646.80	B/. 79.20	B/. 15.84	B/. 33.26	B/. 775.10	B/. 6,055.10
Semestre IV	368	B/. 15.00	B/. 5,520.00	B/. 676.20	B/. 82.80	B/. 16.56	B/. 34.78	B/. 810.34	B/. 6,330.34
Verano II	96	B/. 15.00	B/. 1,440.00	B/. 176.40	B/. 21.60	B/. 4.32	B/. 9.07	B/. 211.39	B/. 1,651.39
Semestre V	368	B/. 15.00	B/. 5,520.00	B/. 676.20	B/. 82.80	B/. 16.56	B/. 34.78	B/. 810.34	B/. 6,330.34
Semestre VI	368	B/. 15.00	B/. 5,520.00	B/. 676.20	B/. 82.80	B/. 16.56	B/. 34.78	B/. 810.34	B/. 6,330.34
Verano III	72	B/. 15.00	B/. 1,080.00	B/. 132.30	B/. 16.20	B/. 3.24	B/. 6.80	B/. 158.54	B/. 1,238.54
Semestre VII	336	B/. 15.00	B/. 5,040.00	B/. 617.40	B/. 75.60	B/. 15.12	B/. 31.75	B/. 739.87	B/. 5,779.87
Semestre VIII	336	B/. 15.00	B/. 5,040.00	B/. 617.40	B/. 75.60	B/. 15.12	B/. 31.75	B/. 739.87	B/. 5,779.87
Semestre IX	112	B/. 15.00	B/. 1,680.00	B/. 205.80	B/. 25.20	B/. 5.04	B/. 10.58	B/. 246.62	B/. 1,926.62
<b>Sub-Total CARRERA</b>	<b>3,184</b>		<b>B/.47,760.00</b>	<b>B/.5,850.60</b>	<b>B/. 716.40</b>	<b>B/. 143.28</b>	<b>B/. 300.89</b>	<b>B/.7,011.17</b>	<b>B/. 54,771.17</b>

Fuente: Atencio, Y. (2020)

**Universidad Especializada de las Américas**  
**Vicerrectoría de Investigación**  
**Programa de Licenciatura Gestión Turística Bilingüe**  
**DETALLE DE GASTOS DEL SALÓN LABORATORIO DE TURISMO**

Cantidad	Descripción	Valor
1	Escritorio de Recepción	B/. 650.00
1	Computadora	B/. 700.00
1	Programa de recepción (Zeus Hoteles recomendado)	B/. 500.00
1	Silla para recepcionista	B/. 100.00
2	Set de Cortinas	B/. 100.00
2	Set de Ropa blanca cama, baño y mesas	B/. 350.00
1	Carrito de Limpieza completo	B/. 225.00
1	Mesa de comedor con sillas (4 puestos)	B/. 450.00
1	Mesa para reuniones con sillas (6 puestos)	B/. 575.00
2	Mesa de noche con lámpara	B/. 180.00
1	Set de platos y cubiertos (para cuatro personas)	B/. 160.00
2	Jarra para agua o bebidas	B/. 40.00
1	Televisor Smart TV	B/. 160.00
1	Cajonera de ropa	B/. 160.00
1	Mueble para utensilios de restaurantes	B/. 350.00
1	Teléfono fijo recepción	B/. 35.00
1	Impresora multifuncional	B/. 95.00
3	Basureros	B/. 130.00
	Sub Total	<b>B/. 4,960.00</b>
	Impuesto 7%	<b>B/. 347.20</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>B/. 5,307.20</b>

Fuente: Tomado de tesis doctoral Caballero, M. (2019)

**Universidad Especializada de las Américas**  
**Vicerrectoría de Investigación**  
**Programa de Licenciatura Gestión Turística Bilingüe**  
**DETALLE DE GASTOS TOTALES**

Descripción	Costo
PERSONAL ADMINISTRATIVO	B/. 14,449.68
PERSONAL DOCENTE	B/. 54,771.17
LABORATORIO	B/. 5,307.20
<b>TOTAL</b>	<b>B/. 74,528.05</b>

Fuente: Atencio. Y. (2020)



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aboites, H. (2010). La educación superior latinoamericana y el proceso de Bolonia: de la comercialización al Proyecto Tuning de competencias. *Cultura y representaciones sociales*, 5(9), 122-144.
- Aguina, A. (2016). Tesis Doctoral. *Pertinencia del diseño curricular de la Licenciatura en Turismo con énfasis en hotelería y restaurante*. Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí. República de Panamá.
- Alvarado, Y., Quintero, J. L. A., Alvarado, X. J. P., & Sánchez, A. T. P. (2011). Metodología para prácticas en laboratorios. Una experiencia docente en la Universidad del Zulia/ *Actualidades Investigativas en Educación*, 11(1).
- Antuñano, M. A. Z., & López, J. A. C. (2008). Creación de Carreras en las Universidades Tecnológicas, “Caso Tsu en Sistemas de Gestión de la Calidad”.
- Arellano Correa, S. (2014). Enfoque Curricular basado en Competencias: Proceso descriptivo del cambio efectuado en Carreras de Educación en Universidades Privadas de Santiago de Chile.
- Argudin Vázquez, A. (2001). Educación basada en competencias. *Educar: revista de educación/nueva época*, 16(1), 3.
- Ausubel, D. P., & Sanchez Barberan, G. (2002). *Adquisición y retención del conocimiento: una perspectiva cognitiva*.

