



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**TESIS DOCTORAL**

**PERFIL DE EGRESO Y LA RELEVANCIA DE LA  
PRACTICA PROFESIONAL PARA EL DESARROLLO DE  
COMPETENCIAS EN LOS ESTUDIANTES DE LA  
LICENCIATURA EN TURISMO, FACULTAD DE  
HUMANIDADES, UNACHI, 2018.**

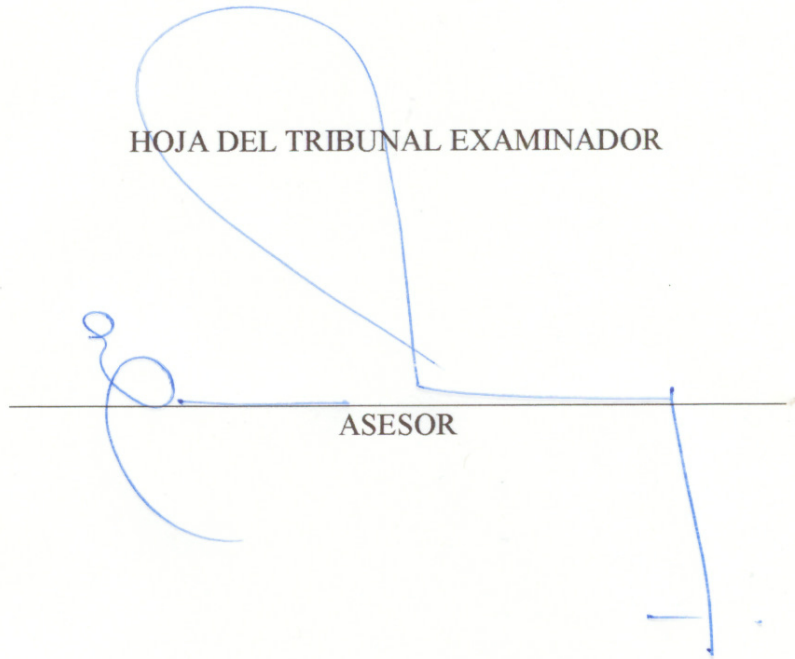
**Por:**  
**MARIA ELENA CABALLERO ÁVILA**  
**CED. 4-733-1209**

**Tutor:**  
**Dr. Eliseo Ríos**

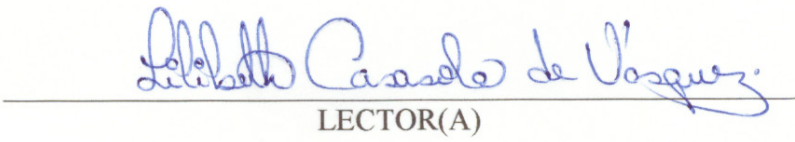
**Tesis Doctoral para optar al grado de Doctora en Ciencias de la Educación**

**Enero**  
**2019**

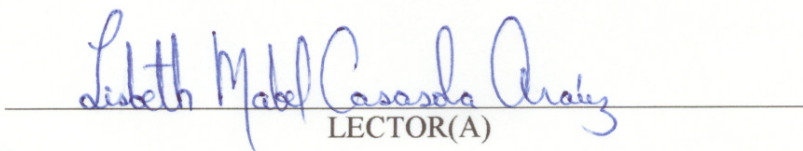
HOJA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR



ASESOR



LECTOR(A)



LECTOR(A)

RJJ 7850

**PENSAMIENTO**

*“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”*

**Taleb Rifai  
OMT**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicó principalmente a Dios, Todo Poderoso, quien ha permitido que llegará hasta este momento tan importante y anhelado en mi formación profesional. Pues, ha sido mi fortaleza para no desmayar ante las diversas pruebas en este caminar.

A mis padres, hermanos, suegros, familiares y amigos que me han apoyado y me han motivado con sus consejos para procurar ser una mejor persona cada día.

A todas las personas que abrieron sus puertas y me brindaron sus conocimientos y apoyo para realizar con éxito esta investigación.

Y de manera especial, a mis tres bellos amores, a quienes jamás terminaré de agradecer su apoyo, su amor, su confianza en mí, su paciencia, su forma de hacerme sentir especial cada día, para culminar con este trabajo y cada vez que pueden.

Me siento orgullosa y bendecida de tenerlos mis hijos Ernesto Jesús y Ernesto Gabriel, y mi esposo Ernesto Villarreal.

## AGRADECIMIENTO

Debo agradecer inmensamente a mi Padre Celestial, Mi Dios, quien me ha permitido llegar hasta aquí, fortaleciéndome siempre y mostrándome que está allí para mí cada vez que lo necesite.

A mis Profesores, quienes me orientaron para cumplir con esta meta y hacerlo bien; en especial a la Dra. Kathia Acosta, quien me incentivó a iniciar esta lucha y lograr mis objetivos sin desmayar; a la Dra. Ascela Aguina, quien siempre me hace sentir capaz de lograrlo todo, quien ha sido motivación para seguir adelante en lo que me proponga; a la Profesora Lobeida Gutiérrez, quien ha sido como una madre para mí, desde el inicio de esta investigación hasta ahora y que sin ella no habría logrado culminar satisfactoriamente; y a mi asesor el Dr. Eliseo Ríos, por su guía y orientación para el desarrollo de este trabajo.

A mis padres, por haberme brindado una educación de calidad mientras pudieron, por darme valiosos consejos y apoyo cuando les fue posible, por ser pilares en mi crecimiento académico y personal a través de la enseñanza de valores y disciplina.

Por último, pero, de suma importancia para mí, debo agradecer a mis hijos, por estar a mi lado apoyándome, que aunque son pequeños han sabido entenderme. Gracias mis bellos niños por su paciencia con mamá y por la alegría que dan a mi vida. De igual manera, a mi esposo, quien, jamás me dijo que abandonara, ni me negó su ayuda; por el contrario ha sido un pilar de fortaleza, aliento, esperanza y amor para que yo continuara siempre con la frente en alto. Gracias mi amor por estar conmigo en todo momento. Y a mis suegros por estar a mi lado apoyándome incondicionalmente.

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Hoja del tribunal .....	ii
Pensamiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice General .....	vii
Índice de cuadros .....	viii
Índice de gráficas .....	xiii
Resumen .....	xviii
Abstract .....	xix
Introducción .....	xx

## CAPÍTULO I. MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Antecedentes .....	2
1.2. El Problema .....	6
1.3. Objetivos .....	7
1.4. Hipótesis .....	8
1.5. Delimitación, alcance y cobertura .....	8
1.6. Justificación .....	9

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías que fundamentan la investigación .....	14
2.1.1. Aprendizaje significativo .....	14
2.1.2. Enfoque por competencias .....	17
2.2. Perfil de egreso .....	22

2.3. Las competencias .....	27
2.3.1. Definición .....	27
2.3.2. Clasificación .....	32
2.3.3. Las competencias de la carrera de Turismo .....	38
2.4. La práctica profesional .....	42
2.5. La Escuela de Turismo .....	47

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

3.1. Tipo de investigación .....	50
3.2. Fuentes de información .....	51
3.3. Variables .....	53
3.4. Población y muestra .....	54
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección datos .....	55
3.6. Tratamiento de la información .....	56

### **CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1. De las entrevistas .....	59
4.2. De las encuestas .....	107
4.3. Conclusiones y Recomendaciones .....	140

### **CAPÍTULO V. PROPUESTA** **145**

Referencias Bibliográficas

## ÍNDICE DE CUADROS

No.	Descripción	Pág
Sección: Estudiantes		
1	Sexo de los sujetos informantes .....	73
2	Edad de los sujetos informantes.....	74
3	Estado civil de los sujetos informantes .....	75
4	Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura .....	76
5	Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales.....	77
6	Coordinar al personal a cargo y sus funciones .....	78
7	Llevar el control de la producción, reparto y ventas .....	79
8	Planeación de presupuestos y administración de recursos .....	80
9	Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.....	81
10	Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimento del establecimiento hotelero .....	82
11	Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina .....	83
12	Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima .....	84
13	Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente .....	85
14	Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad .....	86



15	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico. ....	87
16	Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas .....	88
17	Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista.....	89
18	Vender paquetes turísticos y promociones de viajes .....	90
19	Elaborar itinerarios de viaje .....	91
20	Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje .....	92
21	Proporcionar información de destino turístico .....	93
22	Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo a nivel local, regional o nacional. ....	94
23	Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.....	95
24	Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo .....	96
25	Valorar y promover el turismo, en cualquiera de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región .....	97
26	Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.....	98
27	Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.....	99
28	Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurante) relacionadas con el turismo.....	100
29	Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas .....	102
30	Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista .....	103

31	Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad .....	105
Sección Egresados		
32	Sexo de los sujetos informantes .....	107
33	Edad de los sujetos informantes .....	108
34	Estado civil de los sujetos informantes .....	109
35	Año de graduación de los egresados .....	110
36	Sector donde laboran los egresados encuestados .....	111
37	Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura .....	112
38	Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales .....	113
39	Coordinar al personal a cargo y sus funciones .....	114
40	Llevar el control de la producción, reparto y ventas .....	115
41	Planeación de presupuestos y administración de recursos .....	116
42	Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.....	117
43	Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimento del establecimiento hotelero .....	118
44	Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina .....	119
45	Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima .....	120
46	Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente .....	121

47	Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad .....	122
48	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico. ....	123
49	Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas .....	124
50	Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista.....	125
51	Vender paquetes turísticos y promociones de viajes .....	126
52	Elaborar itinerarios de viaje .....	127
53	Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje .....	128
54	Proporcionar información de destino turístico .....	129
55	Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo a nivel local, regional o nacional. ....	130
56	Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.....	131
57	Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo .....	132
58	Valorar y promover el turismo, en cualquiera de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.....	133
59	Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.....	134
60	Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.....	135
61	Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurante) relacionadas con el turismo .....	136
62	Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas .....	137

63	Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista .....	138
64	Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad .....	139

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Descripción	Pág
Sección: Estudiantes		
1	Sexo de los sujetos informantes .....	73
2	Edad de los sujetos informantes.....	74
3	Estado civil de los sujetos informantes .....	75
4	Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura .....	76
5	Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales.....	77
6	Coordinar al personal a cargo y sus funciones .....	78
7	Llevar el control de la producción, reparto y ventas .....	79
8	Planeación de presupuestos y administración de recursos .....	80
9	Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.....	81
10	Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimento del establecimiento hotelero .....	82
11	Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina .....	83
12	Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima .....	84
13	Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente .....	85
14	Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad .....	86

15	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico. ....	87
16	Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas .....	88
17	Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista.....	89
18	Vender paquetes turísticos y promociones de viajes .....	90
19	Elaborar itinerarios de viaje .....	91
20	Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje .....	92
21	Proporcionar información de destino turístico .....	93
22	Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo a nivel local, regional o nacional. ....	94
23	Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.....	95
24	Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo .....	96
25	Valorar y promover el turismo, en cualquiera de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región .....	97
26	Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.....	98
27	Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.....	99
28	Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurante) relacionadas con el turismo.....	100
29	Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas .....	102
30	Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista .....	103

31	Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad .....	105
	Sección Egresados	
32	Sexo de los sujetos informantes .....	107
33	Edad de los sujetos informantes .....	108
34	Estado civil de los sujetos informantes .....	109
35	Año de graduación de los egresados .....	110
36	Sector donde laboran los egresados encuestados .....	111
37	Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura .....	112
38	Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales .....	113
39	Coordinar al personal a cargo y sus funciones .....	114
40	Llevar el control de la producción, reparto y ventas .....	115
41	Planeación de presupuestos y administración de recursos .....	116
42	Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.....	117
43	Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimento del establecimiento hotelero .....	118
44	Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina .....	119
45	Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima .....	120
46	Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente .....	121
47	Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad .....	122

48	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico. ....	123
49	Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas .....	124
50	Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista.....	125
51	Vender paquetes turísticos y promociones de viajes .....	126
52	Elaborar itinerarios de viaje .....	127
53	Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje .....	128
54	Proporcionar información de destino turístico .....	129
55	Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo a nivel local, regional o nacional. ....	130
56	Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.....	131
57	Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo .....	132
58	Valorar y promover el turismo, en cualquiera de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.....	133
59	Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.....	134
60	Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.....	135
61	Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurante) relacionadas con el turismo .....	136
62	Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas .....	137



63	Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista .....	138
64	Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad .....	139

## RESUMEN

El objetivo central de esta investigación ha sido analizar el perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para la adquisición de competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo en la Facultad de Humanidades. Para alcanzar dicho objetivo fue necesario aplicar una metodología basada en el enfoque mixto, tomando en cuenta una investigación de corte descriptiva, exploratoria, transversal y no experimental. Los sujetos informantes fueron tanto estudiantes de la carrera de Turismo con énfasis en Hotelería y estudiantes egresados así como docentes y empleadores que en su momento han captado estudiantes de la carrera para realizar la opción de práctica profesional en sus respectivas empresas. El estudio pudo determinar la existencia de una relación poco pertinente entre el perfil del egresado y las exigencias del mercado laboral hotelero; así como también una desvinculación con las habilidades y destrezas que los estudiantes deben llevar al momento de realizar la práctica profesional. Como parte medular del trabajo se consideró como alternativa de solución al problema encontrado propiciar el uso de aula laboratorios siendo esto una alternativa metodológica para enriquecer el proceso de enseñanza aprendizaje y fortalecer las habilidades y destrezas de los futuros egresados de la Licenciatura en Turismo.

Palabras claves: perfil de egreso, turismo, competencias, práctica profesional, mercado laboral

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to analyze the graduation profile and the relevance of the professional practice for the acquisition of competences in students of the Tourism Degree in the Faculty of Humanities. To achieve this objective it was necessary to apply a methodology based on the mixed approach, taking into account a descriptive, exploratory, transversal and non-experimental research. The informant subjects were both students of the Tourism career with an emphasis on Hospitality and graduate students as well as teachers and employers who at the time have captured students of the career to perform the option of professional practice in their respective companies. The study could determine the existence of an irrelevant relationship between the profile of the graduate and the demands of the hotel labor market; as well as a dissociation with the skills and abilities that students must carry when performing professional practice. As a core part of the work was considered as an alternative solution to the problem found favoring the use of classroom laboratories being this a methodological alternative to enrich the teaching-learning process and strengthen the skills and abilities of future graduates of the Bachelor of Tourism.

Keywords: graduation profile, tourism, competences, professional practice, labor market

# INTRODUCCIÓN

El turismo, sin lugar a dudas es una actividad socio-económica que cada año adquiere mayor relevancia en los países, llegando a ser una de las industrias más grandes del mundo. A la vez que genera oportunidades de empleos directos e indirectos en el sector para los profesionales idóneos e incluso para aquéllos que por motivación y empíricamente dominan ciertas áreas de la actividad.

Panamá no se queda atrás ante esta oportunidad de crecimiento y desarrollo. Con la favorable posición geográfica con que cuenta y la construcción del Canal que se hizo realidad con su inauguración el 15 de agosto de 1914 con el objetivo de ser una vía interoceánica entre el mar Caribe y el océano Pacífico, acortando así el tiempo y distancia en la comunicación marítima, situación que permite abaratar los costos del comercio mundial e invita a miles de turistas cada año a ingresar a territorio panameño en busca de actividades turísticas que satisfagan sus expectativas.

Y es que el Canal de Panamá, ha doblado su capacidad canal permitiendo un aumento en el tráfico, lo que se traduce en más dividendos para el país; así como en mejoras en el sector servicios, especialmente, aquellas relacionadas al Turismo.

Según reporte de La Estrella de Panamá (2018), un total de 227,963 visitantes europeos ingresaron a Panamá durante el año 2017; registrando con ello un crecimiento de 8.1% en comparación con el año 2016. Estos viajeros vienen en busca de experiencias turísticas con la naturaleza y la cultura, dirigiéndose a diversos destinos dentro del país como: Tierras Altas de Chiriquí, Bocas del Toro, Boca Chica, Pedasí (en Azuero), Valle de Antón

y playas del Pacífico. Pero siempre con un gran interés por la obra arquitectónica más impresionante de la región y del mundo, el Canal de Panamá.

Con este panorama, Panamá necesita mantener estándares adecuado de calidad, eficiencia y eficacia en cuanto a los servicios que ofrece en el área turística. La diversidad de las actividades turísticas ha emergido de una manera impresionante, donde las inversiones son variadas y están distribuidas a lo largo y ancho de todo el país. Por lo tanto, la necesidad de un recurso humano preparado con habilidades y destrezas en diferentes áreas resulta hoy por hoy un reto de grandes proporciones para aquellos actores vinculados con la actividad.

La provincia de Chiriquí, ante tal crecimiento de la industria turística en el país, ha demostrado tener el potencial para recibir a todos los turistas brindándoles los servicios que estos requieren con personal calificado. Ejemplo de ello son las ferias y demás actividades que se realizan en las diferentes provincias de la república.

Por lo antes expuesto, es necesario tomar conciencia y estimar el papel preponderante que tiene la educación en este aspecto. Ya que las instituciones educativas, principalmente aquellas dedicadas a la educación superior, deben iniciar esfuerzos para adecuar los planes de estudios y enfocar la atención necesaria a la formación de los profesionales del sector turístico, lo cual permitirá que nuestra región y, por tanto, nuestro país se posicione como un destino deseado por más de miles de viajeros cada año. La sociedad requiere de

profesionales con más experiencia, la cual podría lograrse con el interés que demuestren empresarios, instituciones académicas y el propio estudiante.

Cabe destacar, que la industria turística es amplia, no se limita solo a la hotelería y restaurantes, sino que va más allá, siendo múltiples las opciones de trabajo o negocio en las que el egresado de Turismo puede ejercer su profesión. Por ello, una cualidad importante que inculcar en los alumnos es el emprendimiento, de modo que finalizada su carrera o en poco tiempo después de esto, puedan crear sus propias empresas; sin embargo, es una situación que se crea a través de la formación académica y profesional que difícilmente se ve en la actualidad.

Muchas son las quejas por parte de los estudiantes universitarios de la carrera de Turismo, así como de empresarios de la industria turística, sobre la falta de personal capacitado para las diversas funciones que se supone el profesional de turismo ha de enfrentar, la falta de experiencia de los egresados, la desmotivación del personal idóneo ante diferentes situaciones en su labor cotidiana. Pero, todo ello es el resultado de la formación y experiencias adquiridas por el estudiante durante su aprendizaje que en el momento de su desempeño laboral se ve expresada.

Son pocas las instituciones educativas en la Provincia de Chiriquí que permiten que el estudiante realice pasantías (prácticas profesionales, pero en niveles iniciales de su carrera) antes de llegar a la práctica profesional, de modo que puedan obtener estas experiencias indispensables para un mejor desempeño laboral como profesionales de

Turismo. Además, de que son pocos los docentes que en virtud de sus conocimientos y del análisis de la situación actual, realizan talleres prácticos para facilitar el aprendizaje de tareas vitales en la profesión.

Es evidente que, el egresado de la carrera de Turismo requiere del fortalecimiento de competencias, en especial, de aquellas que se obtienen en el campo de la práctica profesional; ya que le brinda las herramientas necesarias para desempeñarse con calidad y excelencia en su ocupación. Ante esta situación las universidades tanto públicas como privadas no deben quedarse estáticas, sin dar respuestas para propiciar el incentivo en la formación con sello distintivo de individuos con las competencias que las empresas locales e internacionales necesitan; por el contrario, deben ser entes fortalecedores del proceso de enseñanza – aprendizaje y garantizar a la sociedad profesionales idóneos.

En virtud de lo anteriormente expuesto, surge esta investigación que busca brindar una propuesta que se acople a las necesidades del sector turístico, tomando en cuenta las opiniones de todo el sector turístico, desde los estudiantes, docentes y empresarios para reconocer el perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para el desarrollo de competencias en los estudiantes de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante.

El trabajo se agrupa en capítulos los cuales se identifican de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco Introdutorio, donde se hace una descripción de los antecedentes del problema, justificación, objetivos, delimitación y alcance de la investigación. Por otro



lado, el Capítulo II denominado Marco Teórico, reúne una serie de teorías y conceptos relacionados con las variables de estudio tomando como base las referencias bibliográficas tanto de autores nacionales como internacionales. Seguido del Capítulo III Marco Metodológico, el cual recopila todos los aspectos relacionados a la metodología utilizada en el estudio, donde se ubica el tipo de investigación, fuentes de investigación, sujetos informantes, variables e instrumentos a utilizar. Posteriormente, el Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados mostrando tanto en cuadros, gráficos y literalmente los hallazgos encontrados. Para luego mostrar las conclusiones y recomendaciones que la autora presenta a la comunidad educativa universitaria y seguido el Capítulo correspondiente a la propuesta, para finalizar con las secciones de referencias bibliográficas y los anexos.

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

### **1.1. Antecedentes**

En el estudio realizado por Gómez, V. en 2009, que tuvo como objetivo principal analizar el desempeño laboral de los Licenciados en Turismo egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente en Venezuela, según opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta; se pudo determinar que, el sector empleador considera a estos Licenciados de Turismo como profesionales para desempeñar cargos inherentes a su profesión y que lo hacen de forma excelente.

Sin embargo, por la dinámica de la actividad turística, el autor tuvo a bien recomendar el manejo de sistemas computarizados, idiomas y adiestramiento gerencial como conocimientos prioritarios para conformar la amplitud de la oferta formativa turística, según indicaban los encuestados. Sobre todo, hace énfasis en la adecuación del perfil de egreso se adapte a las realidades del sector, es decir, una revisión y actualización curricular periódica.

Además, recomendó a la Escuela de Hotelería y Turismo: la revisión del perfil de la Licenciatura en Turismo, la incorporación y actualización de asignaturas que se adecuen a las exigencias y necesidades del sector empleador; también, hizo énfasis en la revisión del perfil externo de la Licenciatura en Turismo por parte de las empresas empleadoras. Y, principalmente, indicó que deben generarse esfuerzos para poner en práctica la productividad y competitividad de la carrera mediante actualización de conocimiento y

de la capacidad de aprender del campo laboral en la Escuela de Hotelería y Turismo, evidenciando así la tendencia hacia la revalorización del aporte humano al éxito organizacional, académico y profesional; ya sea por medio de convenios interinstitucionales con las empresas del sector.

Por otra parte, De Souza y Gomes realizaron una investigación cuyo objetivo general fue analizar la inserción profesional de los egresados de la carrera de Turismo de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG), en Brasil, entre los años 2005 y 2007. Utilizaron una muestra de estudio de 40 egresados, representando un 52% del universo de investigación. De esta muestra, 48% están insertado profesionalmente en el ámbito de turismo, específicamente, un 30% en agencias.

Con los resultados obtenidos, las autoras de este estudio concluyen que, las instituciones de enseñanza superior deben darle la importancia que merece la situación de sus egresados en cuanto a la inserción laboral. Por lo que sugiere que, las carreras de turismo desarrollen estudios con el objetivo de conocer la inserción laboral de sus egresados así como investigar la percepción de los alumnos en relación con la importancia de la institución educativa en su formación profesional.

Además, al conocer por parte de los egresados participantes de la investigación, que las experiencias prácticas, que ubican lo académico en contacto con el mercado laboral son de suma importancia, recomiendan que las carreras de turismo amplíen y diversifiquen dichas vivencias para que pueda enriquecerse la formación y facilitar una futura

inserción profesional de los egresados y, con ello, poniendo como una prioridad el establecimiento de un mayor número de convenios con las empresas y otros organismos públicos y privados.

Una de las recomendaciones finales en este estudio, por parte de las autoras, es la posibilidad de incluir en el currículo, actividades o materias que permitan a los estudiantes conocer sobre políticas públicas que les faciliten una ampliación en la inserción en su sector. Así mismo recomiendan a los estudiantes de turismo interactuar lo mayor posible en la educación y actuación profesional de manera proactiva, dándole así mayor calidad y consistencia a la formación.

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 ello 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.

Ante esta situación de mejoras y cambios en la educación, Aguina, A. (2016) plantea en su estudio de tesis doctoral, el análisis de la *“Pertinencia del diseño curricular de la Licenciatura en Turismo con énfasis en hotelería y restaurante de la Universidad Autónoma de Chiriquí”*; y en la cual propone una respuesta a las debilidades que vive la Licenciatura, rescatando sus potencialidades y manifestando su necesaria readecuación.

La autora tomó como antecedente que esta era una Licenciatura que para el año de 1996 se mantenía con el nombre de Licenciatura en Geografía con énfasis en Turismo Ecológico, la cual se impartía únicamente en la sede central y en horario matutino. Sin embargo, con el pasar del tiempo se llega a ofertar, también, en centro regional de Tierras Altas (CRUTA), en el Centro Regional de Barú (CRUBA), en la Extensión de Boquete y Centro Regional de Oriente (CRUCHIO) e incluso en horarios accesibles para los estudiantes según las necesidades en cada región.

Pero lo importante que indica la autora ante este estudio, es identificar si los egresados de esta carrera están realmente dotados de las competencias profesionales necesarias para la ejecución de sus labores en el mercado laboral. Es decir, si el perfil de egreso tiene pertinencia con el desempeño laboral que debe tener el profesional que se ha preparado en una institución educativa.

Por lo que se determinó que no existe relación entre la 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. Además se comprobó que dicha licenciatura no corresponde a los requerimientos reales para la creación de carreras o licenciaturas exigido por la Universidad Autónoma de Chiriquí a través de su reglamento ni tampoco responde a las necesidades del sector productivo. Y un hallazgo dentro de este estudio, también, fue que la estructura del plan de estudio no es pertinente con las exigencias de la sociedad panameña.

## 1.2.El Problema

De lo anteriormente planteado, se desprende el siguiente cuestionamiento:

¿Qué relevancia tiene el perfil de egreso con respecto a la opción práctica profesional para la adquisición de competencias en estudiantes de la Licenciatura en Turismo?

A la vez se consideran los siguientes sub problemas:

¿Qué señala el perfil de egreso de la Licenciatura en Turismo con respecto a las habilidades, destrezas y actitudes que deben alcanzar los estudiantes al finalizar con la carrera?

¿Cuáles son los aspectos académicos y administrativos que conllevan la opción de práctica profesional y, así, detectar debilidades y fortalezas?

¿Cuáles son las competencias que deben adquirir los estudiantes que optan por la opción de práctica profesional en la Licenciatura en Turismo?

### **1.3.Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Analizar el perfil de egreso y la relevancia de la práctica profesional para la adquisición de competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI, I Semestre, 2018.

#### **Objetivos Específicos**

- Examinar el perfil de egreso de la Licenciatura en Turismo para señalar las habilidades, destrezas y actitudes que deben alcanzar los estudiantes al finalizar con la carrera.
- Describir los aspectos académicos y administrativos que conllevan la opción de práctica profesional para detectar debilidades y fortalezas.
- Determinar las competencias que deben adquirir los estudiantes que optan por la modalidad de práctica profesional en la Licenciatura en Turismo.
- Diseñar un aula laboratorio para gestionar la adquisición de habilidades, destrezas y actitudes de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.



#### **1.4.Hipótesis**

Ha: Es relevante para el perfil de egreso, la práctica profesional para adquirir competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo

Ho: No es relevante para el perfil de egreso, la práctica profesional para adquirir competencias en estudiantes de la Licenciatura de Turismo

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

La investigación se delimita tomando en cuenta el espacio temporal, el contexto geográfico, la población de estudio y la temática referencial. Por tanto, la investigación se desarrollará desde el aspecto geográfico en la provincia de Chiriquí, distrito de David, corregimiento de David (Cabecera), en la sede del campus central de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Facultad de Humanidades, en la Licenciatura en Turismo con Énfasis en Hoteles y Restaurantes.

Desde el punto de vista poblacional, están incluidos los sujetos que conforman la población de estudiantes de la Licenciatura en Turismo con Énfasis en Hoteles y Restaurantes de IV, V, VI Año, a los Docentes de la Especialidad en la Carrera, a

egresados de la carrera de Licenciatura en Turismo y a Empresarios del área de Restaurantes y Hoteles de la ciudad de David.

Por la temporalidad, el trabajo inicia en octubre 2017, hasta octubre de 2018. Y por la temática, el trabajo está concentrado en dos ejes fundamentales: el perfil de egreso y la práctica profesional como opción de terminación de estudios.

Con respecto al alcance, la investigación busca encontrar debilidades como fortalezas en referente a los aspectos académicos y administrativos que conlleva la realización de la práctica profesional por los estudiantes de Turismo y cómo esto afecta la adquisición de competencias que son vitales en la formación del nuevo profesional.

### **1.6. Justificación**

Con la necesidad de cambios para mejorar la calidad educativa que la Universidad Autónoma de Chiriquí oferta a la sociedad, ha sido pertinente formar parte del proceso de acreditación de la institución y, por tanto, de cada una de las carreras que se dictan. Ante esta situación, se ha considerado a todo el personal administrativo, estudiantil y docente, así como las políticas laborales de las empresas turísticas como esenciales para determinar las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que existen actualmente en el sector.

La Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante de la Universidad Autónoma de Chiriquí no queda fuera de dicho proceso, y bajo los criterios de la Guía de Autoevaluación del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES) Versión 2009, realiza su autoevaluación, en el año 2015.

#### **1.6.1. Aportes**

Esta investigación pretende brindar una propuesta como aporte valioso para el desarrollo de competencias en los estudiantes de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante de la Universidad Autónoma de Chiriquí, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad y el reforzamiento de actitudes de competitividad en el sector turístico a través del buen servicio, manejo de idiomas y tecnología, factores que proporcionan al individuo fortalezas en el ámbito laboral y profesional.

#### **1.6.2. Importancia**

La importancia de esta investigación se encuentra en el hecho de que se convierte en un instrumento para el análisis del perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, considerando como prioritario el ajuste en las prácticas profesionales de los estudiantes para el desarrollo de competencias que permitan una mejor inserción en el mercado laboral. Es necesario que exista pertinencia entre el perfil del egresado y los requerimientos que exigen los empresarios del sector turístico para preparar adecuadamente a los profesionales que la sociedad necesita.

La universidad debe garantizar que el perfil de egreso que diseña para cada carrera universitaria tiene relación con los intereses y necesidades de la sociedad panameña, de modo que finalizados los estudios por el profesional tenga una aceptación inmediata en el sector para el que se preparó.

Observando la realidad panameña, donde al momento de llenar las plazas de trabajo requeridas por el mercado, los egresados en Turismo no son la primera opción, ya sea por falta de preparación adecuada o por la desmotivación de los mismos cuando se enfrenta a una realidad distinta a lo expuesto en las aulas de clases es necesario realizar una investigación que ayude a analizar el perfil de egreso que se ofrece para alcanzar mejoras de la educación, con la incorporación de acciones que se traduzcan en beneficio para los estudiantes en su preparación teórico-práctica.

El desarrollo de competencias en los estudiantes de Turismo a través de prácticas profesionales y enseñanzas basadas en los objetivos de la carrera y del perfil de egreso garantizan una preparación académica pertinente y que responde a las necesidades de toda una sociedad.

La Universidad Autónoma de Chiriquí en su oferta de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante desde 1996, realiza su primera reestructuración en el año 2002, luego se realiza una autoevaluación en el año 2015 que arrojó resultados como la solicitud de cambios en el diseño curricular de la carrera, entre otros puntos.

Haciendo eco a estos resultados es urgente analizar el perfil de estos egresados y la relevancia que tienen las prácticas profesionales en el desarrollo de competencias que le permitan marchar paralelamente con las exigencias actuales del mercado laboral.

Además otros aspectos importantes que apoyan y justifican el desarrollo de esta investigación son los testimonios de empresarios que de manera pública expresan en eventos regionales y nacionales organizados, la preocupación por la falta de capital humano preparado adecuadamente con las competencias necesarias para la realización de tareas de su profesión.

De esta misma forma, también, han manifestado muchos estudiantes egresados de Turismo, que al momento de insertarse en el campo laboral son diversas las exigencias por parte de los empresarios para llenar el perfil profesional; es decir, son múltiples las competencias que no han adquirido al finalizar sus estudios, dificultándoles, entonces, su ingreso en las empresas y aún más el desempeño de las tareas correspondientes al sector turístico.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. TEORIAS QUE FUNDAMENTAN LA INVESTIGACION**

### **2.1.1. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

En la actualidad, desde el contexto educativo, una buena enseñanza está basada en el constructivismo, donde dos elementos fundamentales dan cabida: promover el cambio conceptual y facilitar el aprendizaje significativo, el cual según la teoría de Ausubel es el proceso por medio del cual un nuevo conocimiento se relaciona con la estructura cognitiva del individuo que aprende, de forma no arbitraria y sustantiva.

Por otra parte, para Rodríguez (2014: 1, 4) el aprendizaje significativo es el proceso que se genera en la mente del ser humano, al adicionar información que requiere de condiciones como la predisposición para aprender; y debe existir una interacción entre el aprendiz, docente y materiales educativos donde se establecen las obligaciones de cada participante del proceso educativo.