- Caballero, M. (2018). Tesis Doctoral. *Perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para el desarrollo de competencias*. Licenciatura en turismo. Facultad de humanidades. Universidad Autónoma de Chiriquí. Panamá.
- Castilla Sánchez, A. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones gestión por expectativas*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Castillo, N., & Arrue, Á. (2003). Informe nacional de educación superior de Panamá. *IESALC-UNESCO: Panamá*.
- Calderón Cahue, J. J. (2016). Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco.
- Calvopiña Andrade, D. M. (2017). Modelo de gestión de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba orientado a la competitividad. Ecuador.
- Carrillo-Mora, P. (2010). Sistemas de memoria: reseña histórica, clasificación y conceptos actuales. Primera parte: *Historia, taxonomía de la memoria, sistemas de memoria de largo plazo: la memoria semántica*. 33(1), 85-93.
- Cicutti, B., Asorey, G., Valderrama, A., Deulofeu, G., Ivelic, I., Corvalan, J., & Vitas, C. (2019). A&P Investigaciones Aprender haciendo/Investigar las prácticas.
- Conde, V. G., Cuevas, J. F. M., González, F. C. V., & Cisneros, H. F. (2014). La Competitividad de la micro y pequeña empresa de alimentos y bebidas. El Caso del municipio turístico de Metepec en el Estado de México. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(3), 585-606.

- Chávez, N. I. S., Fernández, A. J. R., & Gómez, G. A. Á. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 4(3), 276-287.
- Escobar, V. J. (2011). *Internacionalización de las universidades oficiales de Panamá: viabilidad, institucionalización y sostenibilidad para la garantía de la calidad de la educación superior universitaria*. Editorial Universitaria"
- Grönroos, C. (1994). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4), 36-44.
- González Herrera, M. R., & Teixeira de Carvalho, E. (2016). Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad. Puerto Peñasco, México. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 435-462.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 edición ed.). *México DF: Mc Graw Hill*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de calidad?* Editorial Norma.
- Latorre, A., Del Rincón, D., & Arnal, J. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones experiencia.

- Martín Calvo, J. A., & Romero Garzón, R. Ruta (2006). Metodológica para la construcción de un diseño curricular desde la formación basada en competencias para la educación superior: El caso de la formación profesional de pregrado.
- Mendieta Cárdenas, M. Á. (2018). Abordaje a la diversidad: El Centro de Atención a la Diversidad (CADI), de la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), como referente nacional en la atención a lo diferente.
- Montilla, A. D. J., Pisco, L. L. M., & Vera, D. E. G. (2018). Modelo de aprendizaje y formación del profesional en turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro Demanabí. *Revista Cognosis. ISSN 2588-0578*, 3(2), 35-44.
- Ortega Ruiz, R. (2008). Competencias para una educación cosmopolita. *Andalucía Educativa*.
- Ortiz, V. H. C., Prowesk, K. V. S., Rodríguez, A. F. U., Lesmes, C. N. L., & Ortiz, F. A. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, (28), 133-165.
- Pérez, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15-29.
- Rodríguez D. K. (2016). Gestión de calidad y formalización de las pymes del sector servicios de agencias tours turísticos, distrito de Iquitos.
- Santa Paella Stracuzzi, & Pestana, F. M. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

- Sampieri (1998). Estudios descriptivos. Metodología de la investigación. Ciudad de México. Editorial Mexicana Registro N.º 736.
- Samper, R. H. (2013). Los métodos mixtos. *Editorial McGraw Hill. México, 3.*
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación.*
- Saldaño, O. H. (2009). Tesis de grado. Metodología de la investigación. *Encuesta: Instrumento de Recolección.*
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica.* Editorial Limusa.
- Tamayo, M. (2007). Metodología de la Investigación. *México: Limusa.*
- Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias.
- Vara, H. V. H. (2013). Práctica Docente en la Era de la Información y del Conocimiento-Edición Única.