En este mismo contexto, Garita (2001:15) establece que el aprendizaje significativo es la oportunidad para trabajar en base al respeto, la tolerancia, entre otros valores; rompiendo así con practicas pedagógicas autoritarias y autosuficientes que no permiten una verdadera cognición.

Basándose en lo antes expuesto, cabe añadir que el aprendizaje significativo es el mecanismo humano por excelencia, para la adquisición y almacenamiento de ideas e informaciones que son representadas en diferentes áreas del conocimiento. Mientras las ideas, conceptos, proposiciones previas sean claras y estén disponibles en la estructura

cognitiva es posible adquirir nuevos aprendizajes de manera significativa, pues forman un anclaje con los primeros.

El Modelo del Aprendizaje Significativo está compuesto de los siguientes cinco componentes:

- *Aprendizaje de conceptos:* es la adquisición y almacenamiento de información de un tema en específico, con características comunes, a través de la experiencia directa.
- *Aprendizaje de representación:* es la comprensión de un concepto a través de la relación que se hace de éste, física y mentalmente.
- *Aprendizaje de integración:* puede definirse como la acción de obtener información, analizarla, comprenderla y unificarla con el resto de la información que ya poseía, un individuo.
- *Actitud y motivación del docente:* es aquella fuerza gratificante, que el estudiante posee en su interior y le permite superar los retos de la vida y lograr las metas que se ha establecido. Por otro lado, la actitud del docente es el interés en conocer su entorno de manera reflexiva para aportar con su comportamiento beneficios a la sociedad.
- *Lógica e importancia del contenido:* se dedica a estudiar todo lo referente a lo intelectual, la objetividad, los principios y leyes del razonamiento. Mientras que la importancia del contenido es la valoración que se le da a



los conocimientos que debe aprender el estudiante para su desarrollo personal.

Por ello, el aprendizaje significativo supone el uso de la memoria, que no es sólo el recuerdo de lo aprendido, sino que a través de ésta se puede llegar a nuevas situaciones o informaciones. Desde este contexto se asegura la atribución de significado a lo que se aprende, a partir de lo que el individuo ya conoce; o sea que existe una integración de la información presentada y la relevancia que ésta tiene para él. Por ello, los contenidos que se presentan al estudiante deben ser organizados, en función de los conocimientos previos, de modo que posibilite la autonomía, la solución a problemas; y sobretodo que el uso de estrategias para su desarrollo sean las más adecuadas para crear mayor interés del participante; es decir que solo se aprende en el momento que el aprendiz encuentra sentido a lo que aprende.

En el aprendizaje significativo se requieren de elementos básicos como lo son: las experiencias previas, los alumnos, un profesor facilitador y orientador de los aprendizajes; así como la interacción para elaborar un juicio crítico. Este proceso conlleva que el estudiante pueda dar utilidad al nuevo contenido o idea, relacionándolo con los conocimientos previos. Todo ello, proporciona al estudiante mayor integración de estructuras y esquemas, sin la ejecución de gran esfuerzo; y con mayor motivación y participación del mismo ante las diversas actividades que se realizan.

Como antes se ha mencionado, el aprendizaje significativo opera a través de relaciones no arbitrarias entre los conocimientos previos del estudiante y del material nuevo; es importante recalcar que este supone que el contenido sea desde la lógica y la psicología, potencialmente significativo; es decir que el estudiante se encuentre motivado en lo que aprende y ejecuta para obtener resultados positivos y asociados con los objetivos establecidos por la institución, la carrera y el docente o tutor.

### **2.1.2 ENFOQUE POR COMPETENCIAS**

La Educación Superior ha establecido como primordiales cuatro aspectos relevantes, desde inicios del siglo XXI, los cuales surgen desde la investigación, la dirección de proyectos y la práctica curricular; y éstos son el diseño curricular con enfoque de competencias, los modelos pedagógicos, el constructivismo, las competencias y el conocimiento docente.

Así lo recalca, Maldonado, M. (2010) cuando indica que los organismos estatales que dirigen la Educación Superior han hecho grandes despliegues discursivos acerca de los requerimientos de evaluación y acreditación, investigación, formación docente, entre otras demandas que soporta el rediseño curricular con enfoque de competencias.

Sin dejar de lado los saberes, y el saber hacer, es importante que se relacione los saberes con situaciones que permitan al egresado de una carrera, la actuación como profesional, más allá de una institución educativa; lo que supone que se afronte problemas a solucionar y donde surja el análisis, la interpretación, la toma de decisiones, entre otras

habilidades. Es necesario, aclarar que una competencia no es un conocimiento que se posee únicamente; este debe saber ser aplicado en el momento oportuno, en una situación laboral.

En la construcción de competencias, se trabaja con nuevas formas y normas educativas que permitan a los estudiantes participar de actividades que suponen la relación y movilización rápida de recursos a prácticas en el contexto social donde se evite la distracción y el distanciamiento del participante, para que pueda contrastar sus habilidades, pero también dar uso de sus saberes.

Todo esto, se resume a que el enfoque por competencias ayuda al estudiante a contar con mejores opciones al relacionar sus conocimientos con las practicas sociales, entendiendo así lo valioso de las bases conceptuales y teóricas ante la solución de problemas y toma de decisiones durante la vida. Sin embargo, estas transformaciones en los instituciones educativas, de sólo impartir un conocimiento sin llevarlo a su utilidad practica, a un enfoque por competencias, no es fácil, pues ello conlleva una preparación del currículo de modo que éste sea coherente y consecuente con los objetivos de la carrera y con el estudio del mercado laboral.

En la búsqueda de mejoras y establecimiento de una educación con enfoque por competencias es necesario que los profesores sean competentes; o sea que estén comprometidos y convencidos de este tipo de enseñanza, para que haya una formación de calidad, coherente y de consistencia entre su intención y su abordaje a la práctica en

la sociedad. Es desde este punto, que se parte hacia creación de situaciones educativas interactiva que permitan a cada estudiante aprender y desarrollarse como profesional idóneo. Es necesario crear situaciones portadoras de sentido que conjuguen los saberes con las prácticas sociales.

Con las exigencias del mundo globalizado, la Educación Superior ha tenido que en conjunto con la Educación Básica, con la Media, con la Técnica y con la Tecnológica buscar estrategias de integración para un sistema educativo productivo, de manera que se acople a las reglas del mercado y de las necesidades de la sociedad, para brindar profesionales eficientes tanto en el ámbito social, tecnológico y productivo; pero ello conlleva que también se formen a los docente, se promuevan y fomenten desde el enfoque de competencias, diversas practicas pedagógicas que permitan este ensamblaje general.

Con lo antes expuesto, es claro que tanto las empresas, las organizaciones sociales, así como las disciplinas y profesiones exigen que los estudiantes egresados del nivel de educación superior, cuenten con las competencias adecuadas para que en los distintos escenarios de trabajo, innovación y necesidades de producción puedan desarrollarse en un marco de autonomía, calidad y evaluación. En otras palabras, es llevar a los sujetos de cognición a convertirse en sujetos críticos de producción.

El enfoque de competencias promueve acciones de integración entre el currículo, la sociedad, el trabajo y la educación, a nivel nacional e internacional, para que sea más

fácil la inmersión en un mercado laboral, de los egresados de una carrera, ya que sus capacidades se harían universales y no sólo a un plano local. Es decir, al dotar a los egresados de herramientas de éxito, que le permitan desempeñarse productivamente, se genera un apoyo a la sociedad, pues se contaría con profesionales idóneos que analicen y den respuestas acertadas, en el momento oportuno; para generar bienestar, progreso y desarrollo donde se desenvuelven.

Los modelos educativos que basan sus currículos en competencias, permiten el desarrollo de capacidades diversas como la de análisis, reflexión, toma de decisiones, como parte de la responsabilidad social y política que le compete frente a la formación de sus egresados. Para ello, la institución educativa debe mantener una permanente comunicación e investigación con la sociedad para determinar las necesidades reales, locales y nacionales para contribuir a la solución de las mismas.

El establecimiento de currículos basados en competencias provee a las instituciones de múltiples ventajas, entre las que se pueden mencionar son:

- Confrontación entre empresas y sectores de la sociedad a través del establecimiento de estándares.
- Descripción de parámetros y bases claras para validar títulos y niveles de competencias requeridos en la fijación de objetivos que faciliten resultados óptimos en la educación y capacitación dentro del proceso educativo de la institución.

- Ser consistentes con los elementos que posibiliten diferentes formas de aprendizajes, así como bases esenciales para reconocer las competencias que a nivel internacional son requeridas.

Algunas consideraciones que UNACHI (2013) expresa en cuanto a la educación basada en competencias, es que, ésta cuenta con principios fundamentales como:

- Reconocer las necesidades y problemas de la realidad.
- Promover una formación integral basada en los cuatro pilares de la educación propuestos por la UNESCO en el informe Delors.
- Énfasis en la transferencia de conocimientos.
- El aprendizaje debe ser significativo a través de un proceso abierto, flexible y permanente.
- Capacidad de aprender y desaprender competencias profesionales
- Principio de multi referencialidad.
- Formación en la alternancia para acercar al estudiante a la realidad que enfrentara al momento de egreso de la Unidad Académica.

De acuerdo a Tobón, S. (2006), la formación basada en competencias comprende cambios y transformaciones educativas en todos los involucrados en el proceso de enseñanza, especialmente en la docencia. Determinados cambios se refieren a: la ubicación del desempeño humano integral desde el plano del hacer y del ser; la preparación de docentes, estudiantes y administrativos para ir en una enérgica labor de

búsqueda, comprensión, crítica, selección, transferencia, sistematización y aplicación; y la orientación de la docencia con metas, evaluación y estrategias didácticas que faciliten la participación activa del estudiante en su propio aprendizaje.

Por su parte, Fuentes, M. (2011), indica dos formas posibles de lograr aprendizaje basado en competencias, que son: a través de la presentación de problemas vivenciales de la actualidad, para que el estudiante ponga en práctica su razonamiento y ofrezca posibles soluciones; o bien, mediante temas centrales, donde por medio de una lluvia de ideas, el sujeto exprese su interés por lo que se estudia y lo que según él son temas relevantes. No se debe continuar hablando de enfoque por competencias, si no queda claro que, la educación tiene que cumplir a cabalidad con el perfil de egreso que ha prometido. Ello se logra cuando los docentes están preparados para explicar con seguridad sus materias, apropiándose de nuevas informaciones que permitan una expresión innovadora que motive a los estudiantes en sus clases.

## **2.2. PERFIL DE EGRESO**

Cumpliendo con la Ley No. 52 de 26 de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 27813- B de 30 de junio de 2015 de acreditación académica, que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, y deroga la Ley 30 de 2006, cada carrera universitaria debe

establecer claramente los perfiles de egreso, de modo que el estudiante este anuente a la formación que se pretende brindar. Por ello, es importante que se consideren elementos como la pertinencia al momento de formular los perfiles de egreso de los estudiantes; o sea identificar los resultados esperados de aprendizaje.

El perfil de egreso representa lo que la institución promete a los estudiantes, en cuanto a los resultados de aprendizaje que le permitirán como profesional certificado de una carrera, desempeñarse exitosamente al medio laboral y social. Sin embargo, se puede intervenir en este punto, haciendo mención de que, la formulación de perfiles de egreso, presenta un desafío en cuanto a la pertinencia, donde es necesaria una formación colaborativa, permitiendo una integración vertical que contribuya al logro de objetivos de los programas, que en todo caso, será el de formar estudiantes que a su egreso sean profesionales idóneos.

En base a lo establecido, es necesario aclarar que el perfil de egreso debe orientar a la definición de las áreas de desempeño en la que los egresados pueden intervenir con eficiencia y seguridad, de modo que se mantenga actualizado el diseño curricular de la carrera en una institución universitaria. Con lo antes expuesto, se puede indicar que el perfil de egreso se reconoce en el mundo académico; mientras que el perfil profesional se reconoce en el mundo del trabajo.

En el perfil de egreso se han de establecer las competencias de las áreas de conocimiento, destrezas, valores, actitudes y habilidades para generar resultados de



aprendizaje y desempeños esperados según asegura el plan de estudios de una carrera. Sin embargo cada unidad académica, decide en concordancia con el plan de estudio que aspira lograr, los elementos que manifestará en su perfil de egreso.

Cabe destacar, que, para la elaboración del perfil de egreso se requiere del análisis del contexto no solo local, sino también internacional, así como del nivel de autonomía con que el profesional egresado ha de trabajar y las funciones que su rol social supone, además de los pre- requisitos con los que debe contar el estudiante para ingresar al plan de estudio elegido. Adicional a los elementos antes mencionados, el perfil de egreso necesita para su elaboración, algunos procedimientos importantes como los son: objetivos de la carrera y perfil de egreso validado; que permitan a la institución verificar efectivamente los logros de aprendizaje.

En la elaboración del perfil de egreso se debe considerar un estudio previo que permita obtener técnicas, conocimientos y procedimientos concordantes con la disciplina para su aplicación a la solución de problemas; así mismo, un análisis de las tareas en las que el egresado puede incidir de manera integrada y donde se promueva el aprendizaje significativo en las diversas áreas que se desarrolle. El diseño y evaluación del perfil del egresado conlleva compromiso con la calidad, no sólo por cumplir con las exigencias de la sociedad o instituciones de acreditación; sino por encima de todo, demostrar que la institución cuenta con un compromiso con el conocimiento y con los estudiantes.

La evaluación del perfil de egreso en una institución es de gran apoyo para mejorar las opciones de estudiantes y empleadores, de este modo éstos conocen el proceso de formación, la eficacia del trabajo que se lleva a cabo, identificando debilidades y fortalezas que le permitan una mejora continua; además, ayuda a la toma de decisiones en cuanto a políticas y acciones educativas. En base a ello, es determinante que el perfil del egresado sea comprensible para todos los interesados, tanto estudiantes como padres, empleadores y comunidad en general, de manera que se facilite en el medio social y laboral, la comunicación y difusión del rol profesional o social que ha de desempeñar el egresado.

Uno de los aspectos que se busca describir en cuanto a los perfiles profesionales, es, sin duda el hecho de que a través de estos se debe conocer los procesos de formación, bajo el dominio de competencias, estrategias y capacidades para el desempeño idóneo en un campo en específico. Sin embargo, González K, et al (2014) indica que ello va mas allá de solo esos elementos, sino que debe hacerse énfasis en los procesos de formación ciudadana, reflexiva y ética, conforme su praxis disciplinar.

Cabe mencionar, entonces que, el perfil profesional ha de integrar el perfil del aspirante, el perfil ocupacional y ha de demostrar que el individuo se formará siguiendo la línea del saber ser, hacer y saber aprender; además que debe reconocer que la formación del individuo también incluye el desaprender y concretizar nuevas ideas según su relación con el entorno y la vida cotidiana; para que éste sea mas dinámico y acorde con las transformaciones sociales.

Promoviendo un ideal de formación que se transforme en una posibilidad de reflexión, participación, creatividad en torno a la sociedad, el perfil profesional es un conjunto de esfuerzos tanto de la parte académica, administrativa como curricular. Por ello la institución debe comprometerse con los individuos en lo que realmente este dentro de sus posibilidades, tomando en cuenta el recurso y capacidades que tenga a su disposición, de modo que cumpla a cabalidad con sus objetivos; ello significa que se debe establecer un listado preciso y conciso de lo que el perfil del egresado representa, siendo éste demostrable y evaluable por medio del plan de estudio de la carrera. En este sentido, ha de enfocarse en los principios de equidad, convivencia con los demás, libertad y una formación para el mundo de la vida.

En el perfil de egreso deben, de forma integral abordarse diversas áreas entre ellas: la intelectual, afectiva, psicomotriz y social con la finalidad de construir estructuras de conocimientos, conceptos, habilidades, destrezas y sobretodo el compromiso con el estudiante a través de la práctica profesional donde ciertas actitudes importantes como su desarrollo intelectual, su propia autonomía, su desarrollo espiritual y su creatividad se ven reflejadas en la solución a conflictos o situaciones cotidianas de la labor que desempeña.

A partir de lo antes mencionado, es necesario mencionar que el perfil de egreso proporciona una direccionalidad en cuanto al perfil del docente para que siguiendo los lineamientos establecidos por el propio contexto de la institución logre desempeñar sus

funciones compatiblemente con el ámbito y dimensiones en las que se desarrolla el estudiante; permitiendo de esta manera que se asegure la pertinencia de los contenidos.

Si bien es cierto, el perfil de egreso y el perfil profesional no son lo mismo, es necesario establecer que el primero surge del segundo, ya que éste último describe las posibilidades y ámbitos más relevantes en los que puede desempeñarse laboralmente el egresado; así como identifica claramente las responsabilidades a asumir, las funciones para las que está capacitado, los cargos en los que puede desenvolverse y contribuir significativamente, a través de la formación que ha recibido a nivel superior.

## **2.3. LAS COMPETENCIAS**

### **2.3.1. DEFINICION**

Con las exigencias de la sociedad por lograr una educación de calidad, surge la educación basada en competencias, la cual permite una guía o línea común para implementar diversos mecanismos basados en experiencias de éxito y que proporcionen herramientas y procedimientos útiles. Ello, conlleva transformaciones o bien reformas importantes en cuanto al sistema educativo, pues cuando se basa en competencias, la educación reconoce las experiencias y aprendizajes que surgen empíricamente con la finalidad de implantar calidad de la capacitación, aunque pareciese contradictorio; sin embargo, lo empírico también aporta al aprendizaje efectivo.

Otro aspecto relevante a considerar cuando se trata de definir que son las competencias, es que el capital cultural conforma e influye al sujeto para afrontar la realidad con lo que ha aprendido, es decir con sus recursos cognitivos. Y es que, desde el hogar, en la

familia; en la escuela y en el medio social se adquieren herramientas necesarias que permiten la posibilidad de aprender a dominar algunos recursos socio- emocionales o bien, ético-valorativo; así como para la vida cotidiana.

Cuando se desea educar basado en competencias, se pretende lograr capacitar de manera uniforme y permitir movilidad para que los estudiantes puedan formarse en otras regiones o países, ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje es universal. Todo esto, permite al egresado ampliar sus oportunidades de trabajo, donde su perfil de egresado sea concordante con el perfil profesional requerido por las empresas del entorno donde se encuentre.

Aquello con lo que se intenta aprender afrontando la realidad, mediante sus conocimientos, es decir, saber qué hacer y cómo actuar en un momento determinado (Fuentes, M. 2011:19) es una definición de competencia. Sin embargo, otra concepción de este término se manifiesta cuando se establece que la competencia es todo lo que el sujeto utilice de manera apropiada para desarrollar el dominio de sus conocimientos y que sepa movilizar los mismos para enfrentar diversas situaciones de la vida cotidiana y el mercado laboral. Las competencias requieren de panoramas de análisis; es decir desafíos a enfrentar para ser alcanzadas.

Cada institución educativa que decide unirse al proceso de reformas para una educación basada en competencias, elaborando sus planes, programas y currículos debe generar un idioma común, con metodologías que le permitan mejorar las debilidades detectadas en

el transcurso de la construcción de competencias. Para ello debe tomar en cuenta que requiere de expertos, de grupos interdisciplinarios, de una proyección a futuro y de una revisión de normativas legales que fortalezcan dicho proceso de transformación, donde se involucran dos elementos esenciales que son: el perfil del egresado, el cual se crea a partir de búsqueda de información literaria y en el campo laboral; y las competencias a desarrollar, que surgen de la misión institucional, las políticas educativas y el contexto real de la institución de estudios.

Ser competente, implica una situación compleja a la que dar solución, de modo que el sujeto pueda potenciar su capacidad y talento, por medio de acciones para su beneficio y probablemente de otros. Por consiguiente, un egresado que tiene una formación basada en competencias ha de utilizar el saber hacer, con el pensar, para una integración de su conocimiento que a través de diversas tareas, genere resultados exitosos en el desempeño de sus funciones. Es decir, que ser competente es permitir nuevas predisposiciones para actuar ante los demás con pertinencia, comprensión, innovación e integración, afrontando las circunstancias concretas presentes.

Ser competente en su área ayuda al individuo a mejorar su mecanismo de aprendizaje y obtener nuevos conocimientos. En consecuencia, todo individuo debe desarrollar estrategias que le permitan un autoaprendizaje permanente, que fortalezca la movilización de sus conocimientos para vincularlos con la práctica. Por lo tanto, los cambios en los diferentes niveles del proceso de cognición que permitan facilitar

conocimientos significativos en los estudiantes es de gran apoyo al desarrollo de las competencias.

González, V. y González, R. (2008) abarcan la definición de las competencias desde el plano profesional, diciendo que estas son cualidades aisladas, generalmente de tipo cognitiva y que son determinante en escenarios laborales concretos, donde el dinamismo, la participación y las cualidades motivacionales como cognitivas permiten un desempeño eficiente del egresado de una carrera.

Las competencias parecen asociadas a una dimensión de conductas personales que integran motivaciones, conocimiento, valores, habilidades construidas en el proceso de interacción con la sociedad y que determinan en la persona, la realización de sus labores de manera responsable y eficiente, como lo exige su profesión. En este mismo sentido, se puede expresar que una persona competente, es quien de manera pertinente actúa en un contexto específico utilizando sus conocimientos, experiencias, su saber ser y saber hacer en el momento oportuno. En base a lo anterior, es necesario establecer que tanto la autonomía personal como el desempeño profesional son componentes importantes para colaborar en una organización o entorno laboral.

Según, Martínez, F. y Carmona, G. (2009), las competencias son algo más que características individuales ya que también hacen alusión a los conocimientos adquiridos

por los sujetos a través de la experiencia. Desde esta perspectiva se entiende que las competencias están relacionadas a una actividad determinada, que se desarrolla en la práctica profesional, especialmente en el desempeño de un puesto específico, donde dicha labor sea realizada perfectamente. Lo que indica que las competencias pueden ser adquiridas a través de la experiencia y la práctica profesional.

Lo expuesto muestra que las competencias pueden aprenderse y desarrollarse en la construcción social, es decir que en un aula de clase, en el contexto social y laboral, es posible que el sujeto a través de su percepción individual y su interacción con la sociedad integre nuevos conocimientos y comportamientos que le favorecerán al momento de dar solución satisfactoria a las diversas misiones que se presenten en su puesto de trabajo.

Es entonces, una aproximación por definir las competencias, el conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes que el sujeto coordina e integra para crear una capacidad de saber actuar en el momento preciso, dentro de su ejercicio profesional; demostrando así que es necesario poner en práctica todo lo aprendido a través de la experiencia, enseñanzas en aulas de clases, en su entorno para dar respuesta a las necesidades del contexto en que se desenvuelve.



### 2.3.2. CLASIFICACION

La misión ineludible de las instituciones educativas a nivel superior, hoy en día, debido a las exigencias del mercado laboral y de entes de acreditación, es la de lograr que los alumnos construyan competencias, que dependiendo del ámbito profesional, según las capacidades y los dominios culturales pueden clasificarse en básicas, generales y específicas, según lo manifiesta Otrovsky, G. (2006:100).

Refiriéndose a las competencias básicas, se puede indicar que son las capacidades intelectuales indispensables para el aprendizaje de una profesión determinada; y éstas pueden ser cognitivas o metodológicas. Desde la perspectiva de Maldonado, M. (2010:52), estas competencias permiten reconocer una disciplina con respecto a sus manifestaciones comunicativas e investigativas, lingüísticas, al relacionarse con procesos cognitivos y prácticos; es decir que estas son la materia prima de los módulos básicos. Puede señalarse entonces, que, a través de estas competencias, el sujeto puede de manera fácil comprender textos, asociarse a grupos de expertos; y desempeñarse eficientemente en su disciplina.

Una sociedad activa, cuenta con ciudadanos que se han desarrollado individualmente, tanto en habilidades como procedimientos, que le faciliten su adaptación a dicho entorno y sobretodo, la asociación de aprendizajes previos para integrarse a diversos contextos que se presentan en la vida, en el día a día. A su vez, son básicas también las

habilidades cognoscitivas y las capacidades metodológicas imprescindibles en el aprendizaje para la vida.

Tratando de ahondar un poco más, Marco, B. (2008) manifiesta que las competencias son básicas y que las mismas han de llevarse a cabo en los estudiantes de una manera progresiva desde que inician el proceso de escolarización. Para ello, es necesario que los contenidos se conviertan en medios para la adquisición de competencias. En base a esto, es necesaria la movilización de los conocimientos y la transferencias de los aprendizaje a la practica para que se desarrollen las competencias necesarias.

Por otro lado, Corominas, E. (2001), establece que la universidad debería adicionar a la educación de los estudiantes no sólo la parte científica y técnica sino también el desarrollo de competencias genéricas, las cuales identifica como competencias cognitivas, sociales, emocionales y éticas, que permiten el logro del saber ser en la formación profesional del universitario. Con ello, se contribuye a la inserción laboral de los egresados y el cumplimiento por parte de la institución con la sociedad, al proveer personal idóneo a las diferentes plazas de trabajo que se requieren. Queda por parte del estudiante, tener motivación, aprovechar al máximo la guía de los docentes, ser autodidacta, emprendedor, para reforzar sus aprendizajes a lo largo de la vida.

En la mayoría de países desarrollados, debido a los cambios por la competitividad y globalización, las organizaciones han emprendido la adaptación de nuevas formas de trabajo y gestión que implican que los colaboradores se apoderen de lo que realizan, de

modo que sean responsables, autónomos y puedan tomar decisiones sin que exista una constante supervisión por parte de la empresa. Todo ello, ha estimulado al sistema de educación para que a través de sus currículos, facilite el desarrollo de capacidades y habilidades necesarias en los futuros egresados para que cuenten con las competencias que su profesión demanda. Sin embargo, las competencias genéricas no son imprescindibles para la realización de una ocupación, pero enriquecen en gran manera al sujeto, permitiendo añadir un valor cualitativo al mismo.

El proyecto Tuning América Latina iniciado en el año 2004, en la búsqueda de reflexión e intercambio entre profesionales de la educación superior de América Latina, basados en el respeto por la cultura académica y la diversidad que cada región ofrece, intenta orientar hacia la formación integral de los estudiantes; es decir, con enfoque de competencias. Dentro del proyecto, se manifiesta un listado de competencias genéricas coincidentes con las establecidas para Europa, sin embargo lo más destacado en este documento, es que, se admite que habilidades mentales como la adaptación a nuevos desafíos, la solución de situaciones problemáticas, preparación ante la incertidumbre y la toma de decisiones deben ser insertadas en la formación de profesionales del mañana.

Es un poco complejo tratar de identificar el orden de prioridad de las competencias genéricas, pues desde el punto de vista de diversos grupos, ya sea, estudiantes, docentes, empresarios, son diversas sus opiniones; sin embargo se pueden agrupar en secciones como: competencias relacionadas al aprendizaje; competencias relativas al trabajo grupal; competencias relativas a valores personales; y competencias relacionadas al

desarrollo personal y autonomía. Resulta de gran importancia, con lo expuesto que sin importar su categorización, estas competencias resultaran importantes o adquirirán sentido para el estudiante cuando las mismas se vinculen al desempeño profesional.

Por su parte, Martínez, F. y Carmona, G. indican que las competencias pueden ser de tipo emprendedoras cuando permiten a los sujetos el desarrollo de emprendimiento donde se genere la cohesión social, un crecimiento económico, por ende, la integración de otras personas. Es decir, que va mas allá de solamente formar en competencias laborales, sino que amplía la visión de hacer capaces a los sujetos para su autorrealización, autonomía, proyección empresarial y su responsabilidad socio-ambiental.

Tomando como referencia lo antes expuesto, se puede añadir que las competencias son necesarias para el bienestar personal y social; sin embargo se debe prestar atención a la formación del sujeto de modo que haya un desarrollo integral, donde la percepción y posible misión del egresado no sea solo la de permanecer como un colaborador mas de una empresa u organización, sino que se interese por ser creativo y emprender de forma innovadora en el mercado.f

Cabe señalar que, desde el punto de vista de diversos autores, las competencias pueden subdividirse en diferentes dimensiones, para Bunk, G. (1994) las competencias profesionales son aquellas capacidades que abarcan el conjunto de aptitudes, conocimientos y destrezas con el objetivo de la ejecución de actividades vinculadas y

definidas para una profesión específica. Es decir que una persona competente profesionalmente es aquella que puede resolver problemas profesionales de manera flexible y autónoma, trasladando sus destrezas, conocimientos y aptitudes al contexto laboral para colaborar con su entorno y organización del trabajo.

Este autor también manifiesta que las competencias incluyen comportamientos personales y sociales, por lo que las mismas se pueden agrupar de la siguiente manera:

- Competencia técnica: las que posee el sujeto que como experto domina las tareas y contenidos del ámbito laboral, así como las destrezas y conocimientos que requiere para ello.
- Competencia metodológica: pertenecen al conjunto de experiencias adquiridas y que el sujeto utiliza para reaccionar ante irregularidades o tareas encomendadas aplicando los procedimientos adecuados y trasladando dichas vivencias para la solución de otros problemas de su entorno laboral.
- Competencia social: se da cuando el sujeto sabe trabajar de manera colaborativa, siendo comunicativo y dando ideas constructivas; siempre orientado a una relación interpersonal y de apoyo a su grupo.
- Competencia participativa: es la adquirida por el sujeto para trabajar de manera organizada en supuesto de trabajo y es capaz de organizar, decidir y aceptar responsabilidades.

Llegado a este punto, es importante describir las competencias específicas, las cuales corresponden a habilidades relacionadas o requeridas en un puesto de trabajo determinado o bien el desempeño de una actividad específica de la labor profesional; o sea que no son transferibles de una profesión a otra. Estas se encuentran asociadas directamente al desempeño laboral y al perfil de egreso que ha de apuntar a ser profesionales íntegros y con carácter de emprendimiento.

Las competencias específicas, también conocidas como competencias profesionales se relacionan con el saber hacer, lo cual se logra a través del conjunto de habilidades, destrezas y técnicas propias de la ejecución de una profesión y que permiten el logro de la eficiencia dentro del campo productivo.

Los atributos que ha de poseer un profesional o sea las competencias es el nuevo paradigma del empleo. Las competencias profesionales son el resultado de la construcción de aprendizajes significativos que ha adquirido el sujeto para un desempeño satisfactorio en una situación real en el ejercicio de sus funciones como profesionista. Como se ha indicado anteriormente, estas competencias no sólo se logran mediante instrucción sino que los aprendizajes por experiencias obtenidos en situaciones problemáticas de trabajo, contribuyen a su desarrollo.

Desde el plano ocupacional, ser competente comprende que el trabajador demuestre a través de su desempeño el dominio de las diversas situaciones del contexto laboral, traduciéndose ello en un producto o servicio valioso tanto para empleadores como para

consumidores. Es decir, que el término cualificación, en este sentido adquiere relevancia, puesto que implica un repertorio de comportamientos, conocimientos y destrezas que le permiten a un sujeto ocupar una función o contexto laboral determinado.

### **2.3.3. LAS COMPETENCIAS DE LA CARRERA DE TURISMO**

La formación profesional así como el empleo son temas que actualmente se consideran a nivel mundial, con gran relevancia, por el hecho que se considera como un proceso que debe promover las estrategias políticas necesarias que posibiliten el desarrollo del individuo, el cual al egresar del sistema educativo ha de contribuir en la solución de las necesidades de la sociedad y será participe de las acciones dentro de las empresas para ser cada día más competitivas. Esto conlleva a que se haga conciencia en las instituciones educativas, al desarrollo integral a través de aprendizajes generales pero también con una formación práctica.

Es conveniente manifestar que, Carrera, P. (2010) explica que uno de los esfuerzos en cuanto al desarrollo de un sistema para la formación de competencias laborales, en el sector turístico de Ecuador, lo lleva a cabo la Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador desde Junio del 2005 con la finalidad de mejorar la calidad de la oferta y competitividad del país como destino turístico, logrando el apoyo de Universidades como la Universidad Católica del Ecuador, que decide implementar cambios basados en la norma TedQual para lograr estándares de calidad que mejoren la formación en turismo.

Las Universidades enfrentan un reto cada vez mayor; el de cubrir las necesidades sociales-culturales y económicas de la población a través de sus egresados, quienes han sido formados para brindar con eficiencia en el momento oportuno sus competencias para dar solución a las diferentes situaciones que en general se presentan, en este caso se refiere principalmente dentro del entorno de la actividad turística.

El perfil del egresado de las carreras de Turismo debe ser analizado y permitir los cambios y transformaciones necesarias para que los distintos actores sociales involucrados en la actividad turística participen en el desarrollo del mismo. Dentro de este contexto, se debe también evaluar las metodológicas existentes y establecer algunas que propicien la adquisición de conocimientos prácticos y a su vez que se desarrollen aptitudes para la investigación, comunicación, trabajo en equipo, análisis crítico, toma de decisiones, logrando así potenciar el liderazgo dentro de la sociedad.

La actividad turística es sin duda, un área que requiere de profesionales que sean capaces de investigar, innovar, administrar y gestionar los recursos de cada región o empresa para brindar servicios de calidad. Las universidades tienen un compromiso social al ser responsables de la formación de estos profesionales, por lo que las instituciones educativas deben siempre estar actualizadas sobre las nuevas tendencias educativas así, como de lo que ocurre en el entorno social y laboral para conocer cuáles son las necesidades que aquejan a los diversos sectores en el plano turístico y principalmente



haciendo alianzas con instituciones públicas y privadas, que sean representantes del turismo y que puedan contribuir en la formación integral de los estudiantes.

Son múltiples las competencias que el estudiante de turismo debe adquirir durante el proceso educativo para desempeñarse en su profesión. Es tarea de las universidades el desarrollo de esas competencias, por lo que los contenidos y metodologías a utilizar deben motivar y promover el interés del estudiante para que todo lo que se desarrolle tenga sentido, además que no basta con sólo información y conocimientos teóricos, sino que es de gran apoyo llevarlos a la práctica, demostrando la pertinencia que existe entre la enseñanza recibida y los requerimientos del campo laboral.

La definición y selección de competencias para los profesionales de turismo es complejo, exige una perspectiva holista y el apoyo multidisciplinario para el desarrollo de un proceso educativo creativo y adaptable al mercado laboral. Dentro de algunas herramientas y recursos que son importantes en el desarrollo de las competencias para funciones en la actividad turística están: el Internet y uso de sistemas especiales de reservas y de contabilidad; estudio de casos o simulaciones en el aula de clase o laboratorios de ser necesario.

En base a lo antes expuesto, se describe porque son necesarias dichas herramientas o recursos; en un primer plano, el Internet y sistemas especiales de reservas y de contabilidad permiten al estudiante aprender nuevas habilidades para el manejo de la información dentro de una empresa turística; en cuanto a los estudios de caso o

simulaciones, éstas facilitan al individuo analizar las situaciones que se le presentan, brindar críticas constructivas, ser creativo e innovador, tomar decisiones acertadas como líder de un grupo de trabajo.

En la búsqueda de aproximarse a determinar las competencias con las que debe contar el profesional del turismo para afrontar las situaciones que se le presenten en el ámbito laboral se destacan: el desarrollo de habilidades para manejar y resolver conflictos, el pensamiento analítico, el trabajo en equipo y liderazgo, la inteligencia, la innovación, la creatividad, el dominio de lenguas, la autonomía y la autorrealización. Estos son requisitos necesarios para que el individuo pueda cumplir con exigencias complejas en su profesión.

El desarrollo de la actividad turística es producto del esfuerzo de los hombres, en una lucha contra la adversidad, afrontando las exigencias del mundo cambiante, por medio de las competencias definidas en el perfil del egresado de turismo y expresadas en sus acciones en su vida profesional. Por ello, la formación del estudiante basado en competencias que le permitan comprender las situaciones y saber hacer poniendo en práctica los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y valores adquiridos a lo largo de su vida tanto dentro de la institución educativa como a través de las experiencias o aprendizajes empíricos, es ineludible, para brindar a la sociedad profesionales idóneos.

Cabe destacar, que el turismo abarca en todas sus dimensiones, una competencia esencial y que los egresados de esta carrera deben tener clara, el servicio al cliente, esta es una capacidad que se adquiere por medio del conocimiento y experiencias sociales cotidianas. El servir es una de las acciones que en el turismo no se debe descartar, pues es la razón de ser del profesional de este ámbito. No basta con el hecho de que en el aula de clases se explique teóricamente el concepto, sino que se debe ir más allá y permitir que los estudiantes tengan convivencias, experiencias prácticas que le permitan comprender el sentido real del servicio al cliente.

El cliente es la razón de ser de cualquier actividad económica, sin éstos no hay ventas, y sin ingresos, la compañía quiebra. Es importante la satisfacción del cliente, por medio del desempeño eficiente del personal de una empresa.

## **2.4 LA PRACTICA PROFESIONAL**

### **2.4.1 DEFINICION**

La característica de toda sociedad, por lo común, es ejercer gran influencia en lo cultural, sobre las instituciones educativas, solicitando individuos competentes, capaces de interactuar con la humanidad, y a su vez que demostrando sobretodo, dominio de habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes y valores correspondientes a la formación brindada en las universidades para hacer frente a los desafíos que su profesión manifiesta.

En la actualidad, ha sido descartada la idea de talento, porque no se considera como una capacidad que surge con el nacimiento de un individuo, sino que aparte de la formación

que se espera lograr en las universidades, las empresas competitivas, desde sus departamentos de recursos humanos trabajan de forma permanente en el desarrollo de competencias que requieren los diferentes puestos de trabajo que se requieren dentro de la organización.

El éxito y el fracaso que el individuo pueda tener a través de sus actividades cotidianas, dentro de las instituciones educativas o fuera de éstas, contribuye con el desarrollo de competencias. Las experiencias del proceso educativo como las del entorno social le permiten al individuo desarrollar competencias que pueda utilizar para adaptarse fácilmente a los entornos laborales y contar con los requisitos o perfil de aspirante que debe reunir para ser elegido en el desempeño de tareas específicas dentro de una organización, o bien que favorezcan su autorrealización y emprendimiento de su propio negocio.

La convivencia social resulta difícil con el pasar del tiempo, por ello el profesional egresado debe estar preparado para esto y establecer relaciones con otros grupos de personas de manera espontánea y empática, que le permitan garantizar sus sentimientos, aspiraciones y deseos; y estar seguro de que es una persona competente.

Desde este contexto, las empresas han abierto sus puertas para contribuir en la formación profesional de los estudiantes, a través de pasantías y prácticas profesionales en diversos puestos de trabajo que han de desempeñar cuando egresen de sus carreras en la universidad. Sin embargo, estos esfuerzos se ven poco apoyados por las instituciones

educativas, puesto que antes de que el estudiante pueda ejecutar una pasantía o práctica profesional, es necesario que se le haya facilitado un curso de inducción o sobre la marcha de los contenidos que se estudian, se realicen incluso simulaciones de diversas situaciones para que el individuo esté orientado en cuanto a las habilidades y destrezas que debe dominar para que de manera exitosa pueda desenvolverse en estos periodos de práctica profesional o pasantía.

Además, en la práctica profesional, desde el punto de vista de la empresa, hay un compromiso con la sociedad por colaborar con el proceso de formación de los estudiantes que pronto serán parte del mercado laboral, pero también está la perspectiva universitaria que debe estar comprometida con la organización y la sociedad en proveer personas formadas integralmente para que a través de la experiencia en actividades de su profesión logren completar el ciclo formativo y cumplir de esta manera con el perfil de egreso de cada estudiante.

No obstante, a pesar de que, las empresas tengan la intención de apoyar al sistema educativo, se requiere de mejoras en el desarrollo de competencias de los estudiantes, en cuanto a la práctica profesional se refiere. Es necesario que dentro del progreso de cada curso, el docente analice y aplique las estrategias y recursos necesarios para que los conocimientos puedan ser adquiridos más fácilmente y el estudiante pueda comprender su aplicabilidad en el ámbito profesional. Es por ello que la práctica profesional se convierte en un pilar importante en la culminación de estudios del estudiante para ejercer de manera eficiente y competente su profesión.

#### **2.4.2. IMPORTANCIA**

La realización de pasantías o prácticas profesionales no es cuestión de cumplir con un requisito para la culminación de estudios solamente, su objetivo fundamental se centra en que el estudiante pueda pensar y reflexionar sobre las experiencias que ha logrado vivir y comprender su responsabilidad laboral y social para que sea capaz de proponer posibles alternativas de solución a las diversas situaciones problemáticas que se originen desde su puesto de trabajo, para beneficio propio y de quienes le rodean. La experiencia en la práctica profesional será un estímulo más para su superación personal y profesional, siempre y cuando haya logrado desarrollar las competencias específicas o profesionales requeridas para el desempeño en el mercado laboral.

En el contexto educativo, la construcción y desarrollo de liderazgo positivo, de sensibilización social, de estrategias de cooperación, de autoestima, de habilidades y destrezas específicas para la realización de tareas complejas dentro del campo laboral son esenciales en la promoción de enfoques por competencias, lo cual ha de redundar en resultados de éxito profesional en los egresados universitarios.

La falta de herramientas, estrategias, recursos y metodologías que favorezcan el desarrollo de competencias profesionales, provocan que los estudiantes ejerzan sus prácticas profesionales inseguros, desmotivados e incluso frustrados. Es necesario que en las instituciones educativas se identifiquen las necesidades de cada unidad académica para contribuir en el desarrollo integral del individuo, proveyendo de manera inmediata

los equipos, personal, apoyos económicos, infraestructura en general que se requiera para el mejor desempeño del proceso educativo.

El capital humano es un recurso valioso dentro de una organización, por lo que su adecuada preparación para enfrentarse a los retos de su profesión es decisivo al momento de ser elegido para la realización de tareas específicas de la empresa. Sin embargo, es un trabajo conjunto entre los actores sociales (empresas privadas, instituciones públicas, universidades) y el propio estudiante para que se puedan desarrollar las competencias necesarias.

La gestión para perfeccionar el perfil de egreso, los contenidos curriculares de los programas de formación, el desarrollo de competencias académicas y profesionales, depende en primera instancia de la calidad educativa y compromiso social que tenga la universidad y por otra parte de la empresa privada e instituciones públicas que fortalecen el proceso de formación de los estudiantes a través de sus experiencias en prácticas profesionales.

La globalización, la competitividad, abren camino a que las instituciones educativas se interesen en el mejoramiento continuo de los procesos de formación de sus estudiantes, lo que lleva a reflexionar en el rol de la universidad como principal actor en el desarrollo de competencias de sus profesionales egresados. La universidad, ante el análisis de necesidades u obstáculos que se presenten en una carrera, debe ser comprometida en brindar el apoyo para eliminar las barreras que entorpecen su crecimiento y desarrollo.

La práctica profesional como elemento fundamental de una carrera en la formación de competencias, debe ser analizada para brindar a los estudiantes mayores posibilidades de éxito ante su desempeño en el campo laboral.

## 2.5. LA ESCUELA DE TURISMO

El sitio de información virtual Universidades (2015), indica que la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), nace mediante ley 26 de 1994, y se convierte en el tercer centro de Educación Superior de las cinco universidades estatales del país. Es la única universidad autónoma y la primera de la Región Occidental. La UNACHI comienza el proceso de transición y separación de la Universidad de Panamá, lo cual produce una serie de cambios y funciones, que hasta ese momento habían sido orientadas desde la Universidad de Panamá, en la capital del país.

El nacimiento de la UNACHI culmina un esfuerzo de hace más de 45 años, donde la Universidad de Panamá inicia en Chiriquí con cursos de verano en la ciudad de David en el año 1951, bajo la Dirección del Dr. Octavio Méndez Pereira, lo que más tarde en 1958, se convertiría en Extensión Universitaria, posteriormente, en 1969, se convierte en Centro Regional Universitario de Chiriquí y hoy UNACHI. (Aguina, 2016)

Como antecedente en el año de 1996, con el nombre de Licenciatura en Geografía con énfasis en Turismo Ecológico, esta licenciatura pertenece a la Escuela de Turismo, Departamento de Geografía, en la Facultad de Humanidades, siendo impartida en sus comienzos únicamente en la sede Central con horario matutino.



Actualmente, la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, es ofertada en los tres centros regionales y extensión; en el centro regional de Tierras Altas (CRUTA), en el centro regional de Barú (CRUBA) y en la Extensión de Boquete imparten sus clases en horario nocturno con una modalidad presencial. En la sede, con horarios matutino, vespertino y nocturno; en el centro regional de Oriente (CRUCHIO) en horario diurno.

La escuela de turismo en cuanto a sus carreras, ofrece a través de la página web de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el plan de estudio actual; sin embargo con esta investigación se revela por parte de los docentes de turismo que debido a la autoevaluación realizada y las acreditaciones de carreras, se ha estado trabajando en este nuevo plan de estudio que procura ir mucho más acorde al perfil profesional que exigen las empresas de la industria turística. Decisión realmente pertinente para permitir mayores oportunidades para la real colocación de los egresados en el mercado laboral.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo de investigación

Una investigación se fundamenta a través de su enfoque, su alcance, su período de tiempo y su diseño, por tanto, esta investigación se desarrolla con los siguientes planteamientos metodológicos:

- Según su Enfoque: es mixto, puesto que esta presente tanto el enfoque cuantitativo como cualitativo. Ya que la investigación permite que la información y los sujetos de información 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.
- Según su alcance: es descriptivo y exploratorio, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986).

Según Hernández Sampieri, (2003) “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. Los estudios exploratorios están fundamentados en no intentar dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones.

**Por otro lado, las investigaciones descriptivas** consisten en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción

exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Méndez (1995) señala: “La investigación descriptiva es aquella que mediante sus procesos describe las características atributos, cualidades y su interrelación, los cuales se identifican y son objeto de interés del estudio”.

En este caso en particular, la descripción realza la importancia que tiene el perfil de egreso con respecto a las competencias que se obtienen en el período de práctica profesional.

- Según su período de tiempo es: transversal, ya que se trabaja con los sujetos informantes en un solo momento.
- Según su diseño: es no experimental, ya que no se pretende intervenir ni alterar las variables que forman parte del estudio.

## **3.2. Fuentes de Información**

### **3.2.1. Materiales**

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos o sujetos (individuos) informantes que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Estas pueden ser materiales o humanas.

Las fuentes materiales que sirven de referencia para el desarrollo de la investigación son:

- Libros temáticos
- Enciclopedias
- Diccionarios
- Panfletos

- Planeamiento didáctico por competencias
- Programa de asignatura
- Diseño Curricular de la Carrera
- Páginas electrónicas

Dichas fuentes materiales se obtienen a través de su consulta en:

- Biblioteca de la Universidad de Panamá
- Biblioteca de Sonia de Cáceres de la Facultad Ciencias de la Educación, UNACHI.
- Biblioteca de la Facultad de Humanidades
- Biblioteca de la Universidad del Istmo

### **3.2.2. Humanas**

Las fuentes humanas de la investigación se concentran especialmente, en aquellos sujetos que forman parte del estudio, de los cuales se tienen:

- Estudiantes de la Licenciatura en Turismo con especialización en Hotelería y Turismo
- Estudiantes egresados de la Carrera
- Docentes de la Escuela de Turismo
- Empleadores de la ciudad de David

### **3.3. Variables**

Para Rojas Soriano, una variable es “una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse

en matices o modalidades diferentes o en grado, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (Bernal, 2000).

Las variables consideradas para este estudio son:

- a) VARIABLE: PERFIL DE EGRESO
- b) VARIABLE: PRÁCTICA PROFESIONAL

Las variables pueden definirse de la siguiente manera:

- Definición conceptual
  - VARIABLE: PERFIL DE EGRESO: Representa la promesa que la universidad le hace a los estudiantes, al medio laboral; al estado, a la sociedad, en cada una de las carreras que ofrece en la institución.
  - VARIABLE: PRÁCTICA PROFESIONAL: Proceso por el cual los estudiantes de una carrera, formalizan y trasladan las competencias adquiridas, al contexto laboral.
- Definición instrumental
  - VARIABLE: PERFIL DE EGRESO: La variable se evaluó considerando el instrumento No. 1, denominado Lista de Cotejo
  - VARIABLE: PRÁCTICA PROFESIONAL: La variable se evaluó tomando en cuenta los instrumentos de recolección de datos No. 2 (Revisión documental), No. 3 (cuestionario / entrevista), No. 4 (cuestionario /entrevista), No. 5 (cuestionario/encuesta), No. 6. (cuestionario/encuesta)
- Definición operacional

- VARIABLE: PERFIL DE EGRESO: Para valorar como positiva la variable se estima que los resultados estén por encima del criterio “congruencia” en un 70%.
- VARIABLE: PRÁCTICA PROFESIONAL: La variable se ha valorado basado en que un 70% de las respuestas se encuentren bajo los criterios “muy necesario” y “es necesario” para determinar las fortalezas de formación para la práctica profesional, de lo contrario, si considerara como negativa.

### 3.4. Población y muestra

La población es considerada como una parte del universo. Por tanto, dentro del estudio se han tomado en cuenta como parte de la población los siguientes estratos:

- Estudiantes que estudian actualmente la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería
- Estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo
- Docente que imparten cursos en la Licenciatura en Turismo
- Empleadores

En el cuadro A se describe la cantidad de estudiantes de la Licenciatura en Turismo que se tomarán en cuenta dentro de la muestra.

Cuadro A. Cantidad de estudiantes según el año que cursan

I año	II año	III año	IV año
80	78	18	34

Fuente: Departamento de Estadística. UNACHI. 2018

Por tanto, la muestra seleccionada se ha obtenido a través del muestreo no probabilístico aleatorio simple por conveniencia, donde el investigador considerará solo los estudiantes que se ubican en el IV de la Carrera de turismo con énfasis en Hotelería y Turismo, excluyendo a los estudiantes de primer, segundo y tercer año.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Instrumentación**

Un instrumento para la recolección de datos es aquel que permite obtener información básica relacionada con el tema que se investiga y por tanto, sobre las variables que se han plasmado. El instrumento se elabora por parte del investigador y el cual será aplicado a los sujetos que conforman la muestra a investigar.

De esto, se puede deducir que para el estudio se hizo necesario la elaboración de los siguientes instrumentos, la cual se describen a continuación:

- a. Lista de cotejo
- b. Registro Anécdotico
- c. Cuestionario

Cada instrumento mantiene una estructura sistemática que encierra los puntos siguientes:

- a. Nombre de la Universidad
- b. Nombre del Programa Académico
- c. Nombre de la Unidad Académica
- d. Denominación y numeración del instrumento
- e. A quién va dirigido



- f. Objetivo del instrumento
- g. Instrucciones
- h. Cuerpo de ítems

### **3.5.2. Técnicas de recolección de datos**

Como técnicas de recolección de datos se tienen las siguientes:

- a. La revisión documental
- b. La entrevista semiestructurada
- c. La encuesta

### **3.6. Tratamiento de la Información**

La información que se recopile de los instrumentos aplicados tendrá un tratamiento estadístico de tipo descriptivo-inferencial. La cual será procesada utilizando el programa de SSPS y presentada a través de cuadros y gráficas representativas en valores relativos y absolutos. De lo cual el investigador tendrá a bien inferir y realizar aportes con respecto resultados presentados.

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

**CAPÍTULO IV**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE**  
**RESULTADOS**

## 4.1. De las Entrevistas

### Estratos: Empleadores

1. ¿Han participado los estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí en la empresa, hotel o restaurante realizando actividades para cumplir con la modalidad de práctica profesional?

#### SUJETO INFORMANTE 1:

Actualmente solo hemos recibido dos estudiantes no de la UNACHI, sino del área del CRUCHIO.

#### SUJETO INFORMANTE 2:

Quizás en algún momento sí, actualmente tengo muy poco conocimiento que la universidad o estudiantes de la universidad hayan hecho práctica aquí con nosotros. Sin embargo, sí recibimos cada año estudiantes de colegios y algunas escuelas o universidades privadas.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

Sí, en años anteriores hemos recibido estudiantes de la UNACHI, para realizar prácticas profesionales y no solo de la UNACHI, sino, también, estudiantes de otras instituciones educativas.

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Sí.

#### SUJETO INFORMANTE 5:

Por el momento no hemos tenido la oportunidad de tener estudiantes de la UNACHI practicando con nosotros. Pero hemos tenido de otras universidades.

2. ¿Puede describir como ha sido el desarrollo de los estudiantes realizando dicha actividad?

#### SUJETO INFORMANTE 1:

En ambos casos, las dos eran jóvenes, una se llama Karen y la otra se llama Larissa, en ambos casos son muchachas con un muy buen perfil, hacían y daban lo mejor de sí todos los días, empeñadas en aprender.

#### SUJETO INFORMANTE 2:

Bueno los chicos que están saliendo de sexto año normalmente, vienen muy emocionados, quizás en su tiempo de escuela, le ha llamado mucho la atención saber cómo es un hotel y en algunos casos, nunca han venido a un hotel, o sea, que todo lo que tienen es teórico. Y sí, hasta ahora nos ha ido muy bien. Los chicos, pues, siempre vienen entusiasmado y con

el ánimo de aprender algo práctico.

SUJETO INFORMANTE 3:

Bueno, obviamente son estudiantes, no tienen experiencia laboral, así, que aquí tratamos de pasarlos por diferentes áreas, para que ellos conozcan así sea que estén solamente en el curso de recepción, el curso de alimentos, tratamos de pasarlos por diferentes áreas para que ellos conozcan el funcionamiento completo de un hotel. Un hotel debe trabajar diferentes departamentos y todos deben estar en armonía y mantener una buena comunicación.

SUJETO INFORMANTE 4:

Yo he recibido en área de ventas y mercadeo y es por ellos por los que te puedo hablar. Ha sido bastante buena, tienen bastante base y conocimiento, pero lo más importante es que tienen muchas ganas y buena actitud.

SUJETO INFORMANTE 5:

Bueno, los chicos que han venido a practicar con nosotros, vienen con gran entusiasmo y con ganas de aprender muchas cosas que en otra rama no lo van a poder practicar.

3. ¿Cuáles son las posibles fortalezas que presentan los estudiantes practicantes ante el escenario laboral?

SUJETO INFORMANTE 1:

Ante el escenario laboral, hablando de las dos jóvenes en específico que hemos tenido en el hotel era su gran capacidad y gran ganas de aprender, colaborar y nutrirse de información.

SUJETO INFORMANTE 2:

De salida la iniciativa que tienen, el entusiasmo que tienen, pues, de poner en práctica sus conocimientos que han adquirido en el colegio.

SUJETO INFORMANTE 3:

Bueno como fortalezas, de repente yo diría que como no tienen experiencia laboral, tal vez vienen como con el disco en blanco, o sea, es fácil tratar de enseñarles. Cada hotel o cada empresa tiene su librito, su forma de trabajar, pero hay ciertas operaciones que son básicas, entonces, tratamos de que ellos absorban la mayor cantidad de información y aprendan diferentes técnicas, pues, para hacer el trabajo que se les encomienda. Entonces, la fortaleza es que bueno, hay casos y casos; hay casos en los que sí hay estudiantes interesados en aprender, y éstos son los que más apoyan en la labor y son los que tienen el mayor beneficio porque son los que más aprenden.

SUJETO INFORMANTE 4:

Como te dije antes, las estudiantes que yo he recibido, tienen súper buena actitud y son súper organizadas y son muchachas que tienen muchísimas iniciativa, o sea, vienen con ideas claras de que ellas quieren aportar al hotel, por ejemplo, y cuando uno le da una tarea,

no se limitan a hacer las cosas que uno le pide, sino que van más allá, es el caso de las dos estudiantes que tengo en este momento.

SUJETO INFORMANTE 5:

Las fortalezas que presentan los estudiantes que vienen aquí, vienen con mucho ánimo, con ganas de aprender, atentos, son bastante prácticos, son una de las fortalezas que tienen los estudiantes.

4. ¿Cuáles serían las posibles debilidades que presentan los estudiantes practicantes en el escenario laboral?

SUJETO INFORMANTE 1:

Las posibles debilidades que presentan los estudiantes ante el escenario laboral es el desconocimiento del idioma inglés, esto no sólo para los estudiantes de la UNACHI, sino con todos los que han practicado en nuestro hotel y nuestro restaurante, es prácticamente nulo, el dominio del idioma. Sí hemos recibido 50 estudiantes en práctica, escasos dos dominan el idioma, siendo esto, pues, prácticamente un pilar para trabajar, desarrollarse y contribuir a todo lo que es el sistema de servicios hotelero, turístico, restaurante, en nuestra provincia.

Y lo otro que le podría recomendar es preparar al estudiante realmente para una práctica, ya que llegan al hotel sin ningún tipo de conocimiento; siento que deben implementar más clases demostrativas y de trabajo realizado, si van para un hotel saber cuáles son los departamentos del hotel y tener un conocimiento real o general de lo que se hace en un restaurante, de forma práctica y teórica; al igual que las habitaciones.

SUJETO INFORMANTE 2:

Debilidades como tal sería quizás en la parte de informática, quizás les afecta que en algunos colegios, pues todo se basa teóricamente, no es lo mismo cuando todo es teórico y nada de práctica. O sea que en realidad, muchas veces, cuando se gradúan bien, salieron bien, pero cuando salen al campo laboral, es el estrellón porque no es igual.

SUJETO INFORMANTE 3:

Bueno aquí tenemos un gran problema, hay un problema de actitud, los estudiantes actuales ya sea de universidad inclusive de sexto año de colegios, hemos visto que hay un gran problema de actitud, se muestran, a veces, poco reacios a recibir órdenes, a cumplir funciones, a cumplir con reglamentos, entonces, eso a veces dificulta el trabajo y realmente; pues, no pueden darse cuenta que el daño es para ellos mismos. Cuando llegas a una empresa, tú tienes que amoldarte a las reglas de la empresa, porque estás trabajando para esa empresa, y más que nada si vienes a hacer una práctica, tú vas a aprender, no a poner tus reglas. Entonces, hay un problema de actitud en ese sentido.

Debilidades otras, pues tal vez cuestiones operaciones básicas con computadoras, de repente saben usar un teléfono y saben chatear, pero no saben utilizar un word, un Excel,

no saben manejar cosas básicas de la computadora. De repente no saben, no tienen experiencia en atención al cliente y cometen fallas en la forma de contestar el teléfono, la forma de contestarle a un cliente, la forma de dar una respuesta, son detallitos que se van afinando a lo largo del camino, a lo largo de la práctica, pero siempre hay casos; y hay casos en los que, pues, de repente no les interesa realmente; vienen a cumplir sus horas, vienen a cumplir un horario, pero no les interesa realmente trabajar el puesto o afinarlo o aprender realmente a desempeñar un puesto o inclusive, pues, volviendo al problema de actitud como nosotros por regla básica los pasamos por diferentes áreas del hotel; de repente uno que viene a cumplir con las horas de recepción, no quiere aprender a hacer camas, entonces, eso es algo que para nosotros es fundamental, porque para trabajar en un hotel, si yo como recepcionista, yo tengo que venderle u ofrecerle una habitación al cliente, pero si yo no sé ni siquiera esa habitación como es, ni cómo es la ropa de cama, ni cómo están ubicados los mobiliarios en la habitación, sino sé ni siquiera como se limpia una habitación, yo no tengo un respeto por esa persona que realiza ese trabajo; entonces, se necesita mucha armonía entre el equipo de trabajo, mucha comunicación.

Entonces, esa es otra de las debilidades que de repente, pues, piensa el estudiante que viene a hacer una práctica profesional que cuando obtenga el título se va a sentar en la oficina y va a ser gerente; y eso no es así y, sobre todo, en un hotel no es así. Es fundamental trabajar todas las áreas, por conocimiento básico, no es que se van a graduar de camaristas, para aprender a hacer camas, pero es importante que conozcan todas las áreas porque, muchas veces, en hoteles pequeños se necesita el trabajo en equipo y de repente, le va a tocar atender una queja de un cliente porque la habitación estaba sucia o porque tenía un daño, pero si ellos no tienen noción de lo que está pasando en las habitaciones pues tampoco van a poder ofrecerle un buen servicio al cliente; entonces esa es otra de las debilidades que hay; tal vez, bueno, creo que lo mencioné, lo del idioma y conocimiento básico del inglés, eso es algo muy importante, que es básico para atender clientes extranjeros.

El cliente europeo hablará su lengua nativa, pero para moverse en el mundo necesita el inglés, entonces lo mismo necesitamos para atenderlos, no hablarán español, no hablaremos su lenguaje nativo, pero nos podemos entender el interés, entonces si el estudiante no tiene interés, el practicante no tiene interés en afinar por lo menos un conocimiento básico del inglés, pues definitivamente está en la carrera equivocada.

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Una de ellas no tiene conocimiento tecnológico, que me sorprende muchísimo como si está haciendo su práctica laboral final, pues tiene dificultad, por ejemplo, para mandar un correo, que son capacidades que se pueden adquirir, pero es algo que me sorprendió, y el poco conocimiento del idioma inglés.

#### SUJETO INFORMANTE 5:

No prestar atención cuando uno le está explicando alguna situación; el celular, el uso del celular, distrae mucho lo que es la práctica y la impuntualidad, porque puede causarle una posible debilidad.

5. ¿Qué opina sobre la formación académica que obtienen los estudiantes en las aulas universitarias?

SUJETO INFORMANTE 1:

Bueno, creo que en la pregunta anterior ya la contesté, ya que siento que en el aula se están yendo mucho a lo teórico y al libro, pero falta mucho de la parte práctica. Y el aula debe ser tanto práctico como teórico para así desarrollar al estudiante y que sea dinámico, ya tenga este conocimiento adquirido y que nosotros solo vengamos a reforzarlo o a poner en práctica nuestras políticas.

De igual forma, pues, también le enfatizaría en el inglés, ya que no sólo le abriría una puerta o un camino más fácil; sino que de, igual forma, tienen que reforzar en todas las universidades, incluyendo a la UNACHI, el programa del inglés en la carrera.

SUJETO INFORMANTE 2:

Bueno, en este caso, no le diría tanto como universitaria, porque nuestra experiencia es más con estudiantes de colegio, y sí faltaría que ellos de repente en el colegio se pueden llevar a cabo prácticas como si fuesen reales, cosa de que cuando lleguen a una compañía, independientemente que sea el departamento de ama de llaves, o de restaurante o el departamento que sea, no lleguen tan perdidos por decirlo así, o sea que de repente sean una ayuda mutua, ellos ayudan, adquieren su práctica, van adquiriendo conocimientos en la empresa donde hagan sus práctica.

SUJETO INFORMANTE 3:

La verdad es que eventualmente, veo que hay ciertas fallas, depende mucho del interés del estudiante, del interés en su carrera, de que tenga una ambición por obtener un mejor futuro, si tú te educas, si tu aprendes, si tu muestras interés en aprender tienes más posibilidades de salir adelante, si esperas que todo te lo den, si esperas que todo te caiga del cielo, si esperas que con que salgas con un diploma debajo del brazo ya tienes todas las puertas abiertas en cualquier trabajo, pues, la verdad es que se estrellan muchos.

La formación académica para el área de turismo es muy práctica, o sea, se necesita mucha práctica, mucho manejo de clientes, manejo de situaciones reales. En las aulas te pueden enseñar conocimientos básicos, pero en turismo es muy importante trabajar, hacer más que leer un libro o que aprenderse cosas de memorias. Turismo es mucho de tratar con el cliente, de lidiar con situaciones diarias, en un hotel se pueden muchas situaciones en un día y mañana no vas a tener un día igual, nunca vas a tener un día igual porque es mucha gente de afuera, mucha gente nueva, todos los días son clientes diferentes, entonces, se trata mucho de situaciones día a día.

Entonces, la formación en las aulas es muy importante hacer énfasis en el inglés y hacer énfasis en más que en conocimientos textuales, que son importantes y que son necesarios, pero más en trabajo manual digamos, o sea, en situaciones reales con prácticas reales.

**SUJETO INFORMANTE 4:**

Debería ser más práctico, o debería no solamente tener la teoría, sino que estar más ligado con la realidad actual, pero como no estoy en el aula de clase, no te puedo desarrollar más sobre ese tema no. Estoy pensando en voz alta.

**SUJETO INFORMANTE 5:**

Por la experiencia que he tenido aquí en esta empresa pues, he observado que los estudiantes vienen con una información muy básica de lo que es el turismo aquí, en Panamá y a nivel general; dependiendo de qué universidad esté. Pero necesitan aprender más con la práctica.

6. ¿Qué recomendaría a la escuela de turismo para mejorar el perfil de sus egresados principalmente para el área de hoteles y restaurantes?

**SUJETO INFORMANTE 1:**

Bueno como primer y segundo punto los anteriores mencionados, que el estudiante salga por lo menos que entienda el inglés y que pueda manejar una conversación básica con el cliente. De igual forma si no puede mantener una conversación que sepa cuáles son los nombres de los implementos utilizados en todas las áreas, ya que puede acercarse un cliente pedir una sábana, pedir una toalla adicional; y el estudiante debe estar en la capacidad de comprender estos términos. De igual forma, la parte práctica, la práctica pues va a llevar al estudiante a lograr pues de forma más fácil, el entender, comprender y desarrollar su práctica profesional.

Hay algo que no he mencionado anteriormente, que si es teórico y que me gustaría que las universidades lo desarrollen. Creo, no he visto el temario, los estudiantes cuando llegan al hotel no tienen ningún tipo de conocimiento o no lo han reflejado de seguridad, no manejan los términos de seguridad, no manejan la seguridad, que si un cliente pide una llave nosotros no le damos el nombre del cliente, nosotros preguntamos el nombre y verificamos esto.