#### **Webgrafías:**

- Aguilar, Jorge. et al. 2011. Planeación educativa y diseño curricular: un ejercicio de sistematización. Notas: Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Volumen 7. Número 1. México. Disponible en: [http://www.conductitlan.net/notas\\_boletin\\_investigacion/140\\_planeacion\\_educativa\\_curriculum.pdf](http://www.conductitlan.net/notas_boletin_investigacion/140_planeacion_educativa_curriculum.pdf). [Fecha de consulta: abril 30 de 2012].

- Autoridad del Turismo en Panamá, A.T.P. (2017). Información General sobre Panamá. *Recuperado de <http://www.embapanamarusia.ru/index.php/es/panama/infopan>.*
- Bravo-Núñez, E. Elena Rodríguez-Salazar, M. y Alvarez-Hernández, S. (2001). *Coeficientes de asociación*. México D.F, Mexico: Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upanama/73338?page=64>.
- Muñoz, V. (2011). El derecho a la educación: una mirada comparativa. *Santiago de Chile*. *Recuperado de [http://portal.UNESCO.org/pv\\_obj\\_cache/pv\\_obj\\_id\\_8c7cc060a331ec181719d547fad45e90c2a30600](http://portal.UNESCO.org/pv_obj_cache/pv_obj_id_8c7cc060a331ec181719d547fad45e90c2a30600).*
- UDELAS, (2019). *Plan Estratégico*. Universidad Especializada de las Américas, 2019 – 2023. Disponible:  
  
[http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/2655/plan\\_estrategico\\_udelas\\_2019-2023-vf.pdf](http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/2655/plan_estrategico_udelas_2019-2023-vf.pdf)

## **ANEXOS**

## TÉRMINOS TÉCNICOS

En el desarrollo del trabajo investigativo se mencionan diversos términos asociados al tema de estudio, por lo que se procede a definir:

### **1. Actitudes:**

Se manifiestan en la evaluación que hacen los sujetos de los eventos de la vida cotidiana que pueden ser positivos o negativos, dándoles un sesgo emocional al aprendizaje. Lo cognitivo y lo emocional participan en la manifestación de conductas que favorecen u obstaculizan el aprendizaje en el aula escolar. (Romero, L; Utrilla, A.; Utrilla, V. 2014).

Estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones'. (Allport,1935), citado por (Martín Baró,1988).

Disposición motivacional del ser humano que refleja su estado anímico, influyendo positiva o negativamente en las situaciones cotidianas. (Atencio, Y. 2021).

### **2. Aprendizaje significativo:**

Es el aprendizaje en que un estudiante asocia la información nueva con la que ya posee; reajustando y reconstruyendo ambas informaciones en este proceso. La Teoría del Aprendizaje Significativo aborda todos y cada uno de los elementos, factores, condiciones y garantizan la adquisición, asimilación y retención del contenido que la escuela ofrece, de modo que adquiera significado para el mismo. (Ausubel,1976)

Consiste en la combinación de los conocimientos previos que tiene el individuo con los conocimientos nuevos que va adquiriendo. Estos dos al relacionarse, forman una conexión. Los procesos de reflexión y construcción de ideas permiten contrastar las ideas propias

expuestas con las de otros y revisar, al mismo tiempo, su coherencia, cuestionando su adecuación para explicar los fenómenos. (Romero y Quesada, 2014).

Es el conjunto de los conocimientos previos con los nuevos conocimientos y experiencias, y estos, a su vez, condicionan, modifican y reestructuran los mismos. (Atencio, Y. 2021).

### **3. Competencias Específicas:**

Aquellas competencias que se relacionan con cada área temática. Se conocen, también, como destrezas y competencias relacionadas con las disciplinas académicas y son las que confieren identidad y consistencia a cualquier programa. (Proyecto Tuning, 2007).

Son las que se adquieren al transmitir y asimilar contenidos y son indispensables para su aplicación a un área en específico posteriormente. (Caballero, M. 2018).

Implica el dominio de conocimientos, habilidades y destrezas en las áreas académicas y su interacción con el entorno. (Atencio, Y. 2021).

### **4. Competencias Genéricas:**

Identifican los elementos compartidos, comunes a cualquier titulación, tales como: la capacidad de aprender, de tomar decisiones, de diseñar proyectos, las habilidades interpersonales. (Proyecto Tuning, 2007).

Atributos personales relacionados con lo cognitivo, actitudinal y social, enriqueciendo el comportamiento profesional. Son elementos valorativos de un individuo que se toman en cuenta para su selección o promoción en una ocupación. (Corominas, 2001).

Consideradas como las cualidades, bondades o atributos que tiene un individuo, por lo cual lo hace competente y le permite mayor desenvolvimiento en el campo laboral. (Atencio, Y. 2021).

## **5. Currículo:**

Término referido a planes de estudio, programas e incluso la implementación didáctica. Representa una serie estructurada de experiencias de aprendizaje que en forma intencional son articulada con una finalidad concreta que es producir los aprendizajes esperados; para lograr esto se tienen dos aspectos interconectados: el diseño y la acción. Implican una concepción de la realidad, conocimiento y aprendizaje. (Pansza, 2005).

Considerado como el insumo que apoya los procesos de enseñanza y de aprendizaje. La mirada está puesta en contornos y condiciones, en contenidos y estrategias curriculares. El currículo tiene una nueva oportunidad para transformarse en el cimiento de aprendizajes relevantes y sustentables. La evidencia mundial indica que toda propuesta educativa exitosa está asentada en una robusta propuesta curricular. (UNESCO, 2015).

Es la expresión objetiva de las finalidades, actividades y contenidos de la educación que el alumnado debe adquirir durante la escolaridad, que, a su vez, regula la praxis didáctica, desarrollada en una formación integral. (Atencio, Y. 2021).

## **6. Desempeño:**

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000).

Expresa la calidad de los resultados obtenidos por un sujeto en un momento dado de su aprendizaje. (Marco, B.2008).

Es la capacidad conceptual y actitudinal que tiene un individuo para ejecutar las funciones inherentes a cualquier cargo, oficio o profesión. (Atencio, Y. 2021).

### **7. Destrezas:**

Habilidad específica, cuyo componente principal es cognitivo. (Román, 2005).

Consiste en procesos mediante los cuales se realizan tareas y actividades con eficacia y eficiencia. El estudiante tiene la capacidad de planificar procesos productivos dirigidos hacia un fin provechoso con un manejo adecuado de los recursos. (Tobón, 2009).

Habilidad de índole cognitiva que se fortalece cada vez que se realiza. (Atencio, Y. 2021).

### **8. Diseño Curricular:**

El diseño de la carrera es el proceso de planificación y organización que concibe cómo debe ser el proceso de formación del profesional. (Álvarez, 1996).

Supone una propuesta teórico-práctica de las experiencias de aprendizaje básicas, diversificadas e innovadoras, que las escuelas en colaboración con su entorno deben ofrecer al alumnado para que consiga el máximo desarrollo de capacidades y dominio de competencias, que le permitan integrarse satisfactoriamente en su contexto logrando una sociedad democrática y equitativa. (Casanova, 2012).

Estructura diseñada y organizada que presenta las competencias básicas, específicas y genéricas que debe adquirir la persona a lo largo de toda su formación académica. (Atencio, Y. 2021).

### **9. Educación Superior:**

Encargada de la educación en los jóvenes y las características de éstas; están íntimamente relacionadas con la calidad de la formación de sus estudiantes, considerando que la calidad

hace referencia a un sistema donde los principales factores son los individuos quienes son capaces de organizarse de forma eficiente para alcanzar las expectativas de la organización educativa por ello, su función está dirigida al desarrollo de la creatividad e innovación en ellas mismas, propiciando un ambiente educativo que además de solucionar problemas sociales actuales junto con los alumnos, también ayuden a preparar mejores profesionistas para el futuro. (Guerrero, 2003).

Es un bien público y un derecho para todos, como bien social busca formar ciudadanos libres, autónomos e independientes, aptos para tomar decisiones políticas, económicas y sociales, para un mejor desarrollo de nuestros pueblos. (González, P. 2006).

Es un bien social y un derecho que tiene como finalidad la formación de individuos en actitudes y aptitudes; capaces de desenvolverse en el mundo globalizado, se expresan institucionalmente por medio del Estado. (Atencio, Y. 2021).

### **10. Formación Académica:**

Es una forma de conciencia y habilidad general, como resultado de la integración de conceptos, destrezas y actitudes de la experiencia en el aula y la vida del estudiante en la institución universitaria como espacio cultural de conocimiento para promover la autogestión, autoconocimiento y la educación permanente que le permita entender y transformar sus relaciones con una visión prospectiva del mundo. (Villarini, 2006).

Puede entenderse como una práctica de calidad ética que, mediante la gestión responsable, genera impactos educativos, cognitivos, laborales, políticos y en la calidad de vida, basados en el diálogo participativo con la sociedad y promoviendo un desarrollo humano sostenible. (Vallaey, 2008).

Se vincula a los aprendizajes académicos y al desempeño profesional con dependencia de las exigencias y demandas del mercado laboral; integrando los contenidos formativos que son dimensiones que los estudiantes podrán desarrollar como resultado de la formación en su vida universitaria. (Atencio, Y. 2021).

### **11. Formación Profesional:**

Es el proceso sustantivo desarrollado en las universidades con el objetivo de preparar integralmente al estudiante en una determinada carrera universitaria y abarca, tanto los estudios de pregrado o de grado, como de posgrado. (Horruitiner, 2006).