En todos los estudiantes me he encontrado en el escenario, que no conocen las medidas de seguridad, son protocolos universales que se utilizan en todo el mundo, en todos los lugares de hotel y es de suma importancia y creo que no están preparados en esta parte de protocolos de seguridad.

En la última pregunta de qué recomendaría a la escuela de turismo para mejorar el perfil del egresado principalmente para el área de hoteles y restaurantes, yo recomendaría que las prácticas profesionales sean por lo menos cuatro meses para que el estudiante pueda estar en las áreas de máximo movimiento que son restaurante, ama de llaves, lavandería y recepción y tengan por lo menos un mes involucrado en cada área. Si estas prácticas, incluso pueden ser de seis meses, ya tendrían una persona con un perfil de amplio conocimiento sobre lo que es hotelería, sobre lo que es un restaurante, sobre lo que es el proceso de ama de llaves. Si las prácticas son de dos meses, el estudiante se va a saturar en información y no es mucho lo que va a aprender dinámicamente.



#### SUJETO INFORMANTE 2:

Que aparte de la teoría, en la misma aula de clases se lleven prácticas, cosa de que cuando el estudiante llega a la empresa, es como el punto anterior, sea una ayuda mutua, ya trae un conocimiento, quizás un 50 por ciento o un 60 por ciento, que lo que resta ya es saber lo real que se hace en el trabajo o en la compañía.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

Bueno, hay algo que no se enseña ni en los libros, ni a veces en las escuelas, que es algo tan básico como lo es el tratar a las personas, el trato humano, los valores. Valores tan fuertes o tan enraizados como la honestidad, el respeto; el respeto por el compañero de trabajo, el respeto por el cliente que viene a pagarnos por un servicio, el respeto por el que barre, el respeto por el que hace la planilla, o sea, es un conjunto de todo.

Entonces, sería bueno hacer un reforzamiento en el trato humano, en el trato al cliente, en lidiar con situaciones problemáticas. Hay clientes que de repente, pues por su personalidad, son clientes difíciles, hay que aprender a lidiar con ellos, no bajarse al nivel de ellos. Y esas son cositas que hay que reforzar el trato humanizado y el respeto a las personas de su mismo nivel, superiores o inferiores, o sea, así como se respeta una madre, se respeta a un compañero de trabajo que gana menos que nosotros, al que cocina, al que barre, al que limpia, al que friega, al que hace las camas, al que hace miles de dólares en ventas, o sea, el trabajo es en equipo.

Entonces, hacer mucho énfasis en eso, en el trato humanizado, en la atención al cliente, en la buena y en la calidad de atención al cliente; eso es muy importante y definitivamente los estudiantes que no se sientan a gusto en este tipo de carrera, lo mejor es que la dejen, porque se necesita mucha paciencia, mucha tolerancia, se necesita tener una buena actitud; una actitud positiva, al cliente hay que tratarlo con una sonrisa, hay que tratarlo con cariño, hay que tratarlo con respeto, entonces si no estamos dispuestos a dar, si no estamos dispuestos a hacer, a servir, porque esto es una industria de servicio; aquí es mucho la calidad del servicio.

Y la competencia entre las empresas de este tipo de negocios; entre los hoteles, los restaurantes, entre todo lo que tenga que ver con atención al cliente, más que por un producto, se compite por calidad en el servicio, por calidad en el trato, de nada sirve que tengamos una habitación reluciente, que tengamos una buena comida en el restaurante, si al cliente lo vamos a tratar con una patada, ese cliente no regresa más.

De nada sirve que tratemos muy bien al cliente, si tenemos y le brindamos una habitación sucia o con daños; o sea, tiene que haber una sinergia, todas las áreas tienen que estar en armonía. Entonces, es muy importante que eso lo entienda el estudiante que hace una práctica o el estudiante que está en la carrera de turismo: el trato a los demás empezando por sus propios compañeros de trabajo es muy importante, porque así tú mantienes una armonía en tu equipo de trabajo y eso se va a ver reflejado en lo que le ofreces al huésped.

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Que hablen inglés, que tengan full conocimiento de la tecnología porque es uno de los canales principales, a través de los cuales nosotros hacemos negocio en la industria del turismo. Que los profesores tengan acceso a la realidad, que visiten los hoteles, las

agencias de viajes, que vayan al campo para que los estudiantes, por ejemplo, un estudiante de turismo y hotelería que sabe el sistema de hotelería Zeus es un chico que tiene muchas posibilidades, pero no sé si usted siquiera conocen sobre el sistema de hotelería, entonces por lo menos tener un poquito más de conocimiento de la realidad que van a enfrentar los chicos cuando van a buscar trabajo.

#### SUJETO INFORMANTE 5:

Bueno, yo le recomendaría a la Escuela de Turismo que trabajen fuertemente lo que es la atención al cliente, que es uno de los aspectos principales por lo que es obtener gran éxito en cualquier empresa, ya sea hoteles, restaurantes o agencias de viaje; el factor que caracteriza la buena labor dentro de estas empresas, es la buena atención al cliente siempre.

#### **Estratos: Docente**

1. ¿Se realiza un inventario de las necesidades del mercado laboral, especialmente, en el área de hoteles y restaurantes?

#### SUJETO INFORMANTE 1:

Bueno, en la actualidad nosotros a nivel de la carrera de turismo, la Licenciatura en Turismo de la UNACHI, estamos en la actualización de un nuevo programa verdad, mejor dicho la realización de un nuevo programa que esté acorde con las necesidades del mercado laboral y, por esta razón, hemos estado visitando a los actores; en este caso, los dueños de hoteles y administradores de hoteles y restaurantes para tratar de llenar ese vacío que tiene el actual programa.

#### SUJETO INFORMANTE 2:

Bueno, con la tesis doctoral que yo llevé a cabo, claro que hice un inventario sobre las necesidades del mercado laboral y, también, lo hago, específicamente, el inventario laboral donde voy a mandar a un practicante donde lo voy a mandar a practicar versus las competencias que ellos tengan o su perfil. En base a eso ya uno lo orienta para decirles en que hotel ellos podrían dar buenos resultados.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

Bueno, si se realiza pero de forma, como te decía antes de la entrevista, de manera informal, no algo contundente y relativamente inmerso dentro de las necesidades de la carrera, no se está haciendo; se hace de forma, ya te digo, es más hay algo que considero que no se debe estar dando, es que el estudiante busca donde hacer la práctica, él mismo; mientras que el docente es el que tiene, si hay una base de datos dentro de la escuela e inclusive hay hoteles que tienen convenios con la UNACHI, con respecto a esta actividad, pero en sí no está formada como quien dice de forma legal dentro de la escuela. Si aplica y no se aplica. Hay unos que lo aplican y otros que no.

**SUJETO INFORMANTE 4:**

La Cámara de Comercio junto con la APEDE el año pasado hizo un inventario de las necesidades del mercado laboral de Chiriquí conjunto con todas las provincias y hablaba mayormente de lo que era la necesidad de especialización en el área laboral recursos humanos, no así de lo que es en sí de lo que es infraestructura y de diversificación de los productos o actividades del área hotelera o de restaurante.

**SUJETO INFORMANTE 5:**

No, la verdad que en los diez años que tengo de estar laborando en UNACHI no se ha hecho un inventario sobre las necesidades que tiene el mercado para que los estudiantes tengan esas competencias cuando se enfrenten a esa práctica profesional. Sin embargo, en los últimos dos años hemos estado trabajando en la reestructuración de la carrera con el énfasis hotelería y restaurante y allí, sí hemos tenido que ir, hablar con los empleadores y, pues, analizar ese mercado laboral cuáles son todos los requerimientos que ellos necesitan para que los estudiantes lleguen a sus áreas de trabajo, y que puedan realizar lo mejor que se pueda la práctica, así que en ese tema de las necesidades de inventario, como inventario no se ha hecho, pero como parte del proceso de reestructuración de la carrera si se está haciendo, que allí es que hemos podido obtener unas ideas más amplias de lo que se requiere en el mercado laboral.

2. ¿Indique o señale cuáles son las estrategias (tanto aprendizaje y enseñanza) que se utilizan para preparar académicamente a los estudiantes para la modalidad de práctica profesional?

**SUJETO INFORMANTE 1:**

Bueno, nosotros realmente no contamos con laboratorios de la especialidad, sin embargo, tratamos de conseguir algunas instalaciones en su momento para suplir la parte de práctica y que no se queden solamente con la teoría verdad. Hemos conseguido algunas instalaciones, incluso aquí mismo en la universidad, en el área de restaurante, para que la práctica de cocina, en el área de gastronomía se ejecuten laboratorios y tengan no sólo el conocimiento teórico sino practico. También se ha llegado en algunas ocasiones a convenios con el INADEH para utilizar las instalaciones del INADEH y poder desarrollar las prácticas y que no se queden solo en la parte teórica, sino que puedan tener una experiencia de cómo realmente se hacen las cosas en el campo.

**SUJETO INFORMANTE 2:**

Bueno yo como profesora en asesoría de practicante, lo que hago es lo siguiente: tomo un día de aproximadamente 3 a 4 horas para que ellos levanten el anteproyecto o pre informe de práctica profesional. Allí hacemos todo el levantamiento que exige el reglamento para lo del pre informe. Dos días después de levantado el pre informe, les doy entonces una tutoría o un seminario práctico de lo que ellos van a ver o a tratar dentro del hotel, entre esos: verificamos las competencias o las cosas que exige en el área de restaurante, vemos y sincronizamos el uniforme que ellos van a utilizar dentro de ese hotel, las cosas que van a

hacer en ama de llaves y en recepción. También les digo a ellos el tipo de agenda y bolígrafo que deben llevar para hacer las investigaciones o anotaciones que ellos deben tener claro a la hora de practicar para que no estén a cada momento preguntándole al supervisor que es lo que deben de hacer. O sea dicho de otra manera, nosotros vemos desde el uniforme, sus horarios, los departamentos donde ellos van a realizar y que posibles labores ellos van a realizar; eso es lo que hago yo como profesora asesora. Orita casualmente estaba hablando con Jenny que vamos a hacer realidad la propuesta que ella le va a ofertar al hotel ciudad de David, que es un manual digitalizado de cómo setear las mesas en las diferentes tipologías, sea de desayuno, almuerzo y cena. Siempre a la empresa le damos un aporte de lo que ellos pueden ayudar al hotel a arreglar algo que está muy deficiente. Esa es la práctica, que los muchachos se sientan identificados con la empresa y que en agradecimiento a esa oportunidad que le brindaron de practicar ellos hagan un aporte.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

Para la modalidad de práctica profesional, definitivamente se necesita lo principal, que es, infundir esa seguridad en el estudiante, que cuando se va a hacer la práctica profesional; él pasa a ser un colaborador más de la empresa. Él tiene que cumplir ciertas competencias, por decirlo competencias blandas, como dicen los empresarios. Las competencias blandas quieren decir la parte de actitud, que es, porque con la actitud viene la aptitud; porque si Usted sale con la aptitud de aquí, pero no tiene la actitud estamos fallando. Esa parte se le hace mucho énfasis, por lo menos yo, en la parte actitudinal en estudiantes, pro actividad, la puntualidad, la responsabilidad, todas esas competencias blandas, mire Usted, que así se les llama como dice vulgarmente el empresario. No son las competencias que nosotros vemos acá como docentes; ellos le dicen competencias blandas porque el desarrollo de la misma práctica profesional la puede el estudiante captar rápidamente en el campo y se puede asesorar cuando llega, ya que nosotros estamos escasos en lo que son laboratorios, pero la actitud es lo que lleva al estudiante a desarrollar bien la práctica profesional.

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Bien, la práctica profesional es una de las tres opciones que tiene la universidad para que el graduando haga su opción de grado, en ella el estudiante debe conseguir un profesor asesor, el cual conseguirá a su vez dos lectores del documento final. El estudiante presenta sus créditos y su disposición para ir a la práctica, junto con él, el profesor entrega una nota en cual acepta ser el asesor de la práctica y luego se procede a llenar los documentos que solicita la escuela, que están establecidos en un reglamento interno, llenado todo esos requisitos y pasado por la comisión, se aprueba la práctica y entonces el estudiante hace sus horas de práctica profesional y vuelve a presentar un informe final junto con una propuesta que debe dejar empastada como opción de grado. Las estrategias que se le han dado para mejorar lo que es la parte de la participación en la práctica profesional, es una inducción y a la vez asesoramiento tanto de la parte de la presentación del informe como de la sustentación.

**SUJETO INFORMANTE 5:**

En la escuela de turismo, de la Facultad de Humanidades, del Campus central nos hace falta muchísimo. Las estrategias de aprendizaje que utilizamos en cuarto año, que es la especialidad que se está dando ahora mismo, que es el año de especialidad pues son muy pocas, como para preparar al chico, para preparar a ese estudiante que se inserte en el mercado laboral, en su práctica profesional son muy pocas. Los docentes que impartimos clases en ese año, pues tratamos de todas las medidas, de todas las formas, de darle de forma digital, algunas prácticas en el salón, con lo que traigan los chicos de su casa, con lo que traigan los docentes de su casa, para simular un poco lo que es la hotelería y poder que ellos tengan una idea más clara, de lo que es cuando se enfrentan directamente al trabajo, pero pues como estrategia real que ellos tengan acá un laboratorio especializado nos hace falta.

3. Qué orientaciones o capacitaciones recibe el estudiante antes de ir a la práctica profesional?

**SUJETO INFORMANTE 1:**

Bueno, capacitaciones, nosotros todos los años para la semana del turismo por ejemplo, procuramos dentro de esa semana cubrir un periodo de actualización con especialistas de diversas carreras, llámese administradores de hoteles, de restaurantes, agencias de viajes, y empresas que se dedican a la actividad turística y agroturismo por ejemplo para que vengan y le den actualización a los estudiantes, principalmente eso es lo que se hace.

**SUJETO INFORMANTE 2:**

Bueno, creo que las dos cosas te lo he contestado a la vez

**SUJETO INFORMANTE 3:**

Bueno en realidad orientaciones y capacitaciones en la parte administrativa, qué documentación tiene que hacer, cuáles son las cartas que debe entregar, cuáles son los pasos a seguir dentro de la práctica profesional, pero orientaciones en la parte de cómo desarrollar su práctica, en la parte académico, la parte de aplicar el conocimiento al campo, ahí considero que todavía se está fallando bastante.

**SUJETO INFORMANTE 4:**

A nivel de la carrera, solamente las materias. Dentro de las materias posiblemente ha recibido actualizaciones como seminarios o visitas guiadas a distintos segmentos de lo que es hotelería y restaurante.

**SUJETO INFORMANTE 5:**

Ninguna. Así como una orientación directamente de la práctica. Siempre hay docentes que están colaborando con ellos, en algunas informaciones generales, en todo el trámite que se realiza, pero como una práctica anterior por decirlo así, no se hace.

4. Puede señalar que competencias son reforzadas para que el estudiante de hoteles y restaurante vaya a la práctica profesional?

#### SUJETO INFORMANTE 1:

Bueno, como dije anteriormente, básicamente lo que se hace es llevarlo a algunas empresas o instalaciones para que ellos puedan realizar los laboratorios, generalmente en sus horas de pensum académico aparece como horas de práctica, para que ellos realicen práctica y pongan en ejecución lo aprendido en las horas de teoría.

#### SUJETO INFORMANTE 2:

Creo que también te lo respondí; a la hora de que les enseñó a como setear la mesa, cómo contestar un teléfono. Nosotros lamentablemente no tenemos un programa de reservaciones o un programa hotelero, pero manejo bastante bien lo que es la herramienta Excel y también tengo el manual de cómo elaborar una plataforma, eso yo lo hago con ellos haciendo un estudio; por ejemplo lo que yo estoy dando orita mismo en tecnología del hospedaje. Tú ves que la universidad está complementada de varios edificios, de acuerdo al edificio nosotros ponemos la tipología del hotel, por ejemplo este de 4 pisos le ponemos una tipología 4 estrellas, rectoría nuevo le pusimos de 5 y así sucesivamente, los muchachos de acuerdo a las aulas de clase van poniéndole y de acuerdo a la ubicación le van poniendo si es sencilla, doble o triple para que los chicos entonces practiquen lo que es el restaurante como dar una dirección al cliente, como ofrecer una tarifa, en qué precio debe vender las habitaciones, que piense que el edificio es su hotel, entonces en base a eso nosotros también combinamos lo que es el costo de las tarifas y que incluye la tarifa, que servicio tiene el hotel y como nosotros escaseamos, no tenemos recursos para hacer las demostraciones al 100 por ciento, al menos lo hacemos de esta manera, que el chico ya sepa brindar una información y atención al cliente.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

Las competencias genéricas si son dominadas, dominarán las específicas, pues de ellas se desprenden las específicas. Las genéricas especialmente la oral y escrita.

Para cuando van a práctica, se desprende la actitud que para un estudiante de turismo es importante, más que la aptitud. Tanto en bachilleres como en licenciaturas en turismo, al no contar con laboratorios, sino tiene el deseo de hacer las cosas (pro actividad), deben ser autodidactas. Con actitud en el campo se aprenden las específicas

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Actualmente cuando se autoevalúo la carrera, se vieron deficiencias que iban tanto de la parte infraestructura, equipo y la parte académica, la parte de equipo se ha ido subsanando con donaciones, la parte técnica con capacitaciones tanto de docente como de algunos estudiantes; y en la parte de la práctica en sí es la parte que tenemos un desfase en el cual el estudiante debiese tener inmerso dentro de su plan de estudio la práctica profesional y no como opción de grado, eso se está mejorando en el nuevo diseño curricular de la carrera.

#### SUJETO INFORMANTE 5:

El restaurante en la materia de gastronomía se da a grandes rasgos lo que ellos van a ver

allá. En la parte de agencia de viaje nos hacen falta los sistemas de reservas. Yo considero que muy pocas, muy pocas habilidades para que ellos desarrollen sus competencias.

5. ¿Señale las fortalezas y debilidades que pueden tener los estudiantes para realizar práctica profesional tanto en hoteles como en restaurante?

#### SUJETO INFORMANTE 1:

Bueno una de las debilidades que tenemos como es que no tenemos dije al principio, con laboratorios, estamos a expensas de las instituciones que en algún momento nos faciliten instalaciones y por otro lado pues en la parte informática en la parte de lo que son software o manejo de software, no tenemos software, se han estado haciendo gestiones para conseguir software por ejemplo Amadeus, Opera y demás, pero no ha sido posible, uno porque no se cuenta con el factor económico, la universidad nunca ha dispuesto, a pesar de que lo hemos solicitado en múltiples ocasiones, no ha incluido en su presupuesto la compra de las licencias para esos software. Eso pone a nuestros estudiantes en una gran desventaja versus los estudiantes que proceden del sector privado donde cuentan con este software actualizado y que es una herramienta que le permite a los estudiantes en un nivel competitivo a la par con estos estudiantes que vienen de universidades privadas. Pero si quiero agregar que a pesar que se tiene con esa gran limitante, también no puedo dejar de decir que la fortaleza que tenemos es que nuestros estudiantes si bien es cierto no tienen esa capacitación, pero van con gran interés de aprender, tienen una actitud muy positiva, muy proactiva, para poder empaparse en ese poco tiempo y prueba de ello es que muchos de nuestros estudiantes reciben invitación por parte de las empresas para que se queden laborando en ellas, después de haber hecho su práctica profesional. Así que siento que la principal fortaleza es el elemento más importante que es el elemento humano con el que contamos.

#### SUJETO INFORMANTE 2:

Bueno una de las debilidades fuerte que tiene el estudiante y que nos lo ha dicho cada uno de los supervisores de práctica profesional o gerente de recursos humanos: el dominio del inglés, los muchachos no dominan un 100 por ciento del inglés ni un 50 por ciento y el que está en un 50 por ciento, ellos dicen que a la hora de verse con el turista que habla el inglés, ellos se dan cuenta que comprenden y que a veces se pueden hacer entender, pero estamos hablando de la carrera de turismo, que los chicos deben saber hablar inglés. Aquí lamentablemente en Panamá, por qué digo Panamá y nuestra provincia, porque gracias a Dios, el creador me ha dado la oportunidad de tener a estudiantes practicando en Panamá como en el Hotel El Panamá, Decapolis, Riu, y el Crown, aquí en David he tenido la oportunidad de ser supervisora de los estudiantes en Ciudad de David, Puerta del Sol, Aranjuez y Alcalá. Y todos me dicen lo mismo que el estudiante, si supiese manejar el idioma inglés, sería fabuloso.

Atención al cliente es otra de las debilidades que tiene nuestra carrera. Otra de las debilidades de nuestra carrera, es que el estudiante no tiene conocimientos prácticos del programa ya sea de Opera o Zeus que son los que más se dominan o necesitan en Hotelería.

Otra de las cosas que carece el estudiante, es que no lleva un conocimiento claro de administrativo, por eso es que los muchachos a veces los rotan en los mismos departamentos. Mira para fortalecer mi curso de tecnología y aprovechando el convenio que tenemos con INADEH logramos que nos den el programa, nos den, porque digo nos den, porque la universidad me exige que yo debo estar con los estudiantes cogiendo el curso, así que no está de más que yo también y así nuevamente refresco algunas competencias que tal vez se me han olvidado del manejo de eso, cosa que practicaba en la Latina, es el programa Zeus, nos lo va a dar INADEH. Otra de los beneficios que hemos logrado a través de este convenio, que nos prestan la cocina para darle Alimentos y Bebidas. Otra de las cuestiones que hemos logrado son los convenios con las agencias de viajes, en este caso Jularmo, que ayuda a que los estudiantes que van a practicar se queden, esa es una de las fortalezas en cuanto a las debilidades me estás diciendo.

#### SUJETO INFORMANTE 3:

.No hay ni un solo laboratorio, esa es la debilidad más grande.

Además las materias de turismo hay que buscarlas con lupa, estas no van acorde con las exigencias del mercado laboral.

No estamos siendo competitivos, los estudiantes salen con muchas debilidades.

Y como fortaleza podemos decir que existimos docentes con la motivación y disponibilidad por hacer mucho por la carrera, pero el mismo sistema no nos permite avanzar.

#### SUJETO INFORMANTE 4:

Bueno, si hablamos de las debilidades, podemos decir que aquí no contamos con laboratorios tanto de hotelería ni restaurante para los estudiantes dentro de la carrera. Las fortalezas son que aunque no tengamos esos implementos o esa infraestructura, aquí se hacen los talleres, los talleres como deben ser, y podemos decir como profesionales y bien requerido en el mercado laboral, tanto así que generalmente, casi un 75 por ciento de los estudiantes quedan laborando en esta área.

#### SUJETO INFORMANTE 5:

Las fortalezas son natas de ellos, son aquellos estudiantes que quieren aprender, tienen buena disposición, Pues lógicamente lo que ellos han aprendido en los cuatro años. Las debilidades son sistemas de reservas, en sí no conocen ni se enfrentan directamente a los sistemas de reservas, a los laboratorios de cocina, a los laboratorios de ama de llaves, esas son las debilidades que ellos poseen.



## 4.2. DE LAS ENCUESTAS ESTRATO ESTUDIANTES

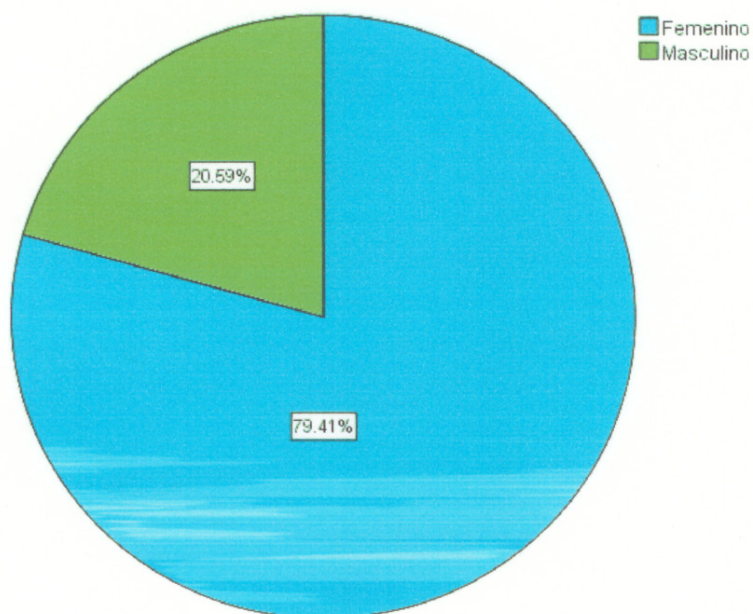
Cuadro 1. Sexo de los sujetos informantes

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	27	79.4	79.4	79.4
Masculino	7	20.6	20.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Según los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, un 79.4% de ellos son féminas y un 20.6% son del sexo masculino. Por lo que la representatividad de la población en estudio está inclinada con mayor énfasis al sexo femenino.

Gráfica 1. Sexo de los sujetos informantes



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto,(2018)

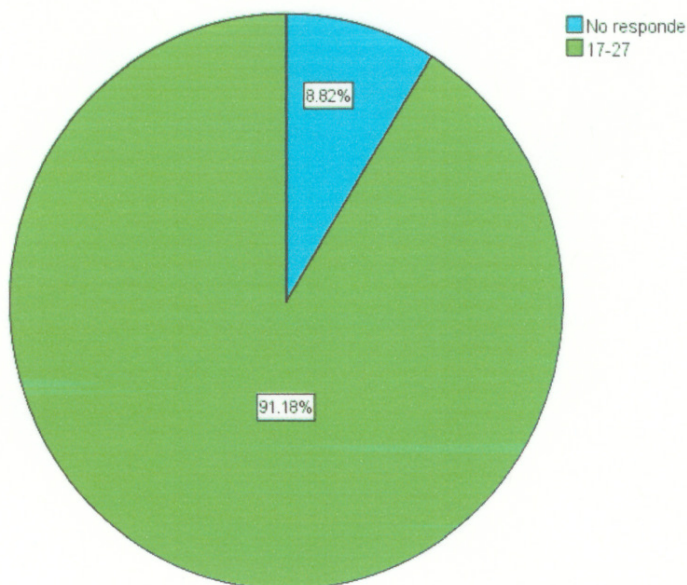
Cuadro 2. Edad de los sujetos informantes

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	3	8.8	8.8	8.8
17-27	31	91.2	91.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, un 8.8% se abstuvo de responder. No se puede determinar la causa por la cual no respondieron. Mientras que un 91.2% son personas entre los 17 y 27 años de edad.

Gráfica 2. Edad de los sujetos informantes



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

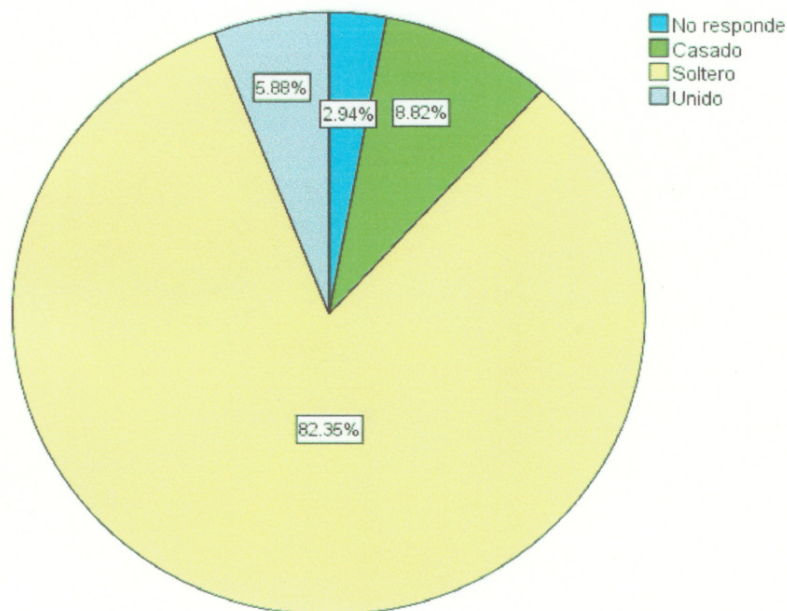
Cuadro 3. Estado civil de los sujetos de información

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
Casado	3	8.8	8.8	11.8
Soltero	28	82.4	82.4	94.1
Unido	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Según los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, en cuanto a su estado civil, 2.9% no respondieron; 8.8% indicaron estar casados; 82.4% se encuentran solteros; y un 5.9% respondió estar unidos.

Gráfica3. Estado civil de los sujetos de información



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

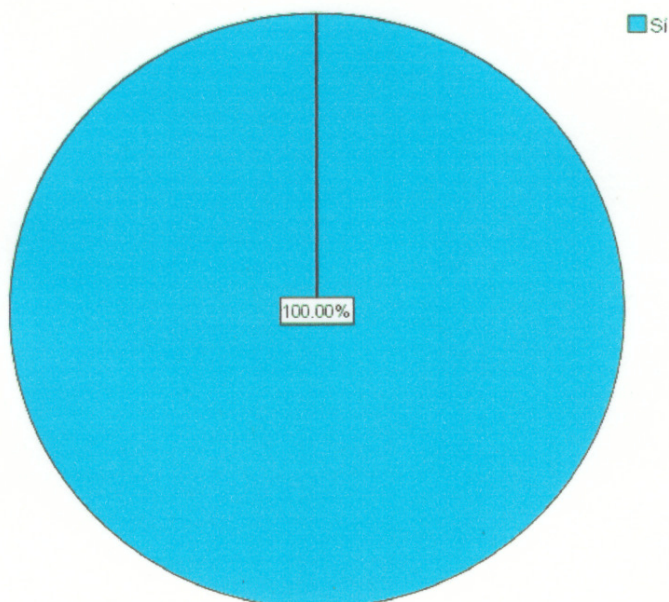
Cuadro 4. Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura

Criterios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	34	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

En un 100% de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, respondieron que consideran necesario la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura.

Gráfica 4. Opinión sobre la necesidad de la opción práctica profesional para culminación de la Licenciatura



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

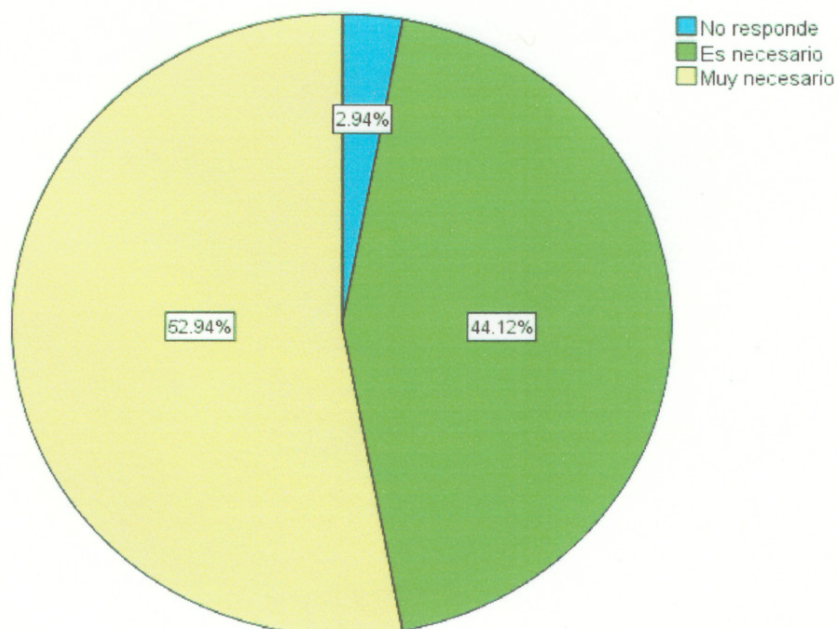
Cuadro 5. Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
Es necesario	15	44.1	44.1	47.1
Muy necesario	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, 2.9% no respondieron; por otro lado, 44.1% respondió que es necesario; otro 52.9% respondió que es muy necesario, determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales en el área de hotelería.

Gráfica 5. Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

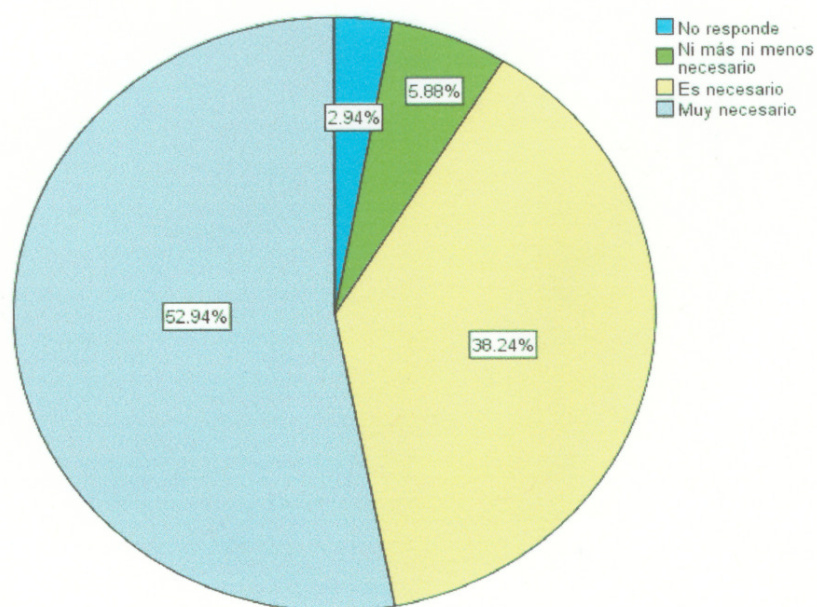
Cuadro 6. Coordinar al personal a cargo y sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	8.8
Es necesario	13	38.2	38.2	47.1
Muy necesario	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Según, los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, 2.9% no respondieron; otro 5.9% respondió ni más ni menos necesario; mientras un 38.2% indican que es necesario; y un 52.9% establecen que es muy necesario; coordinar al personal a cargo y sus funciones en la industria hotelera.

Gráfica 6. Coordinar al personal a cargo y sus funciones



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

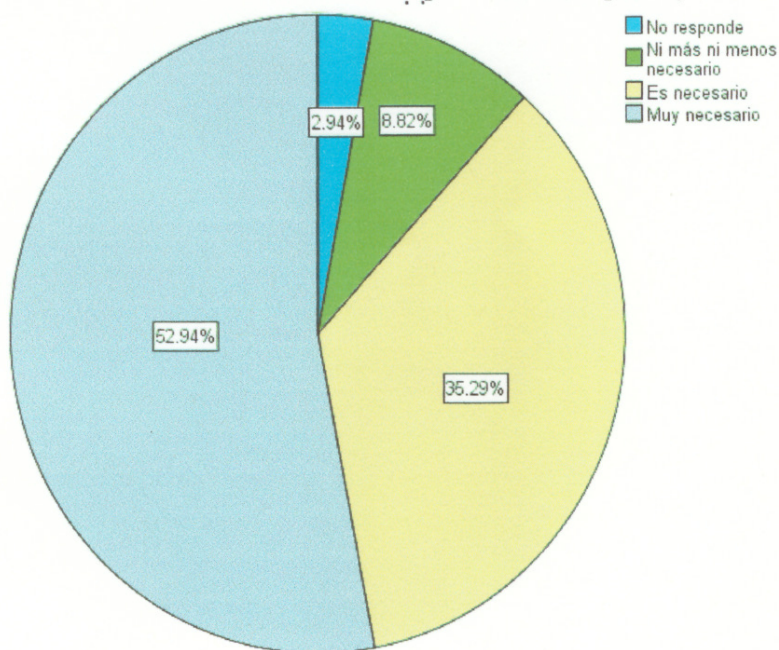
Cuadro 7. Llevar el control de la producción, reparto y ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	3	8.8	8.8	11.8
Es necesario	12	35.3	35.3	47.1
Muy necesario	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Ante la pregunta de llevar el control de la producción, reparto y ventas, realizada a los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, los cuales en un 2.9% no respondieron; otro 8.8% indicaron que no es ni más ni menos necesario; por otra parte, un 35.3% respondió que es necesario; mientras que un 52.9% indicó ser muy necesario, para el área de hoteles.

Gráfica 7. Llevar el control de la producción, reparto y ventas



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

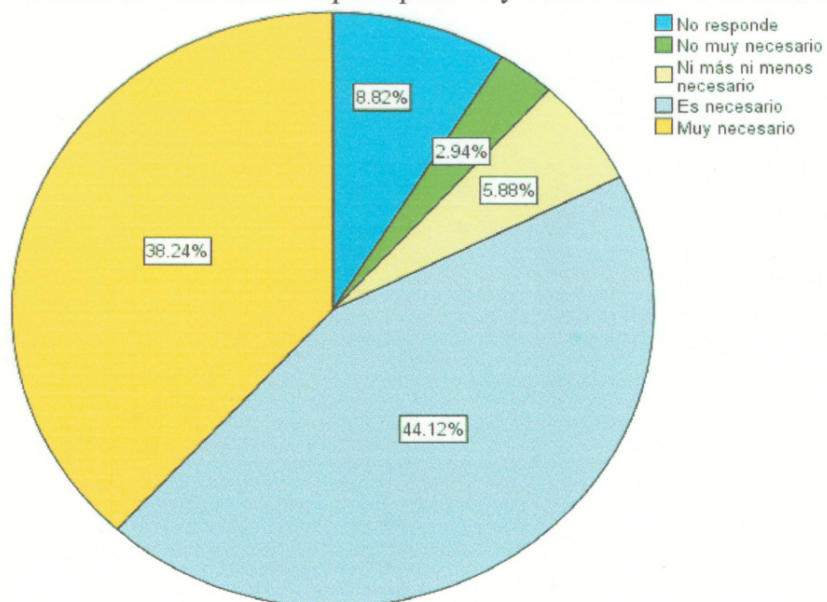
Cuadro 8. Planeación de presupuestos y administración de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	3	8.8	8.8	8.8
No muy necesario	1	2.9	2.9	11.8
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	17.6
Es necesario	15	44.1	44.1	61.8
Muy necesario	13	38.2	38.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

En cuanto a la pregunta de planeación y presupuestos y administración de recursos; de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, no respondieron 8.8% de éstos, sin embargo 2.9% indicó que no es muy necesario; mientras que un 5.9% respondió que no es ni más ni menos necesario, sobresaliendo, por otra parte, un 44.1% que indicó que es necesario; y un 38.2% que es muy necesario; en el área de hoteles.

Gráfica 8. Planeación de presupuestos y administración de recursos



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018



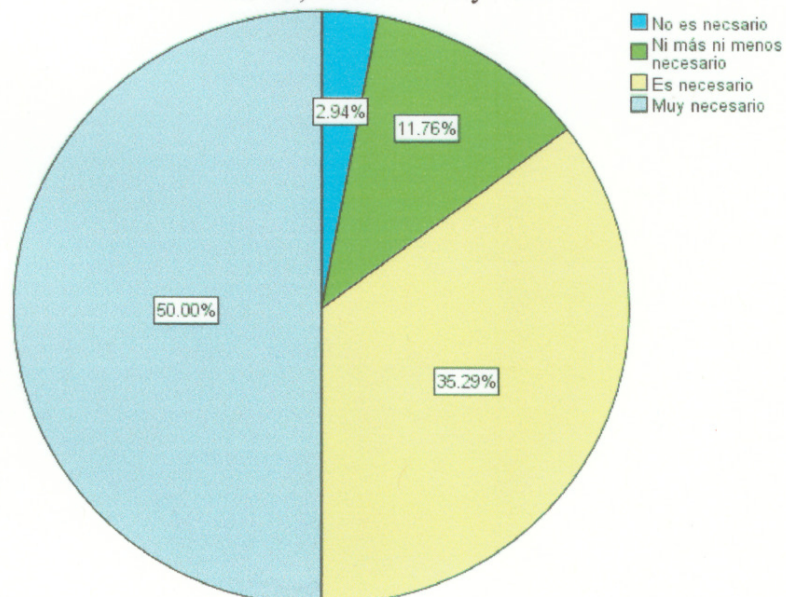
Cuadro. 9 Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No es necesario	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	4	11.8	11.8	14.7
Es necesario	12	35.3	35.3	50.0
Muy necesario	17	50.0	50.0	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Según los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, 2.9% no respondió; un 11.8% indicó que no es ni más ni menos necesario; mientras que un 35.3% menciona que es muy necesario; y un 50% siendo la respuesta con mayor aceptación, indicó que es muy necesario, el conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.

Gráfica 9. Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

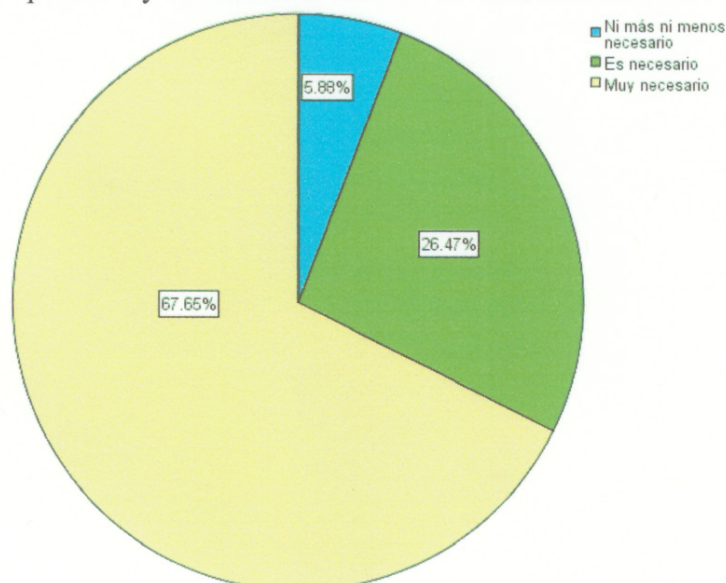
Cuadro 10. Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	5.9
Es necesario	9	26.5	26.5	32.4
Muy necesario	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, ante la pregunta realizada sobre planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero; 5.9% respondió que no es ni más ni menos necesario; mientras que un 26.5% indicó que es necesario; por otra parte un 67.6% respondió que es muy necesario. Por lo que la representatividad de la población en estudio está inclinada con mayor énfasis al dominio de las actividades mencionadas en ésta pregunta.

Gráfica 10. Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

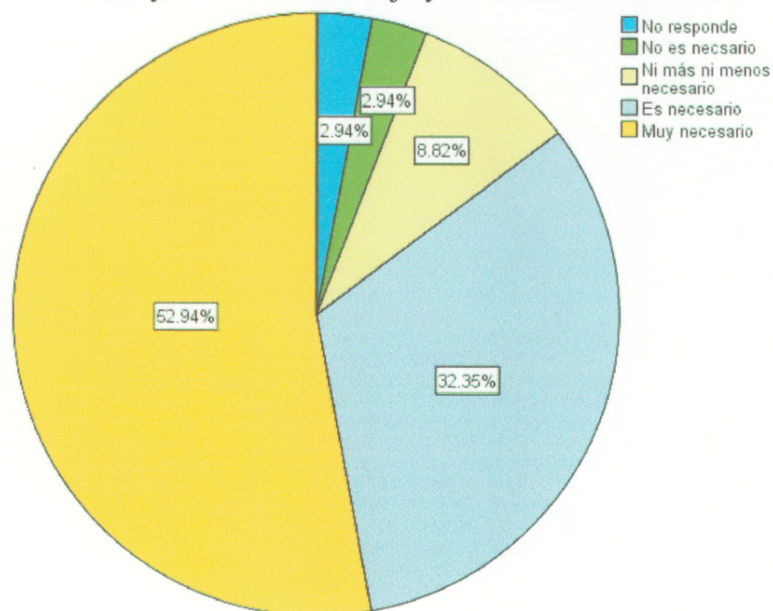
Cuadro 11. Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
No es necesario	1	2.9	2.9	5.9
Ni más ni menos necesario	3	8.8	8.8	14.7
Es necesario	11	32.4	32.4	47.1
Muy necesario	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Tomando en cuenta las respuestas de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; 2.9% no respondió; otro 2.9% indicó que no es necesario; otro 8.8% respondió que no es ni más ni menos necesario; por su parte un 32.4% dijo que es necesario y un 52.9%, siendo la mayoría de las respuestas indicó que es muy necesario; planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina; en el área de restaurantes.

Gráfica 11. Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

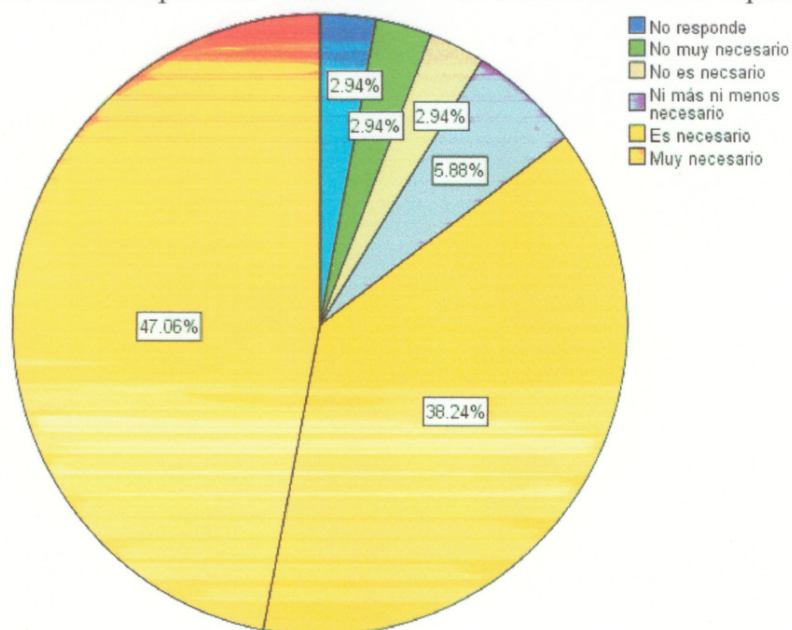
Cuadro 12. Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
No muy necesario	1	2.9	2.9	5.9
No es necesario	1	2.9	2.9	8.8
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	14.7
Es necesario	13	38.2	38.2	52.9
Muy necesario	16	47.1	47.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

Según los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; 2.9% no respondió; otro 2.9% indicó que no es muy necesario; mientras que 2.9% dijo que no es necesario; por otra parte, un 5.9% respondió que no es ni más ni menos necesario; otro 38.2% dijo que es necesario y un 47.1% respondió que es muy necesario; supervisar el abastecimiento continuo de materia prima en área de restaurantes.

Gráfica 12. Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

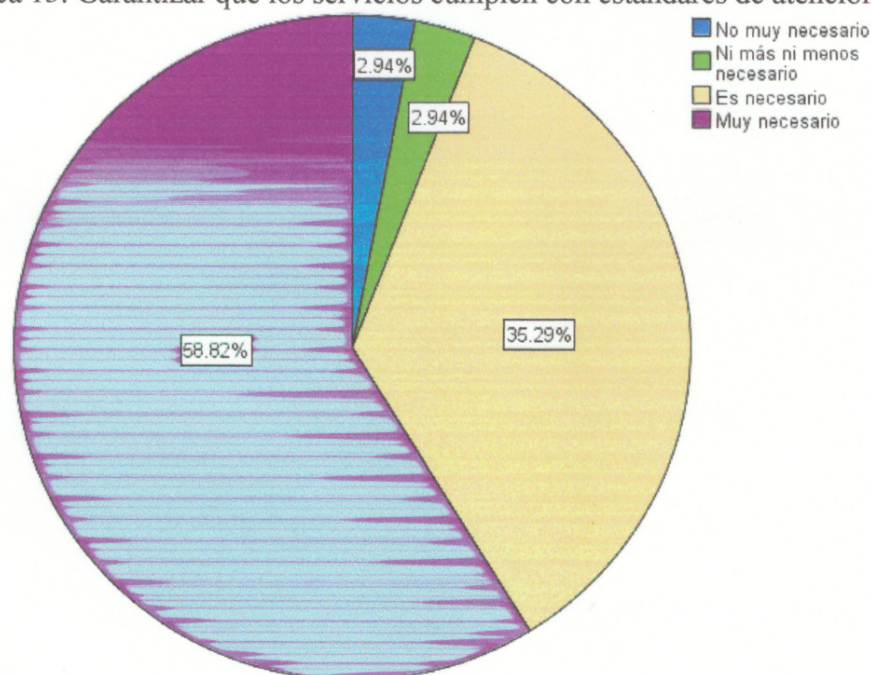
Cuadro 13. Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No muy necesario	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	1	2.9	2.9	5.9
Es necesario	12	35.3	35.3	41.2
Muy necesario	20	58.8	58.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; respondieron ante la pregunta realizada de garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente en el área de restaurantes; en un 2.9% que no es muy necesario; en otro 2.9% que no es ni más ni menos necesario; por otro lado, un 35.3% indicó que es necesario y un 58.5% respondió que es muy necesario.

Gráfica 13. Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

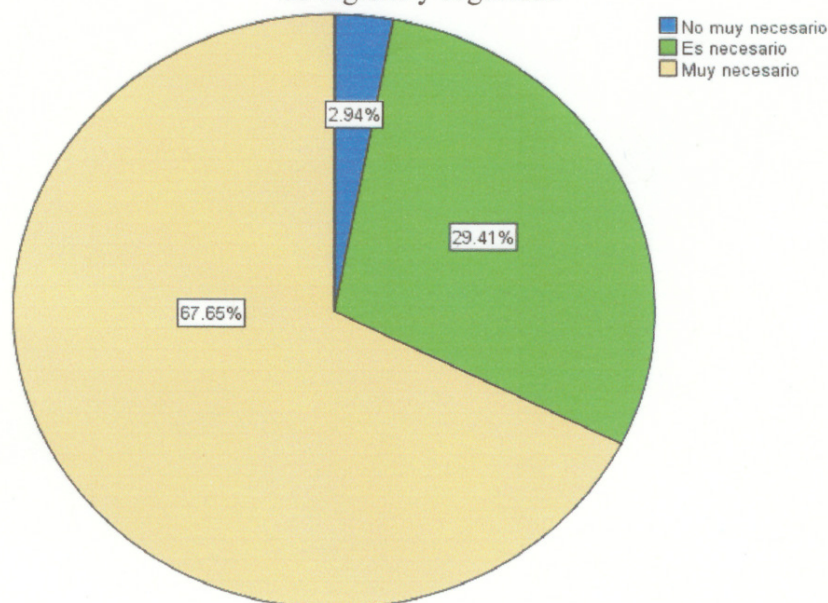
Cuadro 14. Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No muy necesario	1	2.9	2.9	2.9
Es necesario	10	29.4	29.4	32.4
Muy necesario	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Ante la pregunta realizada sobre asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad, de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, respondieron en un 2.9% que no es muy necesario; por otro lado, un 29.4% dijo que es necesario; mientras que un 67.6% respondió que es muy necesario en el área de restaurantes.

Gráfica 14. Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

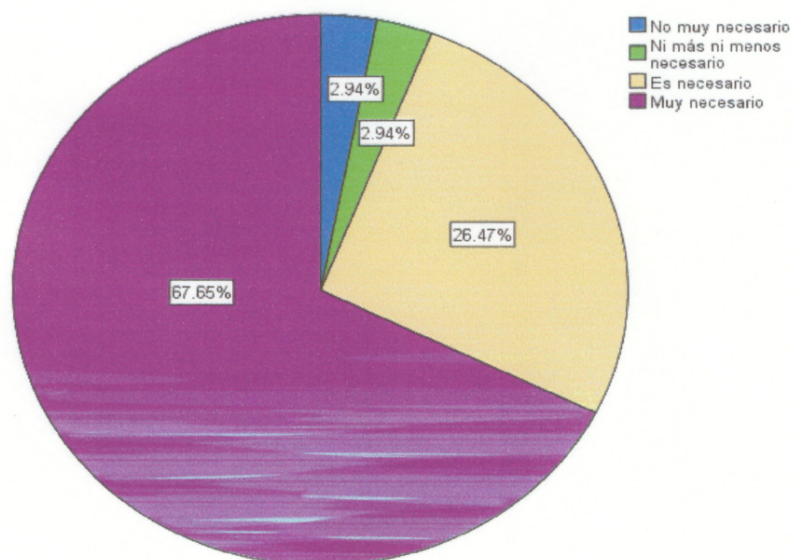
Cuadro 15. Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No muy necesario	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	1	2.9	2.9	5.9
Es necesario	9	26.5	26.5	32.4
Muy necesario	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Según, los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, respondieron en un 2.9% que no es muy necesario; otro 2.9% indicó que no es ni más ni menos necesario; mientras que un 26.5% dijo que es necesario; y un 67.6%, es decir la mayor representatividad de la población, respondieron que es muy necesario; diseñar paquetes turísticos de acuerdo con el segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico; en agencias de viajes.

Gráfica 15. Diseñar paquetes turísticos de acuerdo con el segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

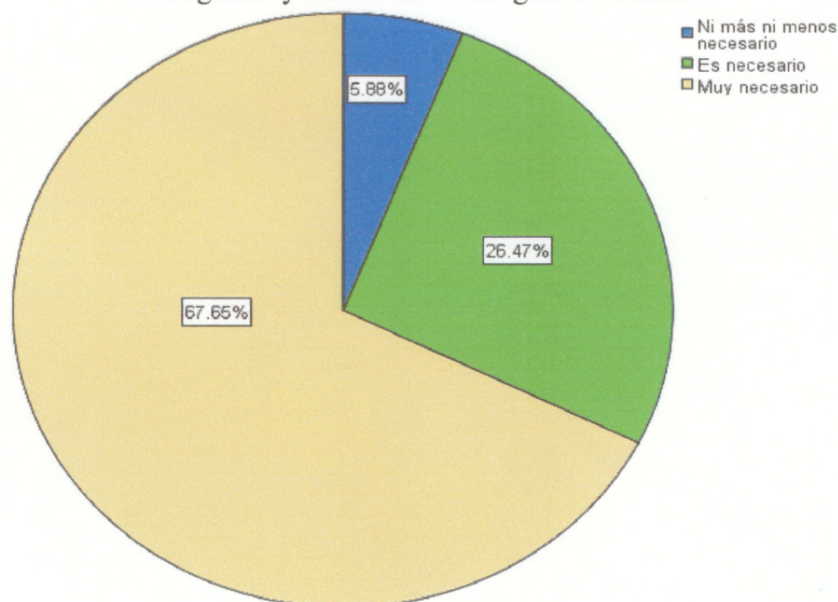
Cuadro 16. Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	5.9
Es necesario	9	26.5	26.5	32.4
Muy necesario	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, ante el cuestionamiento sobre conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas, respondieron en un 5.9% que no es ni más ni menos necesario; por otro lado 26.5% dijo que es necesario; mientras que un 67.6% respondió que es muy necesario; en agencias de viaje.

Gráfica 16. Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).



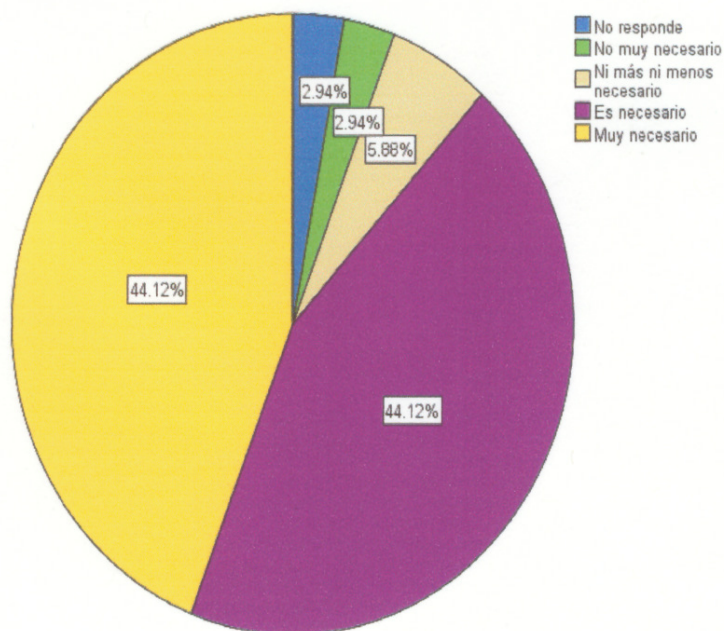
Cuadro 17. Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
No muy necesario	1	2.9	2.9	5.9
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	11.8
Válidos Es necesario	15	44.1	44.1	55.9
Muy necesario	15	44.1	44.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Considerando las respuestas ante el cuestionamiento sobre coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista, de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; un 2.9% no respondió; otro 2.9% dijo que no es muy necesario; otro 5.9% indicó que no es ni más ni menos necesario; mientras que un 44.1% respondió que es necesario; y un 44.1% indicó que es muy necesario; en agencias de viaje.

Gráfica 17. Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

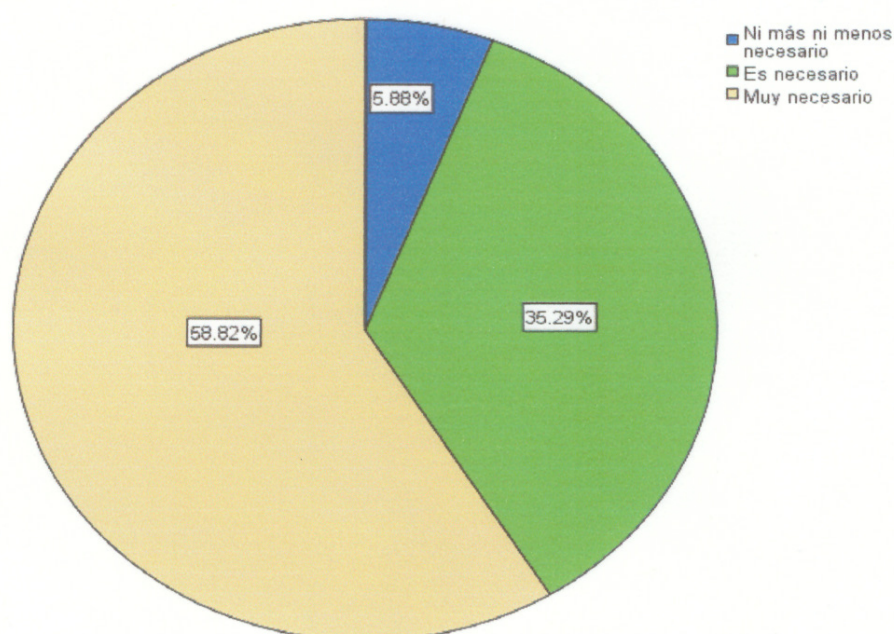
Cuadro 18. Vender paquetes turísticos y promociones de viajes

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	5.9
Es necesario	12	35.3	35.3	41.2
Muy necesario	20	58.8	58.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; un 5.9% respondió que no es ni más ni menos necesario; mientras que un 35.3% indicó que es necesario; por otra parte un 58.8% respondió que es muy necesario; vender paquetes turísticos y promociones de viajes; en agencias de viaje.

Gráfica 18. Vender paquetes turísticos y promociones de viajes



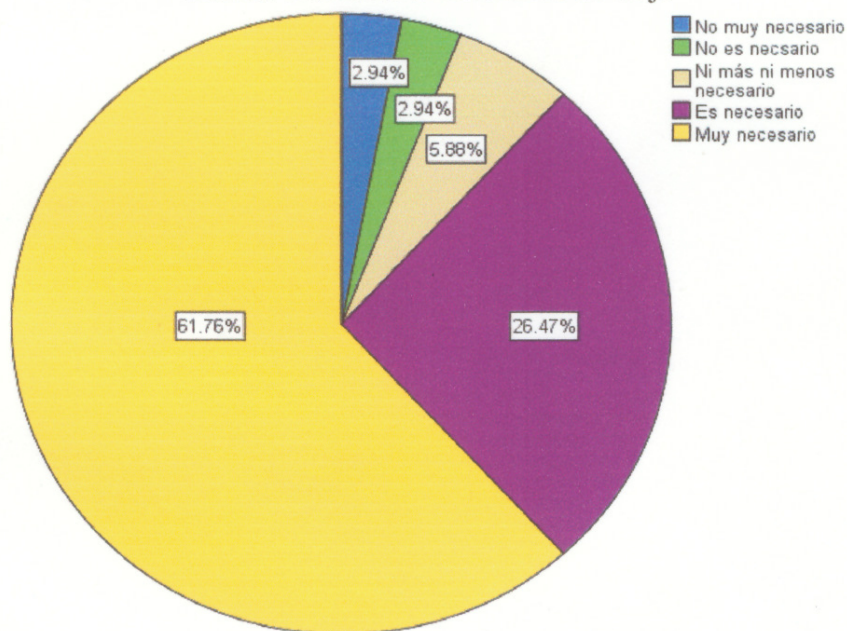
Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Cuadro 19. Elaborar itinerarios de viaje

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No muy necesario	1	2.9	2.9	2.9
No es necesario	1	2.9	2.9	5.9
Ni más ni menos necesario	2	5.9	5.9	11.8
Es necesario	9	26.5	26.5	38.2
Muy necesario	21	61.8	61.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018). Según, 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes; un 2.9% respondió que no es muy necesario; por otro lado, un 2.9% dijo que no es necesario; mientras un 5.9% respondió que no es ni más ni menos necesario; por su parte otro 26.5% indicó que es necesario; y un 61.8%, es decir, la mayor representatividad de la población respondió que es muy necesario elaborar itinerarios de viajes en agencias de viajes.

Gráfica 19. Elaborar itinerarios de viaje



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

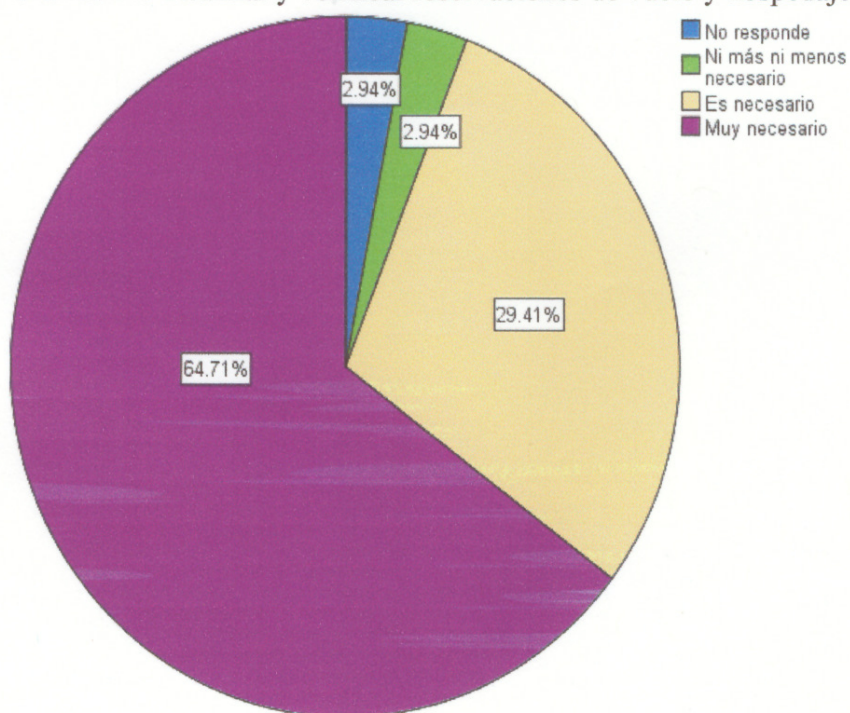
Cuadro 20. Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
Ni más ni menos necesario	1	2.9	2.9	5.9
Es necesario	10	29.4	29.4	35.3
Muy necesario	22	64.7	64.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Según, los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, ante el cuestionamiento de realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje, un 2.9% no respondió; mientras que otro 2.9% indicó que no es ni más ni menos necesario; por otra parte, un 29.4% dijo que es necesario; y un 64.7% respondió que es muy necesario en agencias de viajes.

Gráfica 20. Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

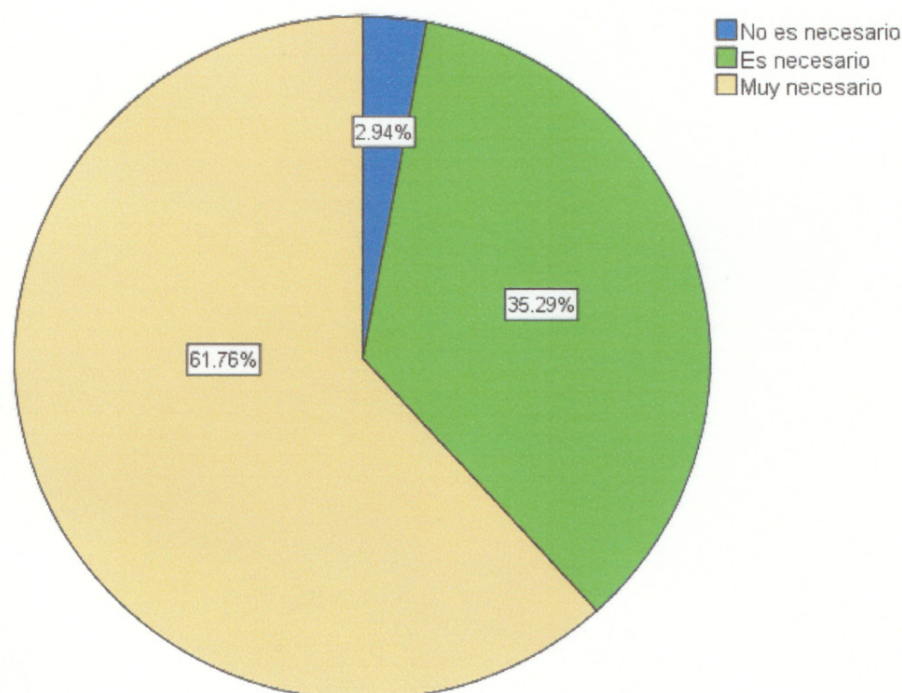
Cuadro 21. Proporcionar información de destino turístico.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No es necesario	1	2.9	2.9	2.9
Es necesario	12	35.3	35.3	38.2
Muy necesario	21	61.8	61.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Tomando en consideración el cuestionamiento sobre proporcionar información de destino turístico, en agencias de viaje, realizada a los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, estos respondieron en un 2.9% que no es necesario; otro 35.3% dijo que es necesario y un 61.8% respondió que es muy necesario.