Proceso por el cual un individuo obtiene aprendizajes encaminados a la inserción laboral, con la finalidad de contar con los conocimientos y habilidades necesarias para los retos cotidianos y de su profesión. (Caballero, M. 2018).

Es el conjunto de actividades que proporciona los conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas hacia la conducción del ejercicio de su profesión y su incorporación al mundo laboral; atendiendo las necesidades y exigencias de su especialidad en la sociedad actual. (Atencio, Y. 2021).

### **12. Habilidades:**

Cultura de aprendizaje, cuyo fin es la preparación para la vida. No basta, hablar de un currículo sin fortalecer las habilidades, los valores, las prácticas educativas y la organización administrativa. Cada estudiante progresa a diferentes ritmos en el dominio de una habilidad implica saber atender oportunamente sus necesidades y la personalización de las trayectorias escolares. Este cambio en la cultura y en la práctica es, sin duda, el mayor reto del sistema educativo tradicional. (UNESCO, 2004).

Se entiende como la capacidad que tiene alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. Se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

Dones o talentos con los que dispone el individuo para la ejecución de cualquier actividad. (Atencio, Y.2021).

### **13. Malla Curricular:**

Es un instrumento que contiene la estructura del diseño en la cual los docentes, maestros, catedráticos abordan el conocimiento de un determinado curso, de forma articulada e integrada, permitiendo una visión de conjunto sobre la estructura general de un área incluyendo: asignaturas, contenidos, metodologías y criterios de evaluación con los que se manejarán en el aula de clases. (Yturralde, E. s.f.)

Es un instrumento que permite integrar las áreas desde diferentes enfoques, propiciando el diálogo entre saberes. Una buena malla curricular conduce a los docentes a realizar su labor pedagógica articulada e integrada. Por tanto, la malla curricular proporciona una visión de conjunto sobre la estructura general de un área. (Pearltress, 2013).

Es la representación gráfica de la distribución de las áreas de formación (humanísticas, complementarias y fundamentales) de los cursos que contempla el plan de estudios, los cuales permiten hacer visibles las relaciones de prioridad, secuencialidad y articulación de los mismos. (Atencio, Y. 2021).

#### **14. Plan de Estudios:**

Es un modelo sistemático que se desarrolla antes de concretar una acción con la intención de dirigirla. Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios. (Pérez Porto y Merino, M. 2009).

Es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de las áreas optativas con sus respectivas asignaturas y proyectos pedagógicos. El mismo debe establecer los objetivos por niveles, grados y áreas, la metodología, la distribución del tiempo y los criterios de evaluación y administración de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional y las disposiciones legales vigentes”. (Pearltress, 2013).

Es el documento que hace posible la planificación de los cursos que integran el currículo y la actualización de los mismos; sus componentes responden a la articulación coherente entre las áreas o ciclos y las cátedras con el sistema de evaluación, las intenciones formativas y los contenidos. (Atencio, Y. 2021).

#### **15. Práctica Profesional:**

La práctica profesional debe ser una labor creadora y sistemática que el estudiante realice dentro de una empresa e institución educativa con el objeto de coadyuvar su desarrollo y demostrar sus habilidades y conocimientos. UNACHI, Facultad de Humanidades, Reglamento de trabajo Graduación-Practica Profesional.

Es la vinculación entre la formación teórica y la práctica, siendo el currículo el que enfatiza este significado de las prácticas profesionales del modelo de competencias en donde se afirma

que; las competencias solo pueden ser adquiridas en la práctica, realizando las tareas, responsabilidades y roles requeridos, que requiere crear un sistema de entrenamiento profesional supervisado en escenarios reales. (Díaz Barriga, 2006).

Período de la carrera del participante, donde aplica y pone en manifiesto los conocimientos tanto teóricos como prácticos obtenidos durante su formación académica, bajo la supervisión de especialistas frente a la realidad en el campo de su formación profesional. (Atencio, Y. 2021).

### **16. Perfil de Ingreso:**

Cuando se habla de perfil de ingreso se ha reconocido el cúmulo de conocimientos y experiencias indispensables para ser admitido en el programa. Este perfil expresa el sector de educandos potenciales o núcleo de usuarios reconocibles para una determinada propuesta educativa. (García, Cruz, 2011), citando a (Chan, 1999).

Expresa una selección de conocimientos, habilidades y recursos personales mínimos, que debería reflejar un estudiante al matricularse en una carrera universitaria. El interés preferencial de la universidad por diseñar y evaluar un perfil de ingreso es favorecer la inserción universitaria de los estudiantes, de este modo, se espera potenciar las capacidades que posee cada ingresante para completar sus estudios universitarios de manera exitosa. (De Miguel, M. 2009).