Gráfica 21. Proporcionar información de destino turístico.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

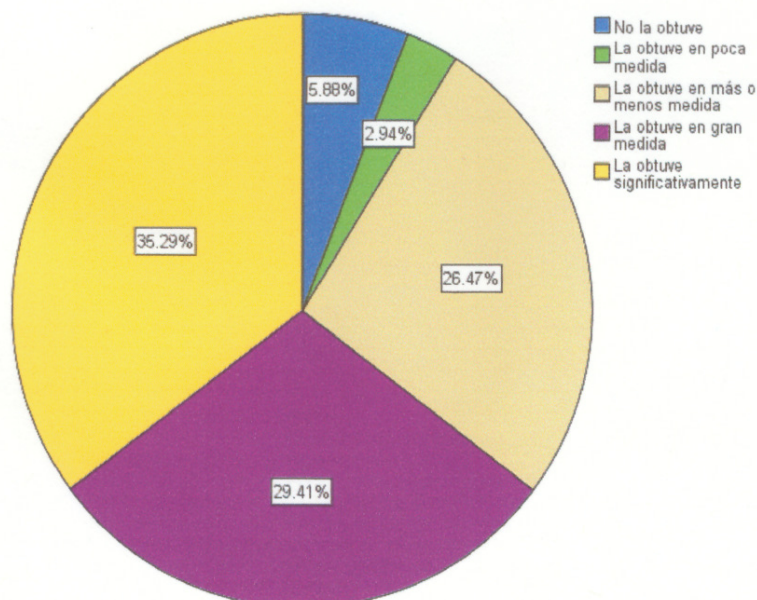
Cuadro 22. Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	2	5.9	5.9	5.9
La obtuve en poca medida	1	2.9	2.9	8.8
La obtuve en más o menos medida	9	26.5	26.5	35.3
La obtuve en gran medida	10	29.4	29.4	64.7
La obtuve significativamente	12	35.3	35.3	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

Según, los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante; 5.9% respondió que no la obtuvo; otro 2.9% indicó que la obtuvo en poca medida; por su parte un 26.5% dijo que la obtuvo en más o menos medida; otro 29.4% la obtuvo en gran medida; y un 35.3% respondió que la obtuvo significativamente; la competencia, de identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional.

Gráfica 22. Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

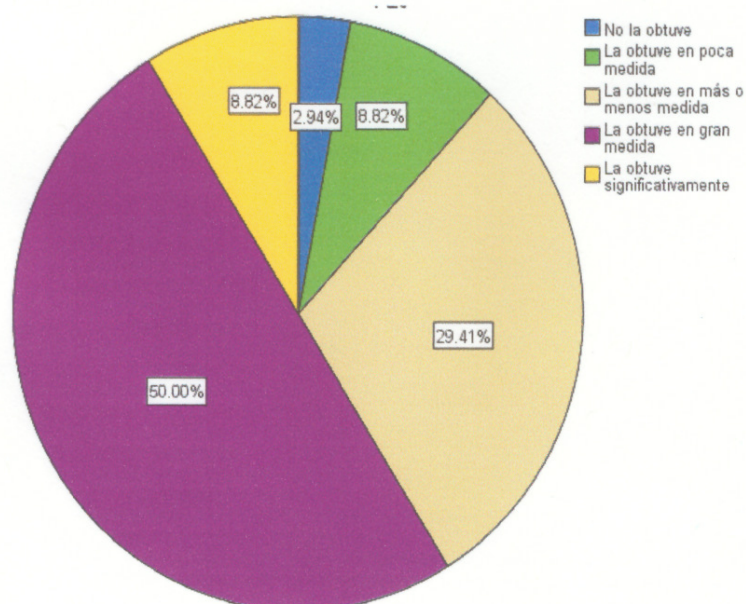
Cuadro 23. Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	2.9	2.9	2.9
La obtuve en poca medida	3	8.8	8.8	11.8
La obtuve en más o menos medida	10	29.4	29.4	41.2
La obtuve en gran medida	17	50.0	50.0	91.2
La obtuve significativamente	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, ante la pregunta sobre diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional, respondieron, en un 2.9% que no la obtuvieron; en otro 8.8% que la obtuvieron en poca medida; mientras que un 29.4% indicó que la obtuvo en más o menos medida; por otra parte, un 50% dijo haberla obtenido en gran medida; y un 8.8% que la obtuvo significativamente.

Gráfica 23. Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018):

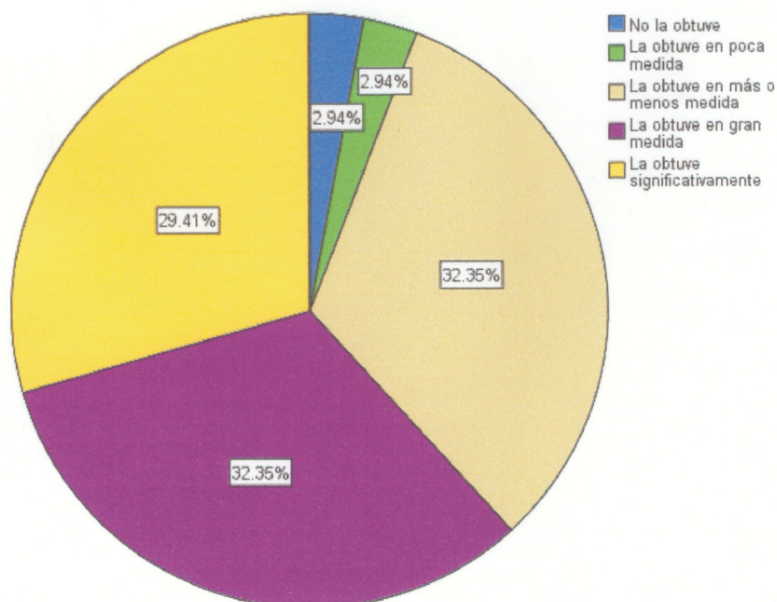
Cuadro 24. Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	2.9	2.9	2.9
La obtuve en poca medida	1	2.9	2.9	5.9
La obtuve en más o menos medida	11	32.4	32.4	38.2
La obtuve en gran medida	11	32.4	32.4	70.6
La obtuve significativamente	10	29.4	29.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

En cuanto a la pregunta sobre gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo, de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, respondieron en el siguiente orden: un 2.9% indica no haber obtenido esta competencia; mientras que, un 2.9% dice que la obtuvo en poca medida; por otra parte un 32.4% respondió haberla obtenido en más o menos medida; otro 32.4% dijo que la obtuvo en gran medida; y un 29.4% respondió que la obtuvo significativamente.

Gráfica 24. Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018):

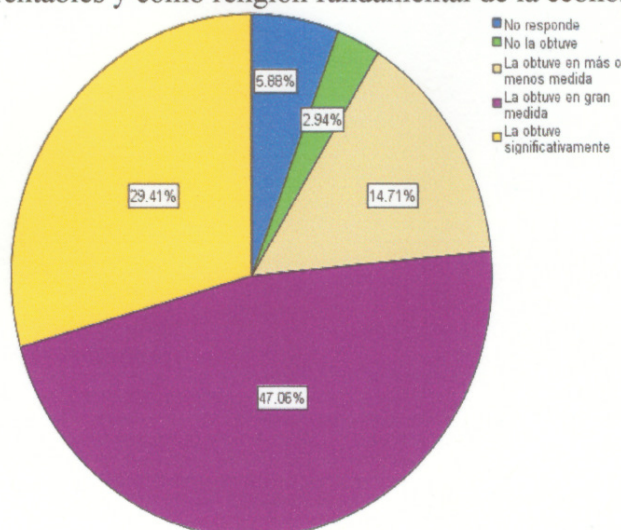


Cuadro 25. Valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	2	5.9	5.9	5.9
No la obtuve	1	2.9	2.9	8.8
La obtuve en más o menos medida	5	14.7	14.7	23.5
La obtuve en gran medida	16	47.1	47.1	70.6
La obtuve significativamente	10	29.4	29.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018): De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo, con énfasis en Hotelería y Restaurante, un 5.9% no respondió; mientras que un 2.9% dijo que no obtuvo; otro 14.7% indicó que obtuvo en más o menos medida; por otra parte un 47.1% dijo que obtuvo en gran medida; en cuanto otro 29.4% respondió que obtuvo significativamente, la competencia de valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.

Gráfica 25. Valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.



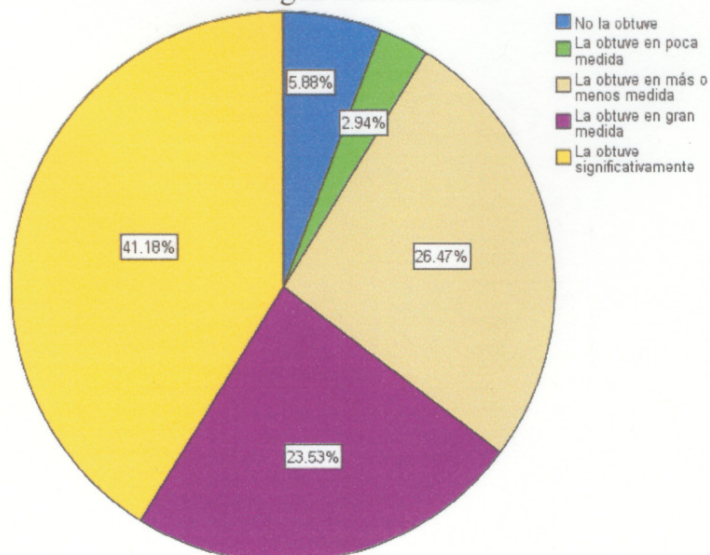
Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Cuadro 26. Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	2	5.9	5.9	5.9
La obtuve en poca medida	1	2.9	2.9	8.8
La obtuve en más o menos medida	9	26.5	26.5	35.3
La obtuve en gran medida	8	23.5	23.5	58.8
La obtuve significativamente	14	41.2	41.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018). Según los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, ante la pregunta realizada sobre la competencia de expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como la lengua internacional, respondieron en un 5.9% que no la obtuvo; otro 2.9% que la obtuvo en poca medida; un 26.5% indicó que la obtuvo en más o menos medida; en tanto un 23.5% dijo que la obtuvo en gran medida; y un 41.2% respondió que la obtuvo significativamente.

Gráfica 26. Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, 2018

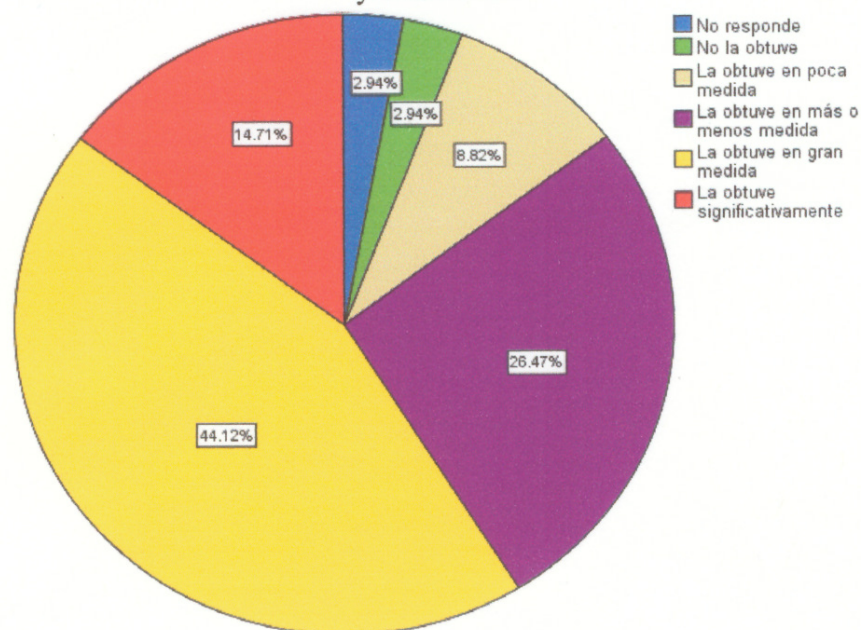
Cuadro 27. Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	1	2.9	2.9	2.9
No la obtuve	1	2.9	2.9	5.9
La obtuve en poca medida	3	8.8	8.8	14.7
La obtuve en más o menos medida	9	26.5	26.5	41.2
La obtuve en gran medida	15	44.1	44.1	85.3
La obtuve significativamente	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Atendiendo al cuestionamiento sobre la competencia de administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería, de los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante; un 2.9% no respondió; otro 2.9% dijo que no la obtuvo; mientras que un 8.8% indicó que la obtuvo en poca medida; por otra parte, un 26.5% dijo que la obtuvo en más o menos medida; otro 44.1% indicó que la obtuvo en gran medida; y un 14.7% respondió que la obtuvo significativamente.

Gráfica 27. Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

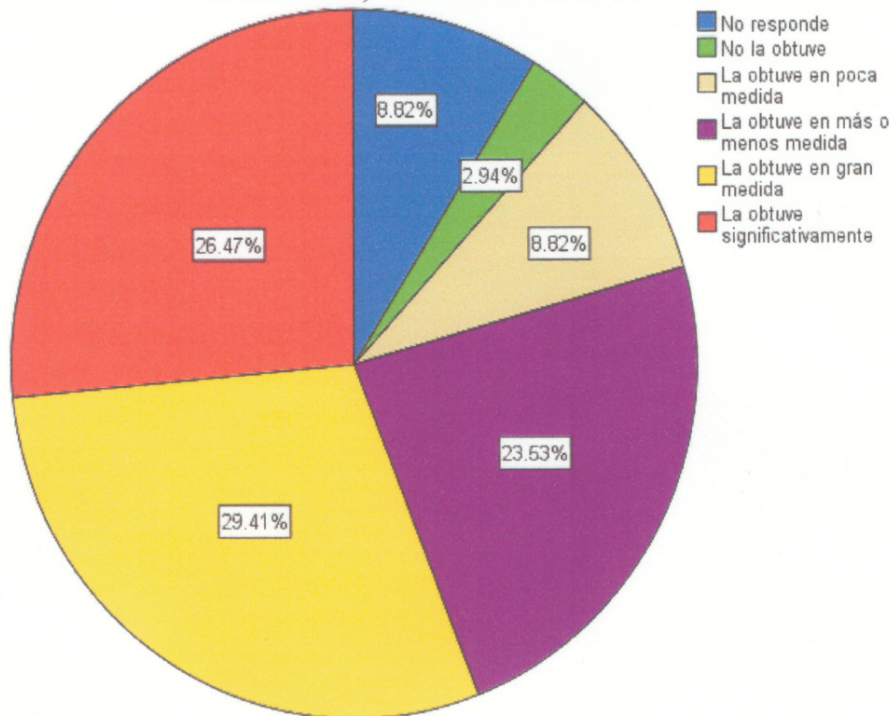
Cuadro 28. Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurantes) relacionada con el turismo.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	3	8.8	8.8	8.8
No la obtuve	1	2.9	2.9	11.8
La obtuve en poca medida	3	8.8	8.8	20.6
La obtuve en más o menos medida	8	23.5	23.5	44.1
La obtuve en gran medida	10	29.4	29.4	73.5
La obtuve significativamente	9	26.5	26.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018):

En cuanto a la pregunta sobre la competencia de planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurantes) relacionada con el turismo, realizada a 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, 8.8% no respondió, sin poder reconocer la causa de su abstención a respuesta; un 2.9% indicó no haberla obtenido; por otra parte, un 8.8% dijo que la obtuvo en poca medida; mientras que un 23.5% indicó que la obtuvo en más o menos medida; otro 29.4% dijo que la obtuvo en gran medida; dejando un 26.5% que respondió que la obtuvo significativamente.

Gráfica 28. Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurantes) relacionada con el turismo.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

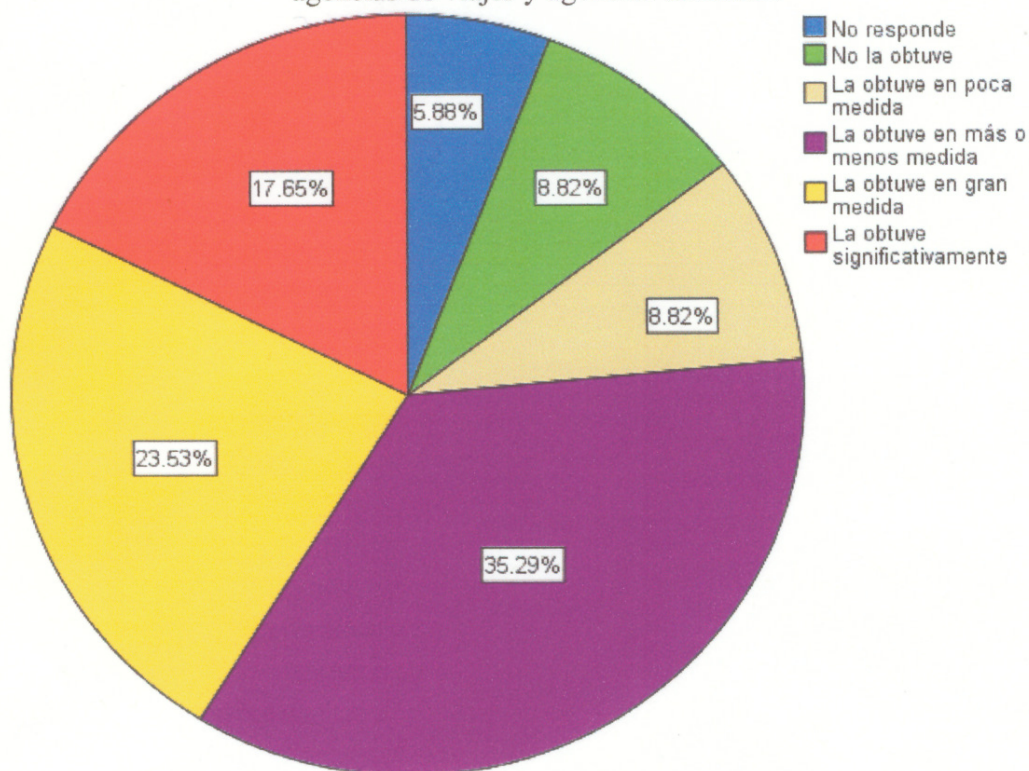
**Cuadro 29. Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas.**

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	2	5.9	5.9	5.9
No la obtuve	3	8.8	8.8	14.7
La obtuve en poca medida	3	8.8	8.8	23.5
La obtuve en más o menos medida	12	35.3	35.3	58.8
La obtuve en gran medida	8	23.5	23.5	82.4
La obtuve significativamente	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

Según, los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, ante el cuestionamiento sobre la competencia de planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas; en un 5.9% no respondió; mientras que un 8.8% indicó que no la obtuvieron; por otra parte un 8.8% dijo haberla obtenido en poca medida; otro 35.3% indicó haberla obtenido en más o menos medida; sin embargo, un 23.5% manifestó que la obtuvo en gran medida; y un 17.6% respondió haberla obtenido significativamente.

Gráfica 29. Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018):

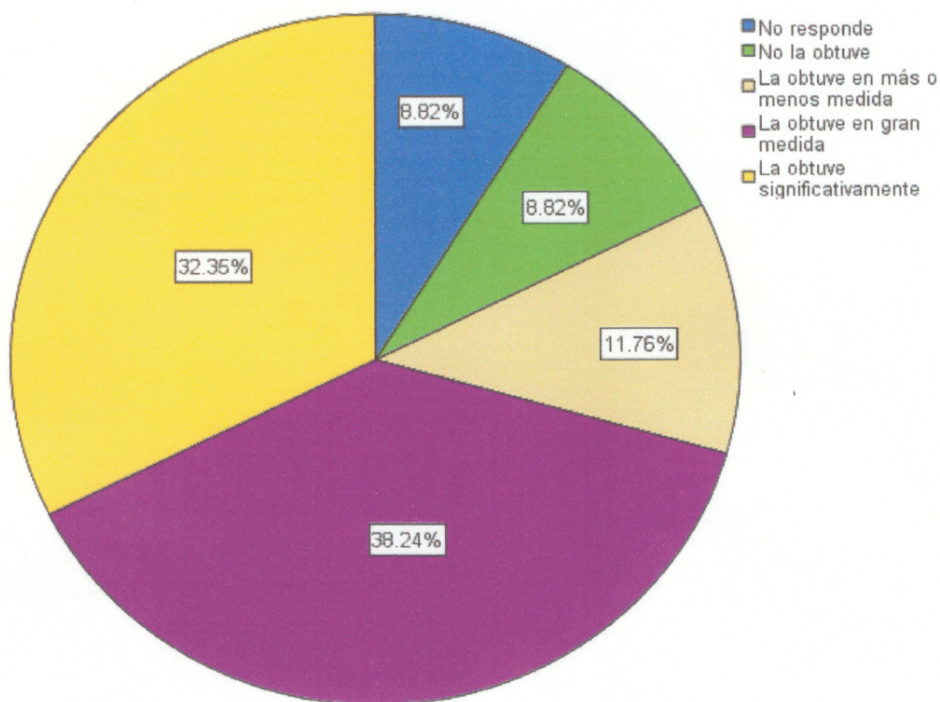
Cuadro 30. Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	3	8.8	8.8	8.8
No la obtuve	3	8.8	8.8	17.6
La obtuve en más o menos medida	4	11.8	11.8	29.4
La obtuve en gran medida	13	38.2	38.2	67.6
La obtuve significativamente	11	32.4	32.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018).

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, 8.8% no respondió; otro 8.8% dijo que no la obtuvo; por otra parte un 11.8% indicó que la obtuvo en más o menos medida; mientras que, un 38.2% respondió que la obtuvo en gran medida; y un 32.4% respondió que la obtuvo significativamente; en cuanto a la pregunta realizada sobre la competencia de tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista.

Gráfica 30. Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)



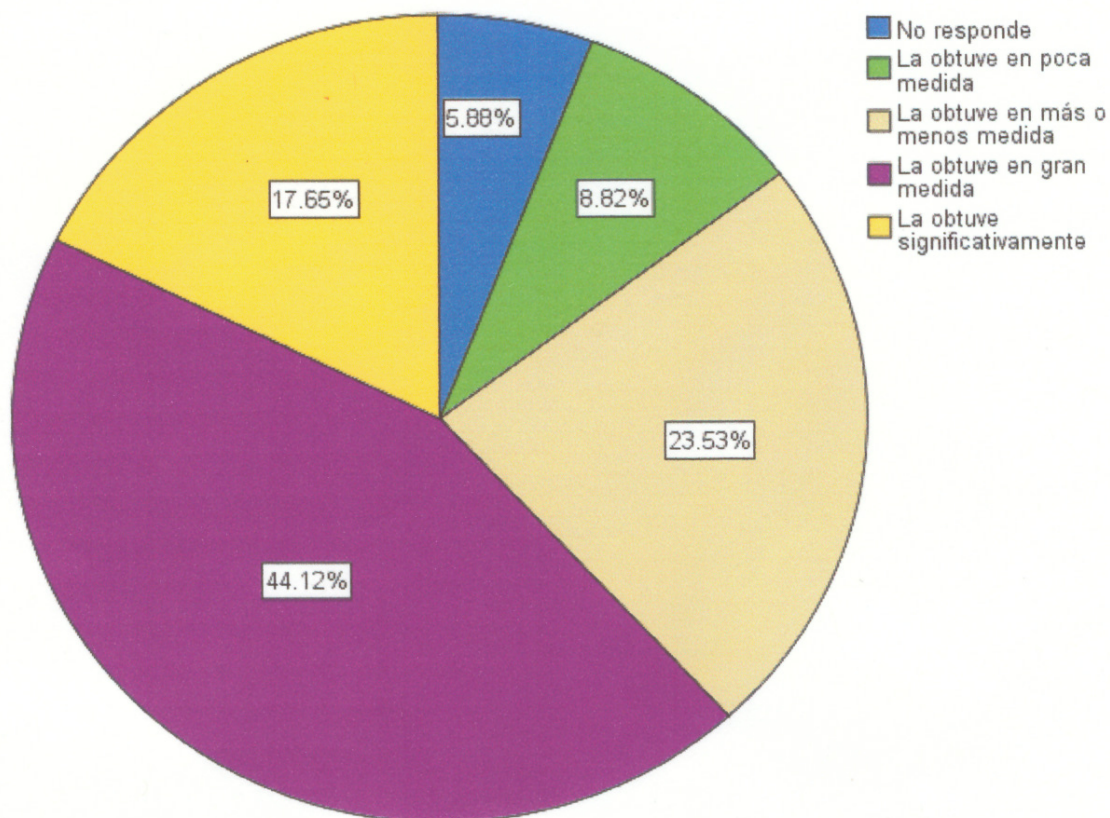
Cuadro 31. Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	2	5.9	5.9	5.9
La obtuve en poca medida	3	8.8	8.8	14.7
La obtuve en más o menos medida	8	23.5	23.5	38.2
La obtuve en gran medida	15	44.1	44.1	82.4
La obtuve significativamente	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

De los 34 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante; 5.9% no respondió; otro 8.8% dijo que la obtuvo en poca medida; mientras que un 23.5% indicó que la obtuvo en más o menos medida; por su parte un 44.1% dijo que la obtuvo en gran medida; y un 17.6% respondió que la obtuvo significativamente; cuando se les preguntó sobre la competencia de aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad.

Gráfica 31. Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición, procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 5 dirigida a estudiantes de Turismo de 3 y 4 año. Agosto, (2018)

## Estrato: Egresados

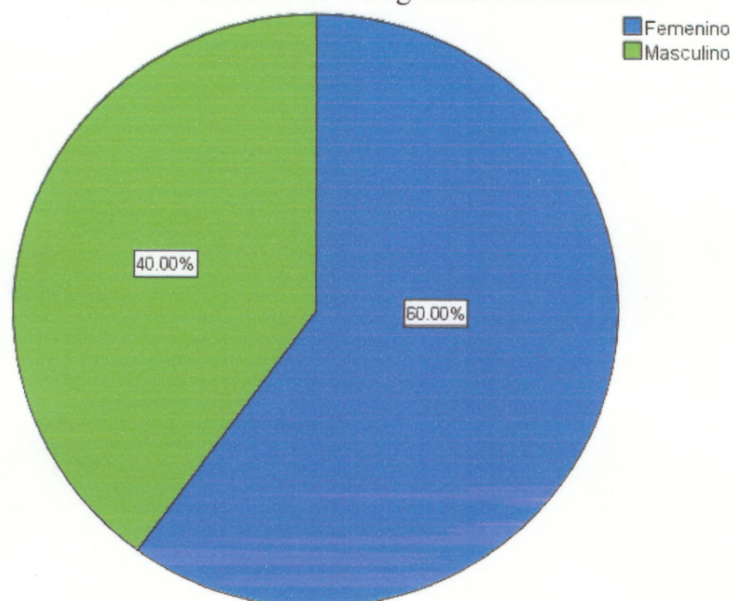
Cuadro 32. Sexo de los egresados encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	6	60.0	60.0	60.0
Masculino	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Se encuestaron a 10 egresados de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Turismo, de los cuáles un 60% eran féminas y un 40% eran sexo masculino. Por lo que la representatividad del estrato de egresados está inclinada hacia las mujeres.

Gráfica 32. Sexo de los egresados encuestados



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

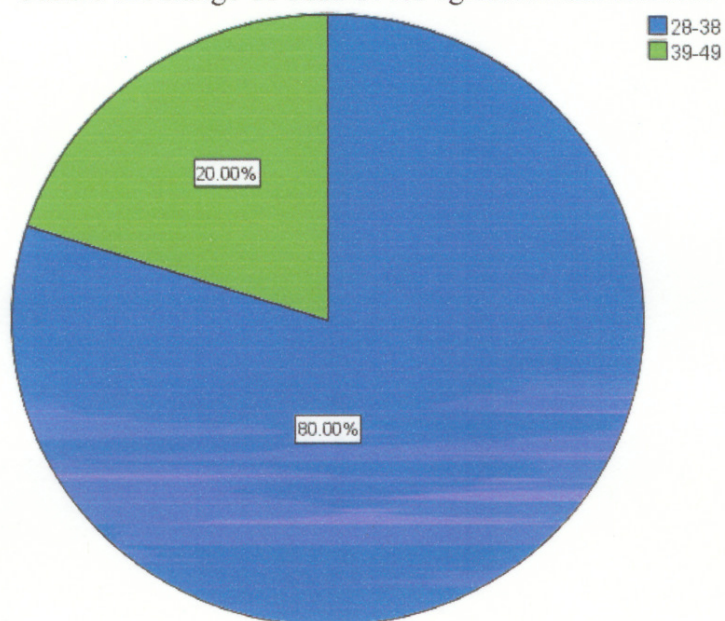
Cuadro 33. Rango de edad de los egresados encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
28-38	8	80.0	80.0	80.0
39-49	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

De los 10 egresados encuestados un 80% de éstos están entre las edades de 28 a 38 años y un 20% se ubican en el rango de edad de 39 a 49 años. Por lo que relativamente, el estrato de egresados está representado con mayor énfasis en las edades de 28 a 38 años.

Cuadro 33. Rango de edad de los egresados encuestados



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

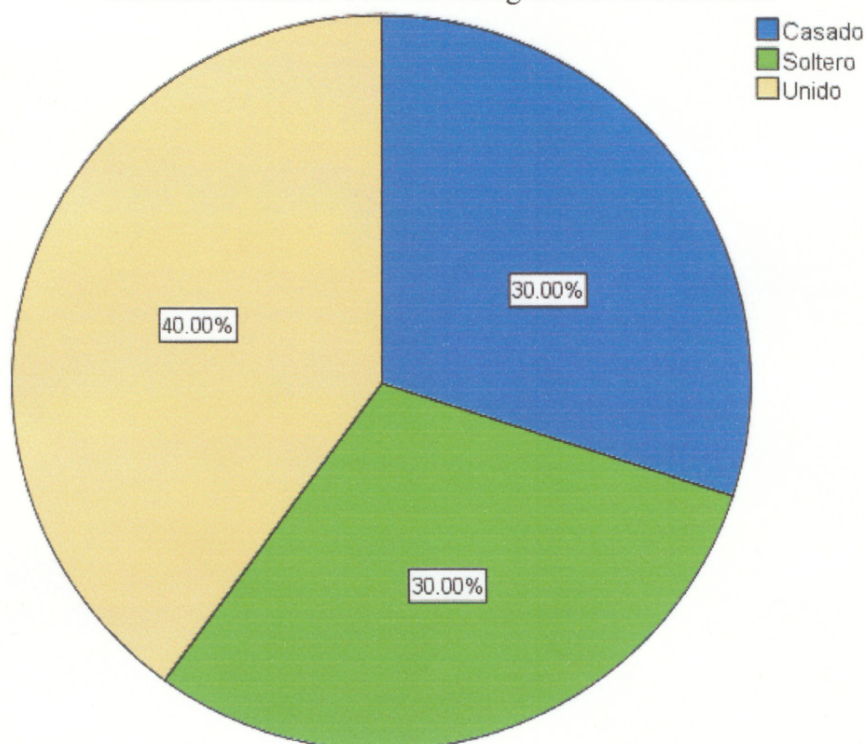
Cuadro 34. Estado Civil de los egresados encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	3	30.0	30.0	30.0
Soltero	3	30.0	30.0	60.0
Unido	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

En cuanto al estado civil de los encuestados, se observa que un 30% están casados, mientras que otro porcentaje similar, está soltero y un 40% de los egresados mantiene la condición de unido.

Gráfica 34. Estado Civil de los egresados encuestados



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

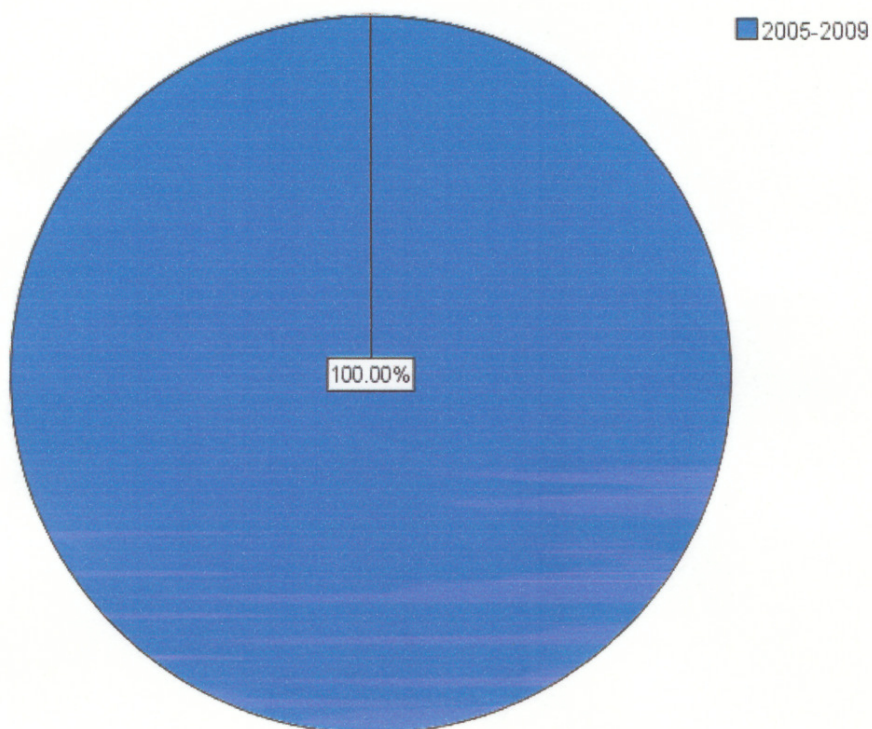
Cuadro 35. Año de graduación de los egresados encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2005-2009	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según las respuestas dadas por los egresados encuestados un 100% de éstos terminaron sus estudios de la Licenciatura en Turismo entre los años de 2005 a 2009.

Gráfica 35. Año de graduación de los egresados encuestados



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

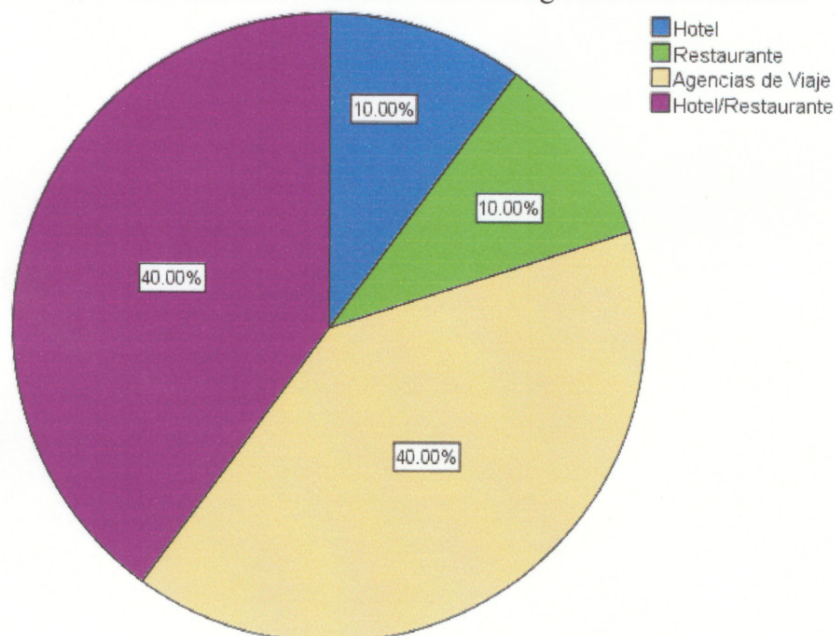
Cuadro 36. Sector donde laboran los egresados encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hotel	1	10.0	10.0	10.0
Restaurante	1	10.0	10.0	20.0
Agencias de Viaje	4	40.0	40.0	60.0
Hotel/Restaurante	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según los 10 egresados encuestados un 10% de éstos labora en “Hotel”, otros 10% lo hace en restaurante, un 40% en “agencia de viaje” y otro 40% en “Hotel/Restaurante”. Haciendo referencia a las respuestas obtenidas, hay que tomar en cuenta dentro del contexto de la actividad turística en la provincia, son varios hoteles los que brindan el servicio de restaurante.

Gráfica 36. Sector donde laboran los egresados encuestados



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

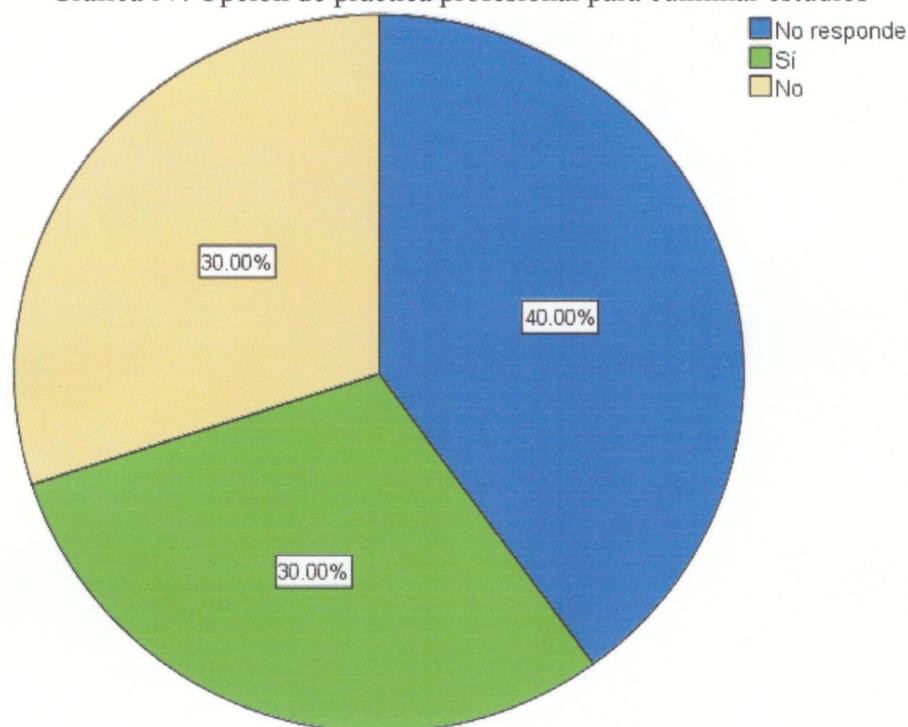
Cuadro 37. Opción de práctica profesional para culminar estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	4	40.0	40.0	40.0
Sí	3	30.0	30.0	70.0
No	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según los 10 egresados encuestados, un 40% optó por no responder al cuestionamiento, mientras que un 30% consideró en la opción “sí” mientras que, un 30% manifestó que “no”.

Gráfica 37. Opción de práctica profesional para culminar estudios



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)



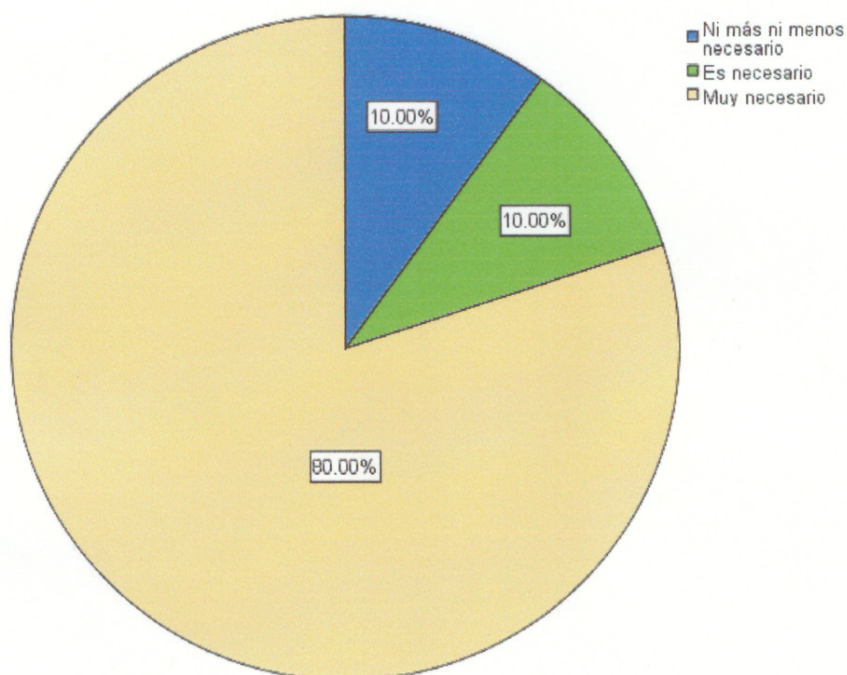
Cuadro 38. Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	1	10.0	10.0	10.0
Es necesario	1	10.0	10.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Dentro de las competencias que deben obtener en el área de hotelería, un 10% de los egresados encuestados, respondieron “ni más ni menos necesario” en cuanto a determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales; por otro lado, un 10% se inclinó hacia la opción “es necesario”; mientras que un 80% estimó ser “muy necesario”.

Gráfica 38. Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

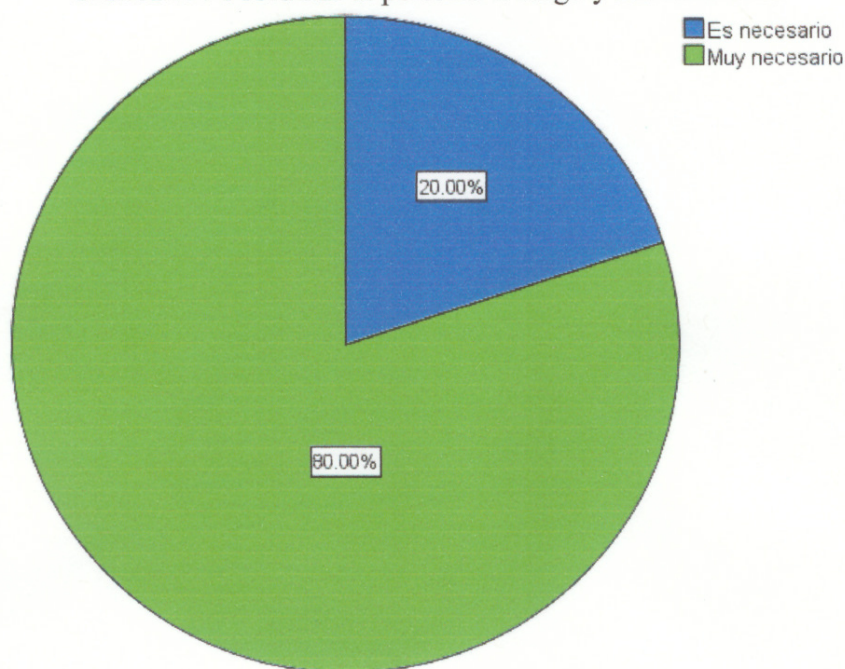
Cuadro 39. Coordinar al personal a cargo y sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Para los 10 egresados encuestados, la competencia de “coordinar al personal a cargo y sus funciones” dentro del área de Hotelería, en un 20% lo consideran como “necesario” y un 80% señalan que “muy necesario”.

Gráfica 39. Coordinar al personal a cargo y sus funciones



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

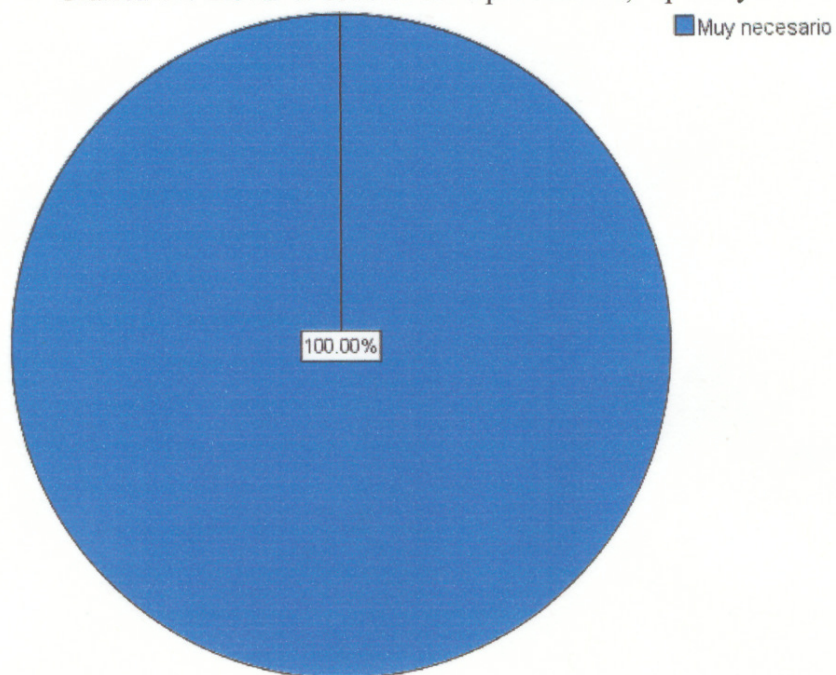
Cuadro 40. Llevar el control de la producción, reparto y ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy necesario	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Para los 10 egresados encuestados o sea el 100% es “muy necesario” que se tengan competencias para llevar el control de la producción, reparto y ventas, en el área de hotelería.

Gráfica 40. Llevar el control de la producción, reparto y ventas



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

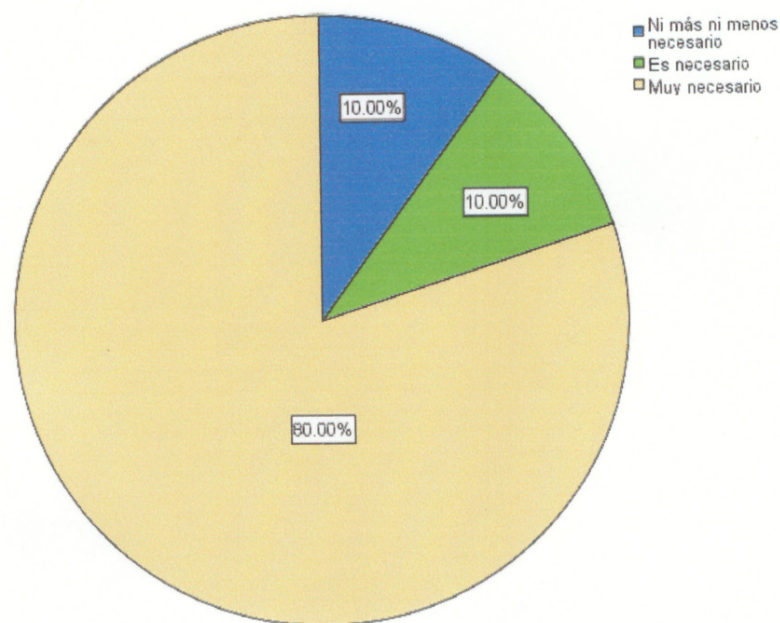
Cuadro 41. Planeación de presupuestos y administración de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	1	10.0	10.0	10.0
Es necesario	1	10.0	10.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Otros aspectos que deben considerar como parte de la formación para realizar práctica profesional es “planeación de presupuestos y administración de recursos”, en donde un 10% de los egresados encuestados respondieron “ni más ni menos necesario” con respecto a un 80% que se inclinó a la opción “muy necesario”.

Gráfica 41. Planeación de presupuestos y administración de recursos



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

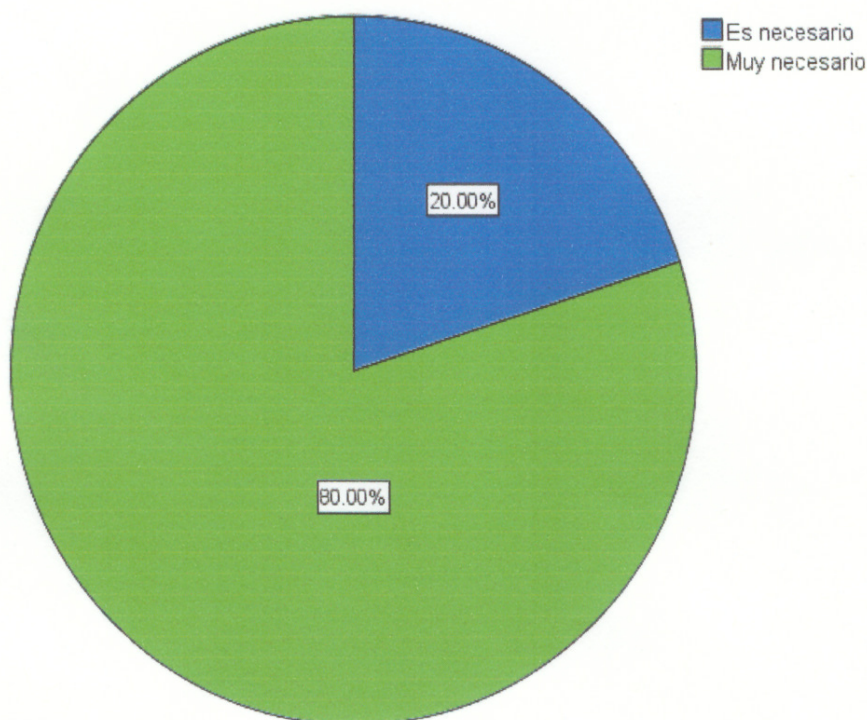
Cuadro 42. Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Con respecto al conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurante y hotelería; los egresados encuestados respondieron en un 20% que “es necesario” mientras que, un 80% consideró que este conocimiento para realizar la práctica profesional es “muy necesario”.

Cuadro 42. Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

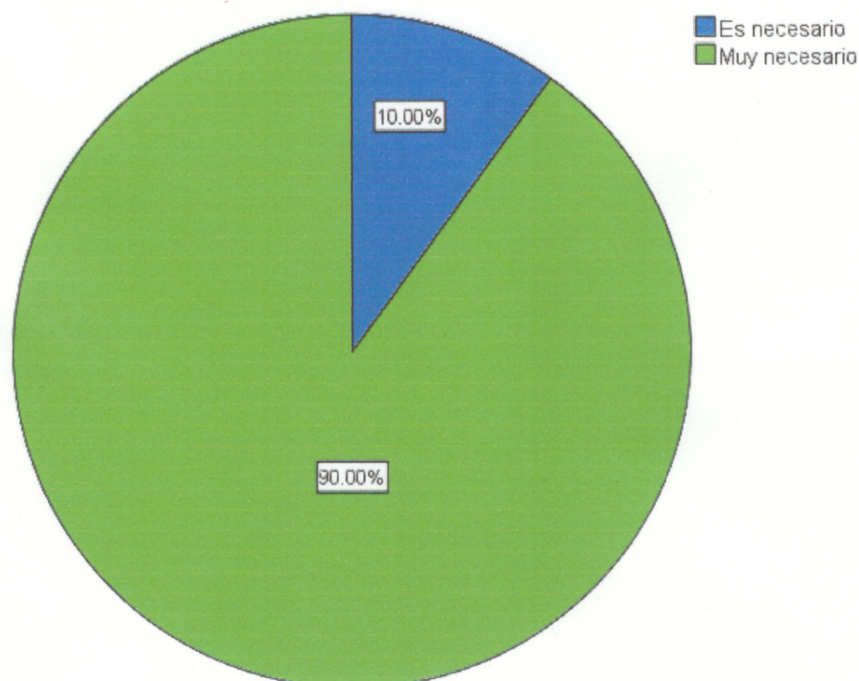
Cuadro 43. Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	1	10.0	10.0	10.0
Muy necesario	9	90.0	90.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Otro aspecto relevante dentro del área de hotelería que el estudiante debería tener conocimiento al momento de realizar práctica profesional es “planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero” de la cual los estudiantes egresados respondieron en un 90% que este conocimiento es “muy necesario”.

Gráfica 43. Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

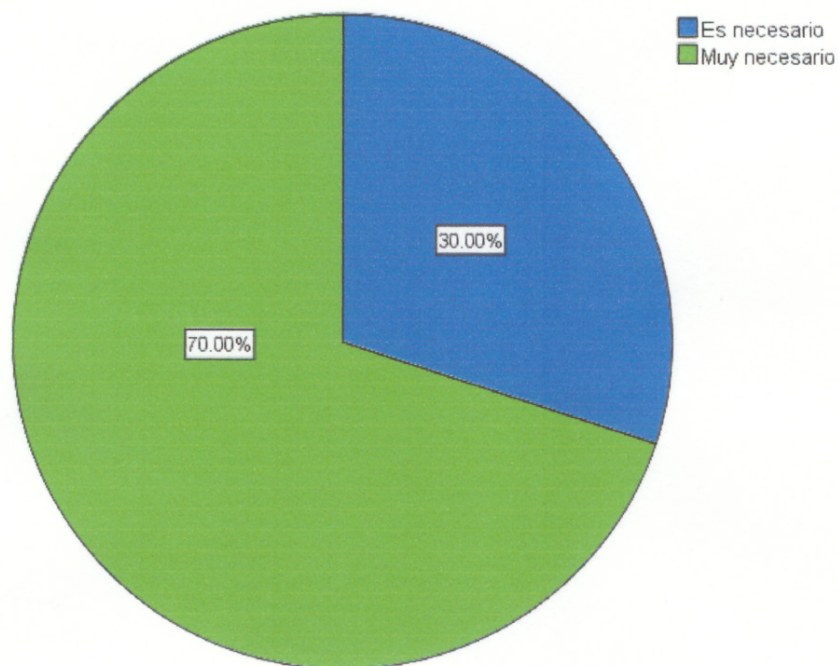
Cuadro 44. Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	3	30.0	30.0	30.0
Muy necesario	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Otra área de interés dentro de la formación de los estudiantes de Turismo es restaurante, por cuanto un 70% de los egresados encuestados respondieron que es “muy necesario” tener conocimiento en “planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina; con respecto a un 30% que señalaron “es necesario”.

Gráfica 44. Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

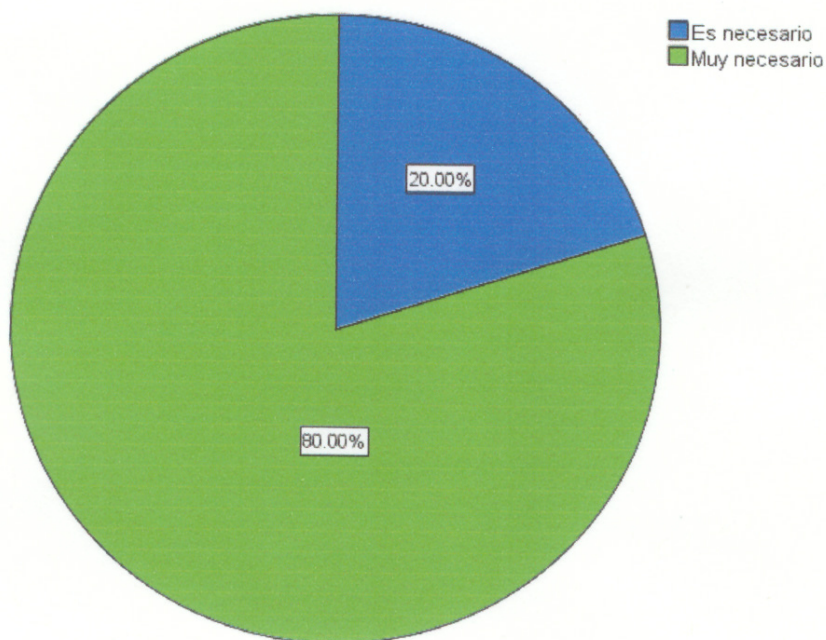
Cuadro 45. Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Otro conocimiento relevante en el área de restaurante es “supervisar el abastecimiento conitnuo de materia prima” por lo que los egresados encuestados respondieron que “es necesario” en un 20% y otros 80% señaló “muy necesario”.

Gráfica 45. Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)



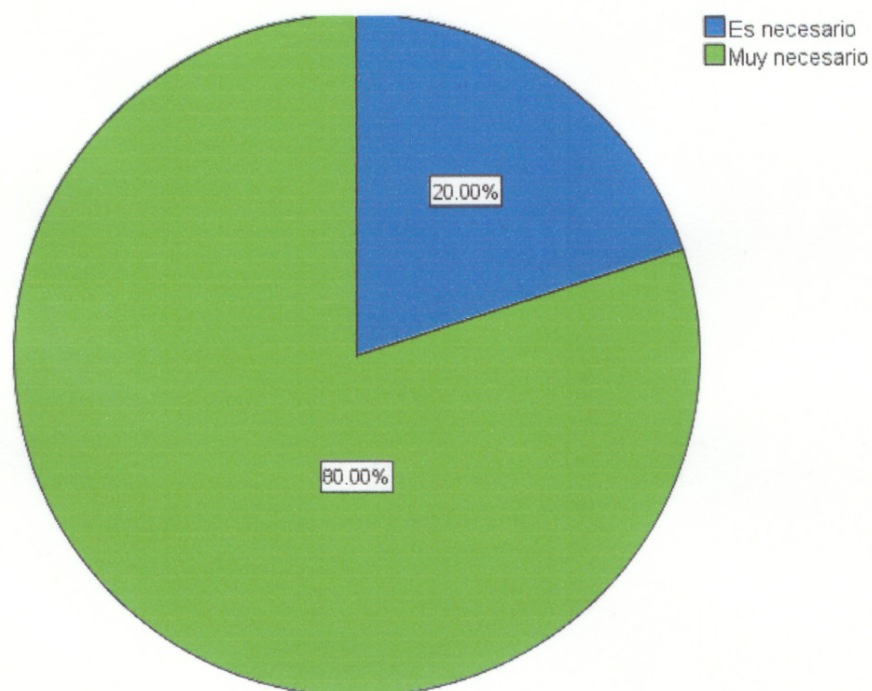
Cuadro 46. Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Con respecto al conocimiento de “garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente” los egresados encuestados respondieron en un 80% que este conocimiento es “muy necesario” con respecto a un 20% la cual optó por responder “es necesario”.

Gráfica 46. Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

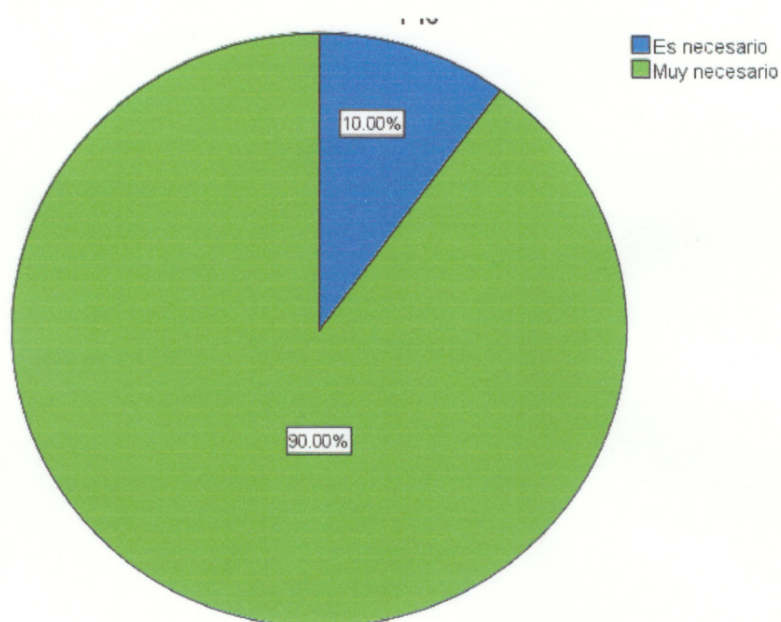
Cuadro 47. Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	1	10.0	10.0	10.0
Muy necesario	9	90.0	90.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

También en el área de restaurante corresponde tener conocimiento en el “aseguramiento que los servicios de alimentos cumplan con las normas de higiene y seguridad” en la que los egresados encuestados respondieron un 90% que es “muy necesario”.

Cuadro 47. Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

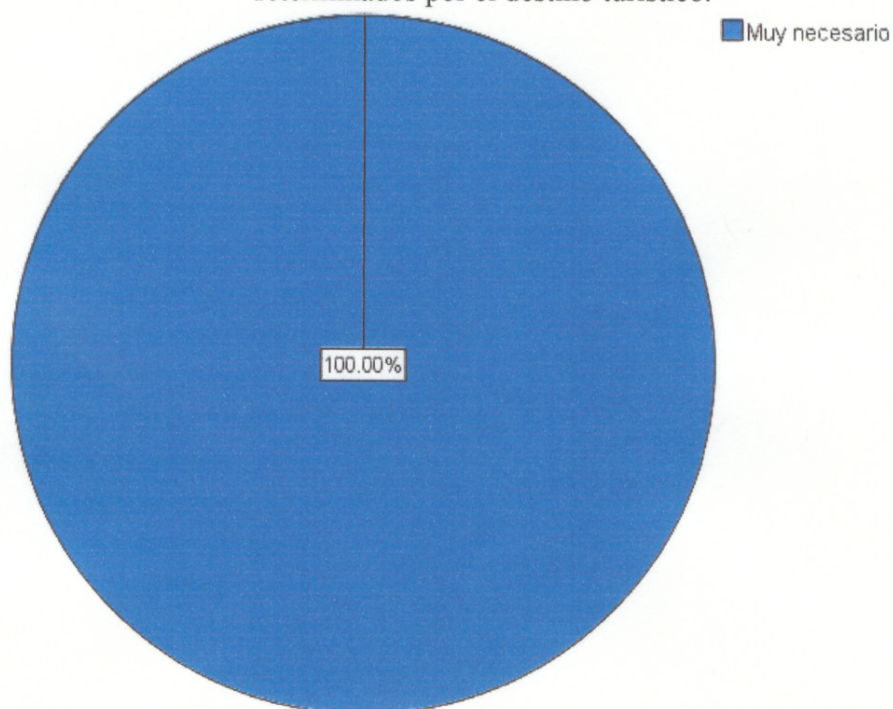
Cuadro 48. Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy necesario	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Otra área de interés dentro del turismo son las agencias de viajes, por cuanto, es necesario que los estudiantes en formación tengan conocimiento en “Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico” los egresados encuestados respondieron en un 100% ser “muy necesario”.

Gráfica 48. Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

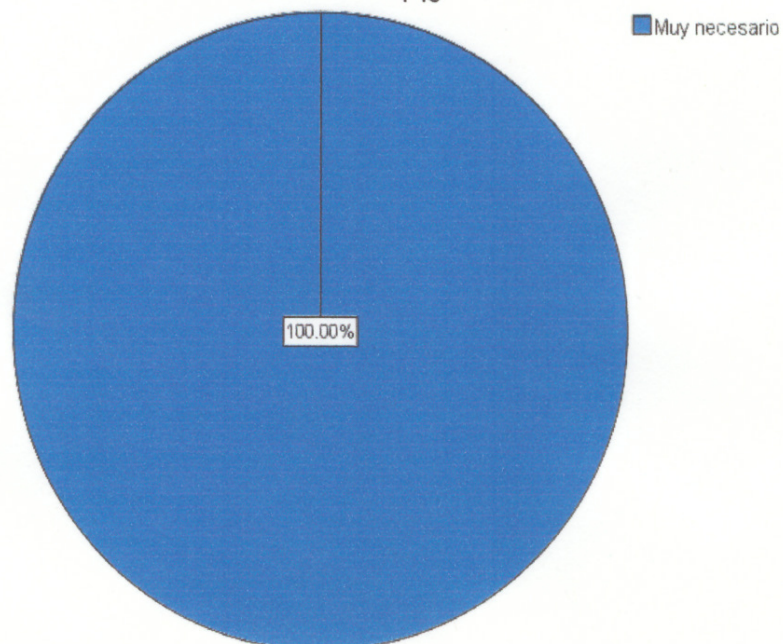
Cuadro 49. Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy necesario	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

En cuanto a los conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas, un 100% de los egresados encuestados respondieron que este conocimiento es “muy necesario”.