Habilidades y requerimientos que debe poseer el estudiante al momento de matricularse en una institución educativa a nivel superior que tiene como fin fortalecer las capacidades y conducirlo a completar satisfactoriamente su carrera. (Atencio, Y. 2021).

### **17. Perfil de Egreso:**

Conjunto de características que definen la imagen profesional que se desea formar. Estas características responden a los conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes, rasgos de personalidad y atributos culturales que son inherentes a la profesión en el plano académico y profesional. (Dirección de Currículum, UNACHI, 2013).

Es la declaración institucional de los resultados de aprendizaje que certifican a los egresados de una carrera o programa como profesionales acreditados para desempeñarse exitosamente en el campo laboral, de acuerdo con su rol social y al sello distintivo que le otorga nuestra universidad. (Urra, P., Jiménez, J. s.f.)

Es la acreditación que atiende a los conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas congruentes al contexto laboral y las necesidades profesionales de la sociedad. (Atencio, Y. 2020).

### **18. Responsabilidad Social:**

Capacidad que tiene la universidad, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos considerados claves en la universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación y la extensión universitaria. Respondiendo socialmente, así, ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta. (Jiménez, M. 2002).

Cuando las empresas trabajan duro para respetar los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la gobernabilidad corporativa, podemos confiar que habrá progresos en la lucha para mejorar nuestra sociedad y nuestro mundo. (ONU, 2008).

Proceso social con dimensión ética basado en valores morales y éticos, equidad e igualdad de oportunidades, con ayuda desinteresada al prójimo. (Atencio, Y. 2021).

### **19. Saberes:**

Proyecto integrador como una estrategia didáctica que se fundamenta en realizar actividades articuladas entre sí, con un inicio, un desarrollo y un final con el propósito de identificar, interpretar, argumentar y resolver un problema del contexto y, así, contribuir a formar una o varias competencias del perfil de egreso, teniendo en cuenta el abordaje de un problema significativo del contexto disciplinar investigativo, social, laboral profesional. (López, 2012).

Grado más alto del conocimiento. Conocimiento profundo en ciencias, letras o artes. (Diccionario de la Real Academia Española, 2017).

Son los conocimientos amplios y profundos recibidos en la academia mediante el estudio y la experiencia; siendo indispensables para determinada actividad, que, por su carácter teórico-práctico, posibilita el desarrollo de habilidades y destrezas en contextos de aplicabilidad. (Atencio, Y. 2021).

### **20. Valores:**

Constituyen orientaciones inductoras y afectivas de la personalidad, que expresan las necesidades y tendencias del individuo, pero surgen y se transforman a partir del desarrollo del reflejo cognoscitivo de la realidad. Los valores pueden ser reflejados en dos categorías: por su contenido, donde se agrupan los de carácter moral o social y los individuales; o por su grado de independencia, donde están presentes los autónomos, los adaptativos y los reactivos. (González Serra, 2002).

Filosóficamente, cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

Es la formación que recibe un individuo a través de los años y es proyectada en su conducta, comportamiento y accionar cotidiano. En la medida que, una sociedad avanza los valores se van modificando, es por ello, la importancia de la formación en valores, como factor indispensable en la sociedad. (Atencio, Y. 2021).



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**INSTRUMENTO No. 1: Lista de Cotejo**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: REVISIÓN DOCUMENTAL**  
**DISEÑO CURRICULAR DE LA CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA BILINGÜE**  
**DE LA UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS. SEDE DE**  
**DAVID, CHIRIQUÍ.**

**Investigación:** FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS.

**Objetivo:** Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros en la Universidad Especializada de las Américas.

**Indicación:** Marque con una (X) la respuesta de su preferencia.

Criterios	SÍ	NO	Observaciones
1. La portada es coherente con la carrera.			
2. Presenta los objetivos de la carrera.			
3. Se observa la justificación y descripción de la carrera.			
4. Posee las competencias en el perfil de ingreso.			
5. Posee las competencias en el perfil de egreso.			
6. Se detallan los requisitos para ingresar a la carrera.			

7. Las asignaturas de la especialidad están presentes en todos los semestres.			
8. Las asignaturas tienen coherencia con el título de la carrera.			
9. Las prácticas profesionales están presentes en todos los semestres.			
10. Se observan la cantidad de créditos en cada asignatura.			
11. Se especifican los costos de la carrera.			
12. Los objetivos de la carrera guardan relación con el perfil de egreso.			
13. Se observa la malla curricular con las asignaturas humanísticas, complementarias y fundamentales.			
14. Cuentan las asignaturas fundamentales el mayor porcentaje del 60% al 65%.			
15. La licenciatura Gestión Turística Bilingüe tiene los créditos exigidos para Pregrado.			
16. Se presentan las asignaturas de Prerrequisito.			
17. Están identificadas las asignaturas optativas.			
18. Se especifican las horas teóricas y prácticas			
19. Se cuenta con todos los contenidos de las asignaturas que integran el plan de estudio.			
20. El plan de estudios en su formación académica mantiene congruencia con el campo laboral.			

*¡Gracias por su colaboración!*



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**INSTRUMENTO NO. 2: CUESTIONARIO**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: ENCUESTA**  
**DIRIGIDO A: ESTUDIANTES**

**Investigación:** FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS.

**Objetivo:** Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la carrera de Gestión Turística Bilingüe en la Universidad Especializada de las Américas.

**Indicación:** Marque con una (X) la respuesta de su preferencia.

**Datos Demográficos:**

1. Sexo: 1.  Femenino 2.  Masculino
2. Edad:
1.  De 20 a 25 años
  2.  De 26 a 31 años
  3.  De 32 a 37 años
  4.  De 38 a 43 años
  5.  De 44 a 50 años

**1. Variable Independiente: Formación del Talento Humano**

Crterios	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En total desacuerdo
Ponderación	5	4	3	2	1

3. ¿Utiliza el aprendizaje continuo para desarrollar mejores resultados y aplicación de nuevas estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

4. ¿Considera que la Universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

5. ¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales de Panamá?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

6. ¿Considera usted que las giras académicas como parte de las estrategias de aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas a la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

7. ¿Cree que las sesiones de clases que desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante (Valores, formación académica, formación profesional)?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

8. ¿Considera que el plan de estudios de su carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo

5.  E: En total desacuerdo

**Variable Dependiente: Calidad de los Servicios Turísticos y Hoteleros**

9. ¿Considera que la formación académica que se brinda en la carrera Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?

1.  TD: Totalmente de acuerdo  
2.  A: De acuerdo  
3.  I: Indiferente  
4.  D: En desacuerdo  
5.  E: En total desacuerdo

10. ¿Considera que la Universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?

1.  TD: Totalmente de acuerdo  
2.  A: De acuerdo  
3.  I: Indiferente  
4.  D: En desacuerdo  
5.  E: En total desacuerdo

11. ¿Utiliza la Universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases?

1.  TD: Totalmente de acuerdo  
2.  A: De acuerdo  
3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

12. ¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en su formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

13. ¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

14. ¿Considera que la Universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo

2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

15. ¿Cuenta la Universidad un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  Ñ A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

***¡Gracias por su colaboración!***



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**INSTRUMENTO NO. 3: CUESTIONARIO**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: ENCUESTA**  
**DIRIGIDO A: DOCENTES**

**Investigación:** FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS.

**Objetivo:** Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la carrera de Gestión Turística Bilingüe en la Universidad Especializada de las Américas.

**Indicación:** Marque con una (X) la respuesta de su preferencia.

**Datos Demográficos:**

1.Sexo: 1.  Femenino 2.  Masculino

2.Edad:

1.  De 20 a 25 años
2.  De 26 a 31 años
3.  De 32 a 37 años
4.  De 38 a 43 años
5.  De 44 a 50 años

**1. Variable Independiente: Formación del Talento Humano**

Crterios	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En total desacuerdo
Ponderación	5	4	3	2	1

3. ¿Considera la actualización docente para desarrollar mejores resultados y aplicación de nuevas estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo

3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

4. ¿Considera que la Universidad debe implementar estrategias que ayuden al desarrollo del talento humano en los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

5. ¿Considera que los contenidos deben ser desarrollados en español e inglés como idiomas oficiales de Panamá?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

6. ¿Considera usted que las giras académicas como parte de las estrategias de enseñanza y aprendizaje están debidamente integradas y enfocadas a la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

7. ¿Cree que las sesiones de clases que desarrollan van dirigidas a incentivar la formación integral del estudiante (Valores, formación académica, formación profesional)?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

8. ¿Considera que el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias del mercado nacional?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

**Variable Dependiente: Calidad de los Servicios Turísticos y Hoteleros**

9. ¿Considera que la formación académica que se brinda en la carrera Gestión Turística Bilingüe le permite al profesional desempeñarse en el entorno laboral turístico y hotelero?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo

5.  E: En total desacuerdo

10. ¿Considera que la Universidad brinda actividades culturales y programadas que impulsa la creatividad y el desarrollo del talento humano?

1.  TD: Totalmente de acuerdo

2.  A: De acuerdo

3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo

5.  E: En total desacuerdo

11. ¿Utiliza la Universidad software de información y simulación de diversos procesos de las áreas turísticas y hoteleras en las aulas de clases?

1.  TD: Totalmente de acuerdo

2.  A: De acuerdo

3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo

5.  E: En total desacuerdo

12. ¿Considera que el nivel de lenguaje técnico y de inglés durante la carrera es el adecuado en la formación profesional para desempeñarse en la industria turística y hotelera?

1.  TD: Totalmente de acuerdo

2.  A: De acuerdo

3.  I: Indiferente

4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

13. ¿Considera que la puesta en práctica de teoría en aulas de clases y en el entorno laboral deben iniciar desde el primer semestre?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

14. ¿Considera que la Universidad debe brindar a los estudiantes seminarios y talleres enfocados a la atención al cliente para la mejora de los servicios turísticos y hoteleros?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

15. ¿Cuenta la Universidad un laboratorio de turismo donde puedas practicar las funciones de los departamentos de la empresa turística y hotelera?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

16. ¿Considera que los docentes que imparten las clases deben dominar el idioma inglés?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

17. ¿Considera que se debe realizar una actualización del diseño curricular en la licenciatura Gestión Turística Bilingüe?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

18. ¿Considera oportuno que se realicen adecuaciones con el entorno laboral en el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe?

1.  TD: Totalmente de acuerdo
2.  A: De acuerdo
3.  I: Indiferente
4.  D: En desacuerdo
5.  E: En total desacuerdo

***¡Gracias por su colaboración!***



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**INSTRUMENTO No. 4: CUESTIONARIO**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: ENTREVISTA**  
**DIRIGIDO A: EMPLEADORES**

**Investigación:** FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS.

**Objetivo:** Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la carrera de Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

1. ¿Han realizado práctica profesional en la empresa que usted dirige los estudiantes de la carrera Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas?
2. ¿Cuáles han sido las fortalezas presentadas por los estudiantes practicantes en el desempeño laboral?
3. ¿Cuáles han sido las debilidades presentadas por los estudiantes practicantes en el desempeño laboral?
4. ¿Cuáles son los puestos de trabajo que se requieren en el mercado laboral turístico y sus respectivos perfiles?
5. ¿Qué recomendaciones o sugerencias le brindaría a la Universidad Especializada de las Américas para mejorar la formación académica de los estudiantes de turismo y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros?

***¡Gracias por su colaboración!***



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**INSTRUMENTO No. 5: CUESTIONARIO**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: ENTREVISTA**  
**DIRIGIDO A: ADMINISTRATIVOS**

**Investigación:** FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS.

**Objetivo:** Analizar la formación del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios turísticos y hoteleros de la carrera de Gestión Turística Bilingüe de la Universidad Especializada de las Américas.

1. ¿Según su opinión, el plan de estudios de la carrera de Gestión Turística Bilingüe cumple con las exigencias y demandas del mercado laboral nacional?
2. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que usted considera tiene el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe?
3. ¿Se promueve la carrera Gestión Turística Bilingüe en diferentes ferias educativas? ¿Qué estrategias de mercadeo se aplican en la promoción de la carrera?
4. ¿Qué tipo de seminarios o capacitaciones recibe el estudiante antes de ir a la práctica profesional?
5. ¿En qué áreas fortalecería el plan de estudios de la carrera Gestión Turística Bilingüe para incrementar la matrícula y brindar al mercado laboral profesional competitivos en la industria turística y hotelera?

***¡Gracias por su colaboración!***

## IMÁGENES UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS



Docentes y estudiantes de Gestión Turística Bilingüe. UDELAS.

Fuente: Atencio, Y. (2019).



Promoción de la carrera Gestión Turística Bilingüe. UDELAS.

Fuente: Atencio, Y. (2019).



Estudiantes de la carrera Gestión Turística Bilingüe. UDELAS, quienes respondieron la encuesta.

**Fuente:** Atencio, Y. (2019).



Docentes que respondieron la encuesta. UDELAS.

**Fuente:** Atencio, Y. (2019).

## Presupuesto

A continuación, se presenta los gastos para la realización de este proyecto de investigación.

Presupuesto de Recursos Humanos y Materiales			
(Cifras en Balboas)			
<b>Servicios Profesionales</b>			
Especialista en Redacción, Corrección y Estilo	900.00		
Asesor Metodológico	1,000.00		
Jurados Lectores	300.00		
Levantamiento de Texto	600.00		
Revisión Estadística	300.00		
Total de Servicios Profesionales			3,100.00
<b>Matrícula para sustentación de Tesis</b>			
			1,000.00
<b>Recursos Materiales</b>			
Papel Bond, tinta para impresora, encuadernado y otros	400.00		
Bibliografía especializada	700.00		
Total de Recursos Materiales			1,100.00
<b>Gastos diversos</b>			
Transporte y alimentación			800.00
<b>Imprevistos</b>			
			500.00
<b>Total estimado de gastos</b>			<b><u>6,500.00</u></b>

Fuente: Atencio, Y. (2021)