Cuadro 49. Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

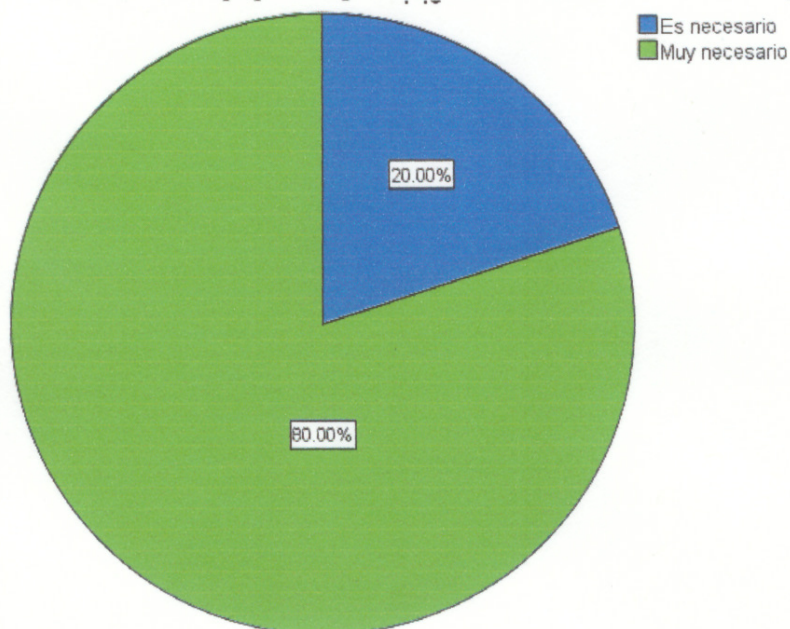
Cuadro 50. Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Dentro del área de agencia de viajes es conveniente tener conocimiento en “coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista” de la cual un 80% de los egresados encuestados manifestaron que es “muy necesario”.

Gráfica 50. Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

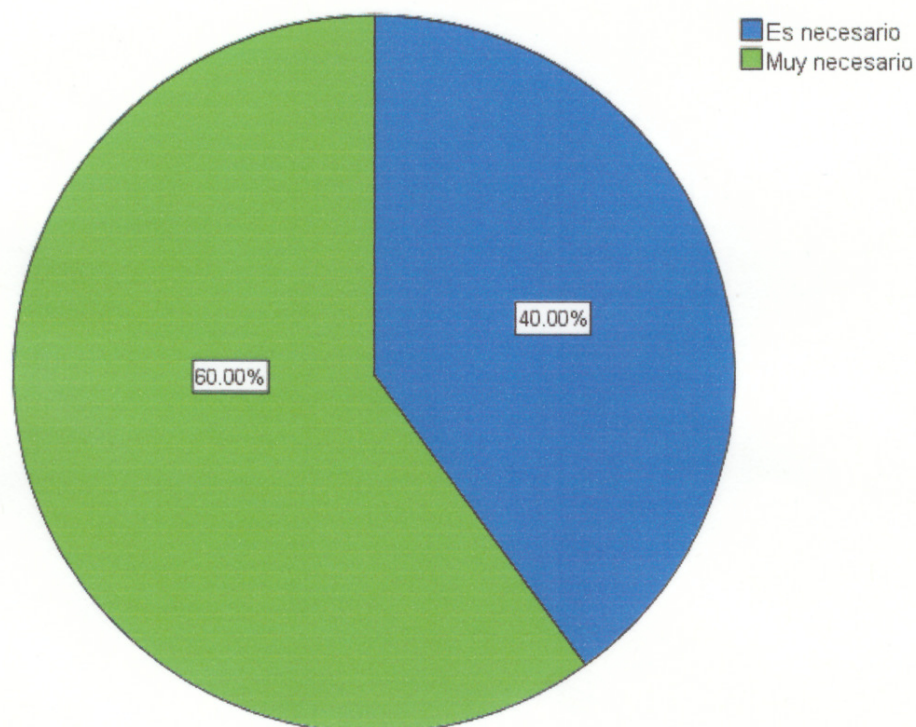
Cuadro 51. Vender paquetes turísticos y promociones de viajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	4	40.0	40.0	40.0
Muy necesario	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según los egresados encuestados en un 60% señalan como “muy necesario” que los estudiantes en formación tengan conocimiento en “vender paquetes turísticos y promociones de viajes” y otro 40% señala que es “muy necesario” dicho conocimiento.

Gráfica 51. Vender paquetes turísticos y promociones de viajes



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

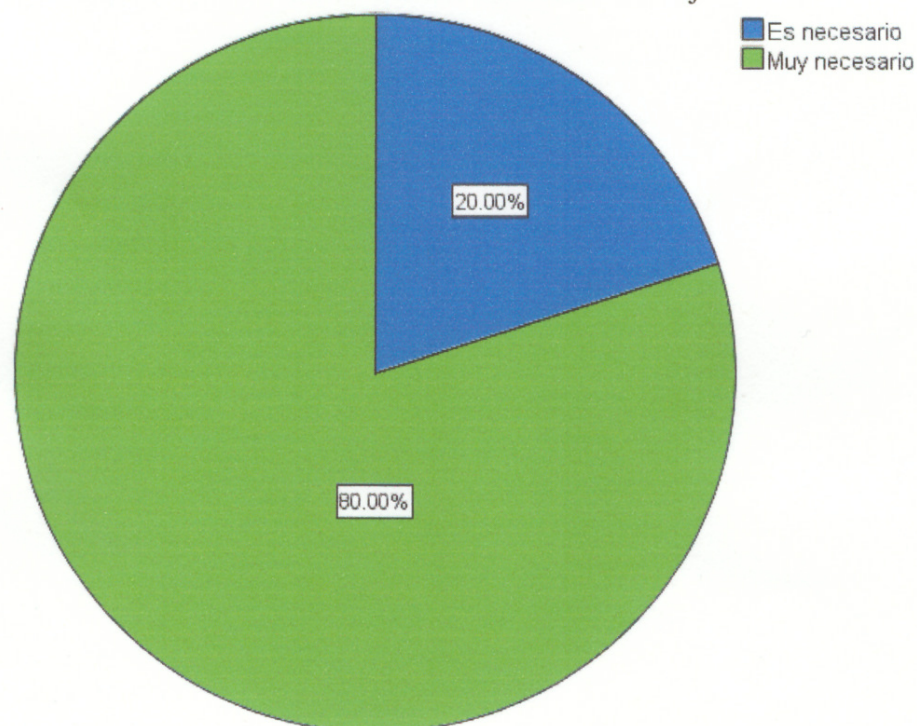
Cuadro 52. Elaborar itinerarios de viaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Los egresados encuestados respondieron en un 80% que es “muy necesario” que los estudiantes tengan conocimiento en “elaborar itinerarios de viaje” y otro 20% estimó que “es necesario”.

Gráfica 52. Elaborar itinerarios de viaje



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

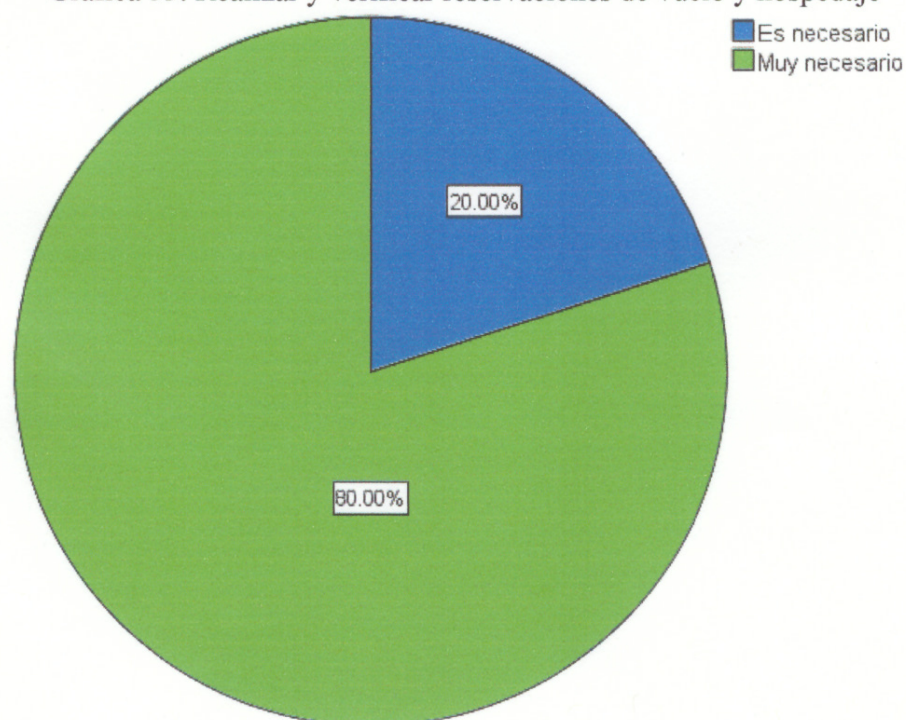
Cuadro 53. Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es necesario	2	20.0	20.0	20.0
Muy necesario	8	80.0	80.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

De los 10 egresados encuestados un 80% de éstos consideran “muy necesario” que los estudiantes en formación tengan conocimiento en “realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje” mientras que un 20% considera que “es necesario”.

Gráfica 53. Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)



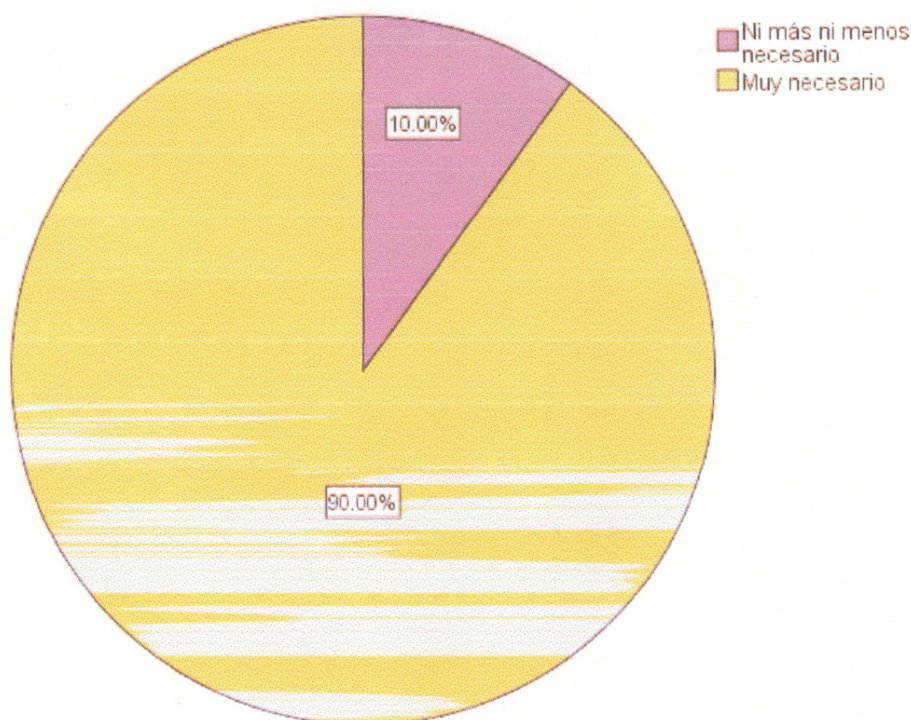
Cuadro 54. Proporcionar información de destino turísticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni más ni menos necesario	1	10.0	10.0	10.0
Muy necesario	9	90.0	90.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según los 10 egresados encuestados en una proporción del 90% consideran que es “muy necesario” que el estudiante en formación de la Licenciatura en Turismo debe “proporcionar información de destinos turísticos”.

Gráfica 54. Proporcionar información de destino turísticos.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

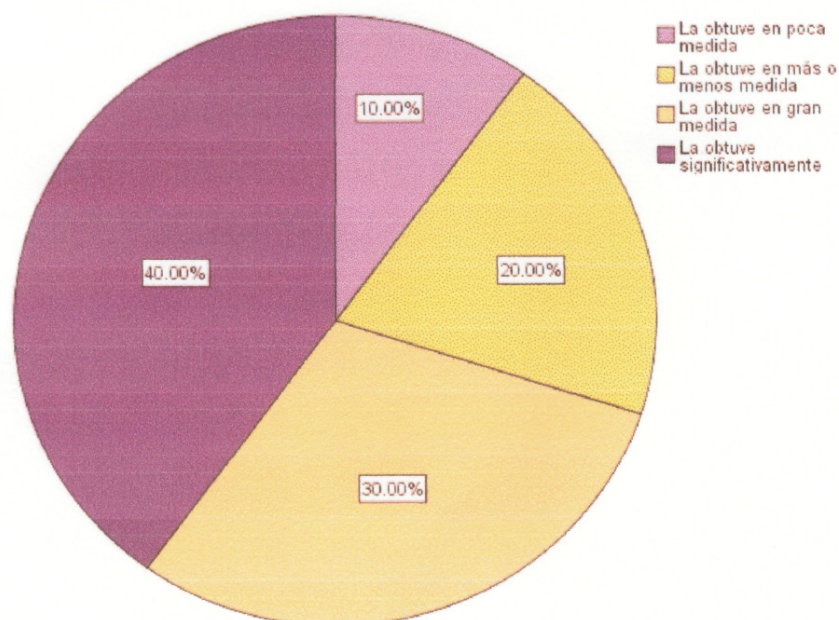
Cuadro 55. Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en más o menos medida	2	20.0	20.0	30.0
La obtuve en gran medida	3	30.0	30.0	60.0
La obtuve significativamente	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

A los egresados encuestados se les pregunto con respecto a la adquisición de una serie de competencias, de las que un 40% respondió que “la obtuvo significativamente” identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional; mientras que, un 30% señaló “en gran medida”, otro 20% “en más o menos medida” y un 10% “en poca medida”.

Gráfica 55. Identificar las necesidades en cuanto a la demanda y oferta de diferentes formas de turismo tanto a nivel local, regional o nacional.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

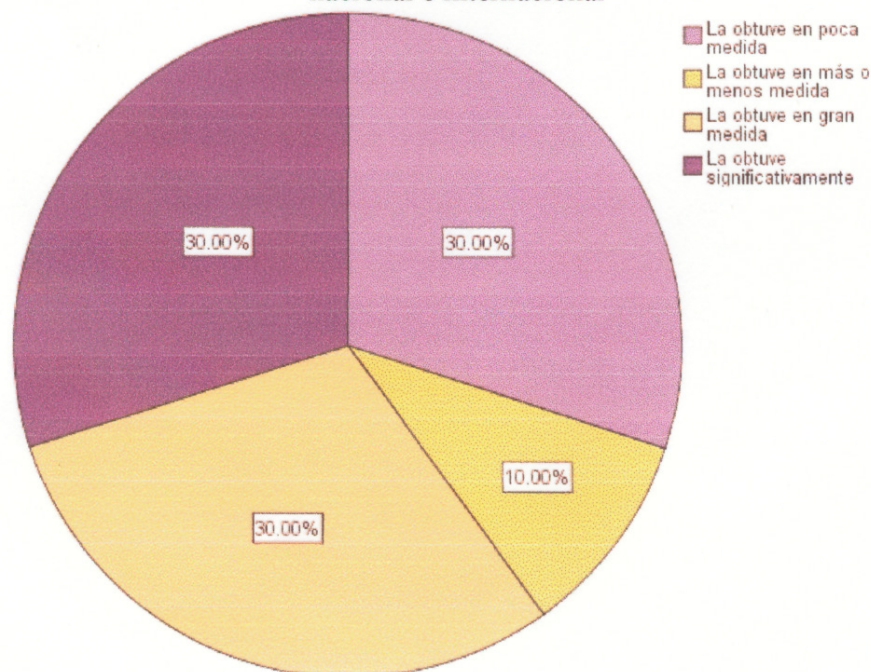
Cuadro 56. Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	3	30.0	30.0	30.0
La obtuve en más o menos medida	1	10.0	10.0	40.0
La obtuve en gran medida	3	30.0	30.0	70.0
La obtuve significativamente	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Sobre el mismo tema de adquisición de competencias, un 30% de los egresados respondieron “la obtuve significativamente” el diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional, mientras que un 30% consideraron “la obtuve en poca medida”.

Cuadro 56. Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos del área de turismo a nivel regional, nacional e internacional



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

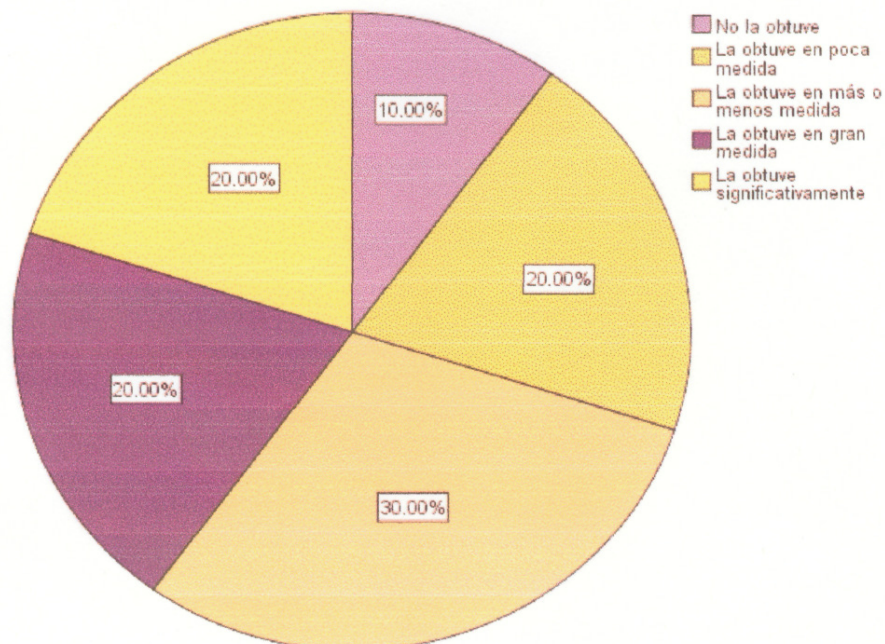
Cuadro 57. Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en poca medida	2	20.0	20.0	30.0
La obtuve en más o menos medida	3	30.0	30.0	60.0
La obtuve en gran medida	2	20.0	20.0	80.0
La obtuve significativamente	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Un 30% de los egresados encuestados respondieron “la obtuve en más o menos medida” a la competencia de gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo” mientras que un 40% consideró las opciones “obtuve en gran medida y obtuve significativamente”.

Cuadro 57. Gerenciar de forma estratégica empresas y agencias de turismo



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

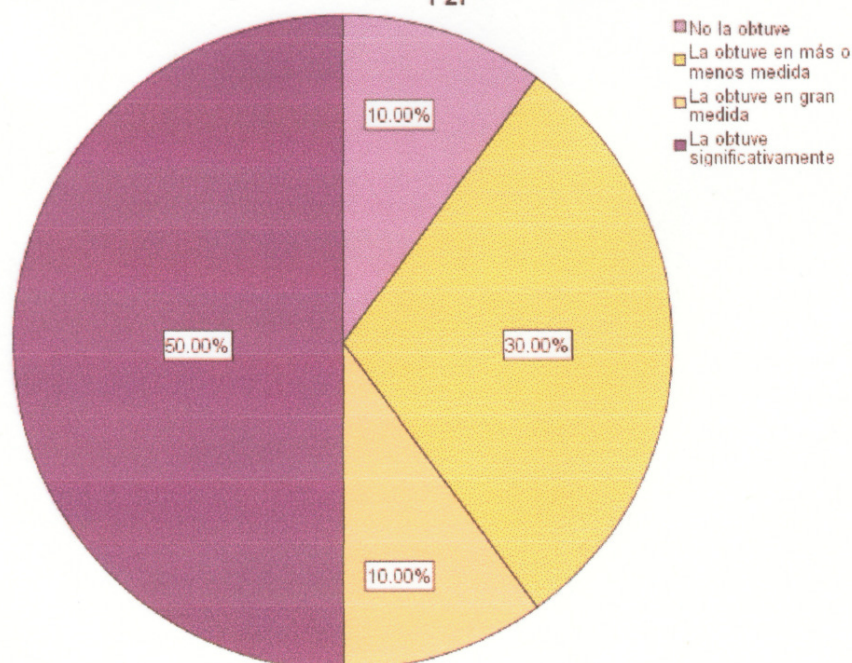
Cuadro 58. Valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en más o menos medida	3	30.0	30.0	40.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	50.0
La obtuve significativamente	5	50.0	50.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

En cuanto a la competencia de “valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas” un 50% de los egresados encuestados optaron por responder “la obtuve significativamente” aunque un 40% de los encuestados respondieron en las opciones “no la obtuve y más o menos medida”.

Gráfica 58. Valorar y promover el turismo, en cualquier de sus formas, como una de las industrias más rentables y como renglón fundamental de la economía de la región.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

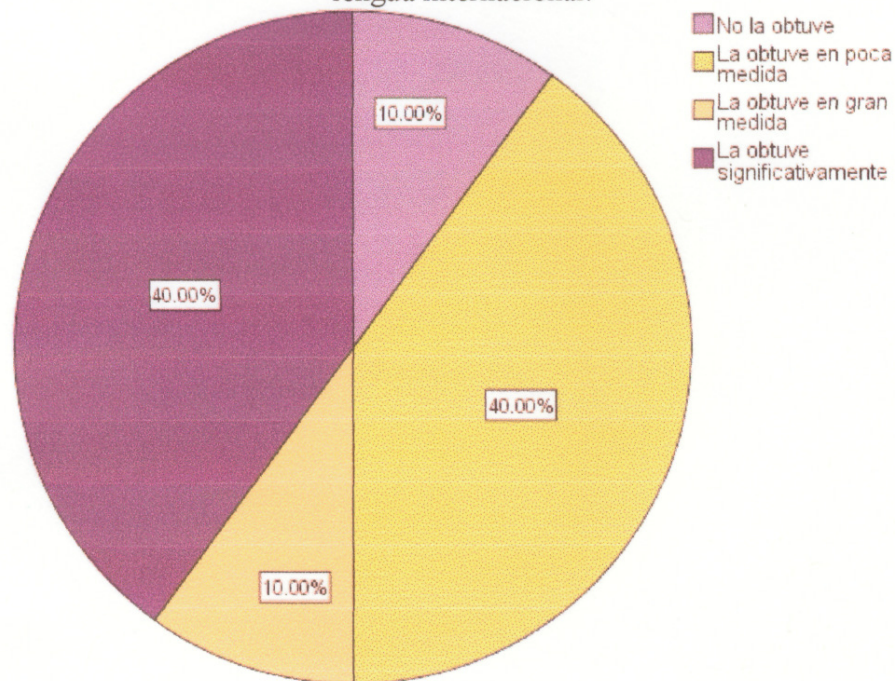
Cuadro 59. Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en poca medida	4	40.0	40.0	50.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	60.0
La obtuve significativamente	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Con respecto a obtener la competencia “expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional” un 40% de los egresados respondieron “la obtuve en poca medida” con respecto a otro 40% la cual respondió “la obtuve significativamente”.

Gráfica 59. Expresarse fluidamente en las lenguas oficiales del país y en inglés como lengua internacional.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

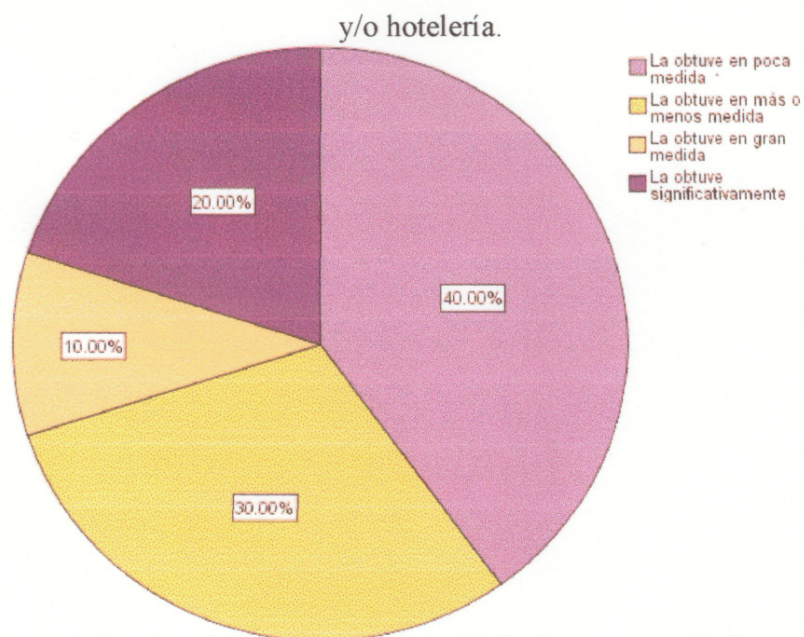
Cuadro 60. Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	4	40.0	40.0	40.0
La obtuve en más o menos medida	3	30.0	30.0	70.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	80.0
La obtuve significativamente	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Con respecto a la obtención de la competencia de administrar recursos materiales, económicos y humanos un 40% de los egresados respondieron “la obtuve en poca medida” y otros 30% se inclinó a la opción “la obtuve en más o menos medida”.

Gráfica 60. Administrar recursos materiales, económicos y humanos para el logro de metas y objetivos de organizaciones privadas o públicas dedicadas o relacionadas con el turismo y/o hotelería.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

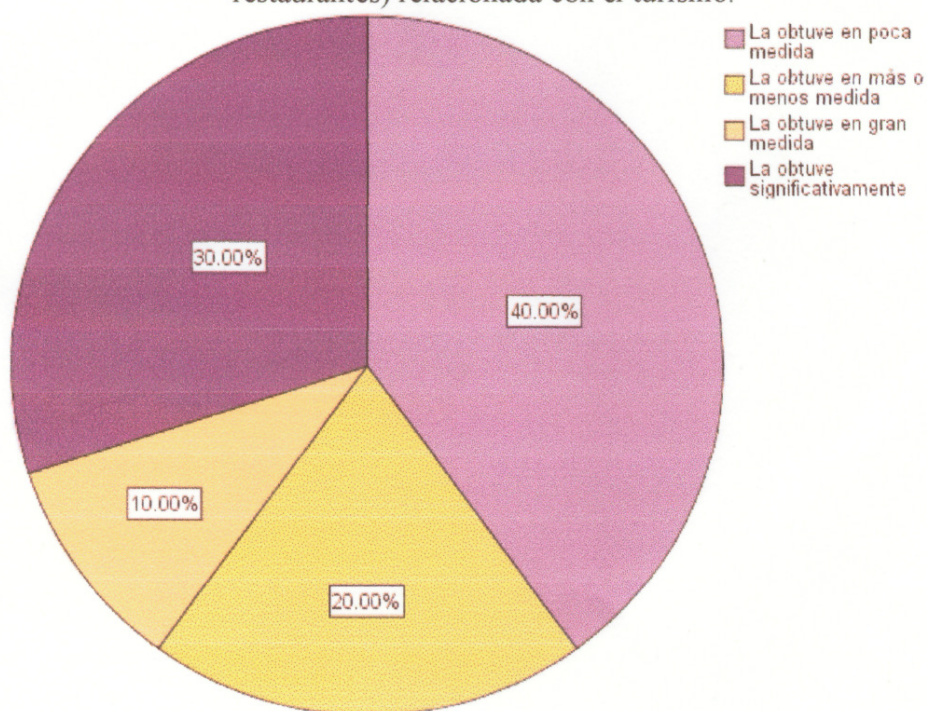
Cuadro 61. Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurantes) relacionada con el turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	4	40.0	40.0	40.0
La obtuve en más o menos medida	2	20.0	20.0	60.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	70.0
La obtuve significativamente	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

En cuanto a la adquisición de la competencia planificar, dirigir y controlar la gestión del persona de empresas relacionadas con turismo en un 60% los egresados encuestados se inclinaron a las opciones “la obtuve en poca medida” y “la obtuve en más o menos medida” y “la obtuve en gran medida”.

Cuadro 61. Planificar, dirigir y controlar la gestión del personal de empresa (hotelera o restaurantes) relacionada con el turismo.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)



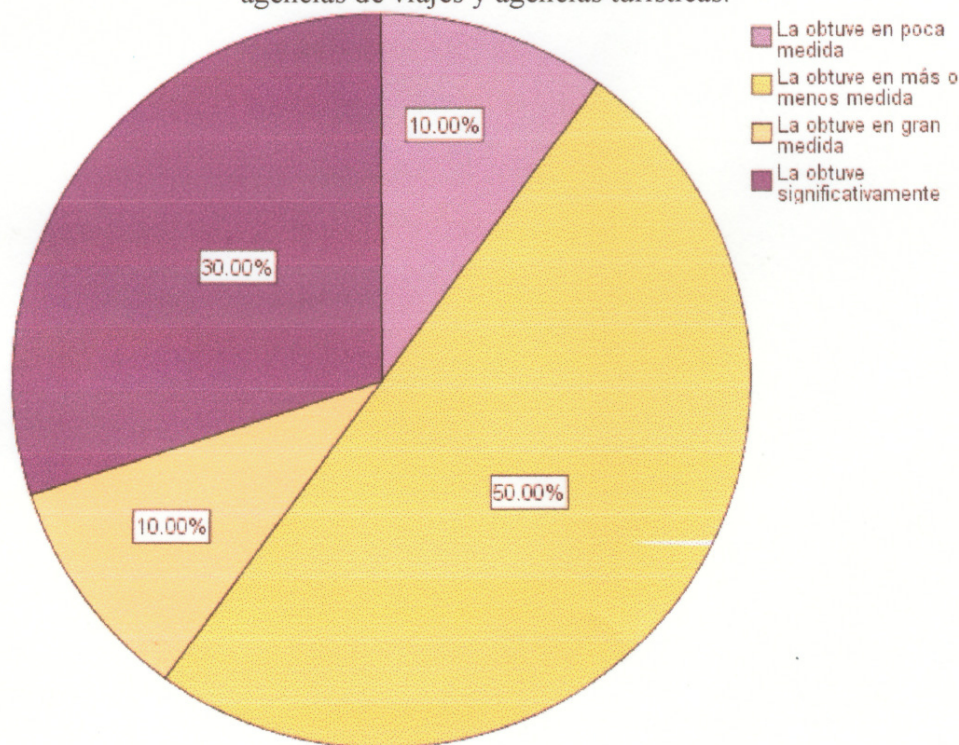
Cuadro 62. Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en más o menos medida	5	50.0	50.0	60.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	70.0
La obtuve significativamente	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Con respecto a la competencia planificar, ejecutar, controlar planes de acción para la administración de agencias de viajes y turísticas, los egresados respondieron en un 50% que “la obtuve en más o menos medida” y otro 30% manifestó que “la obtuvo significativamente”,

Gráfica 62. Planificar, ejecutar, controlar planes de acción enfocados a la administración de agencias de viajes y agencias turísticas.



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

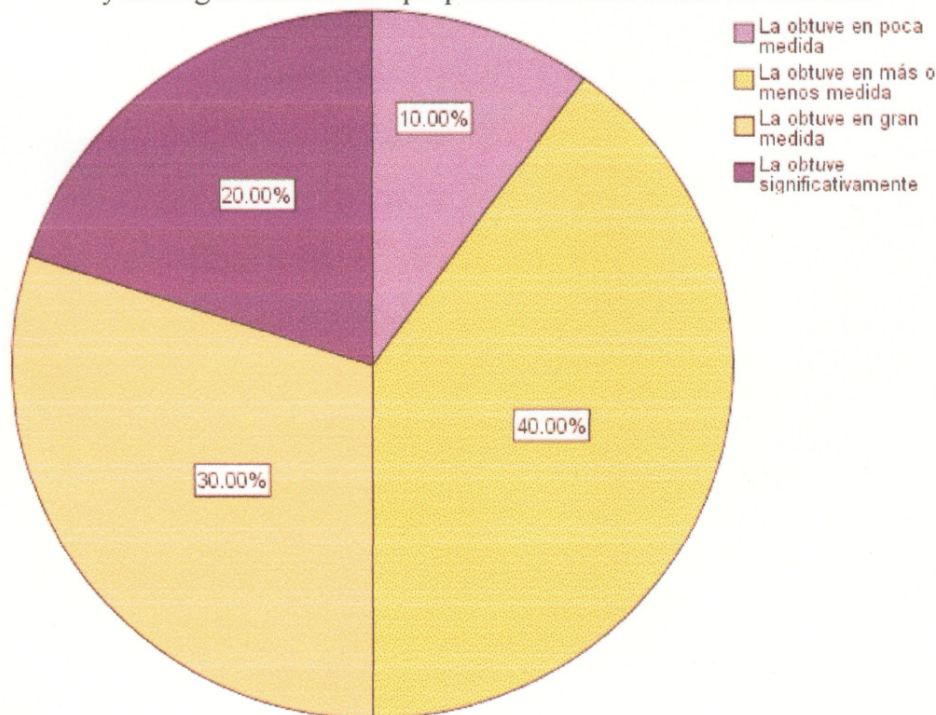
Cuadro 63. Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La obtuve en poca medida	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en más o menos medida	4	40.0	40.0	50.0
La obtuve en gran medida	3	30.0	30.0	80.0
La obtuve significativamente	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

Según los egresados encuestados un 40% señaló que la competencia de “tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista” “la obtuvo en más o menos medida” con respecto a un 50% que se inclinó a las opciones “en gran medida” y obtuve significativamente”

Gráfica 63. Tener las habilidades lingüísticas para el manejo correcto del servicio al cliente y distinguir de manera apropiada sus necesidades como turista



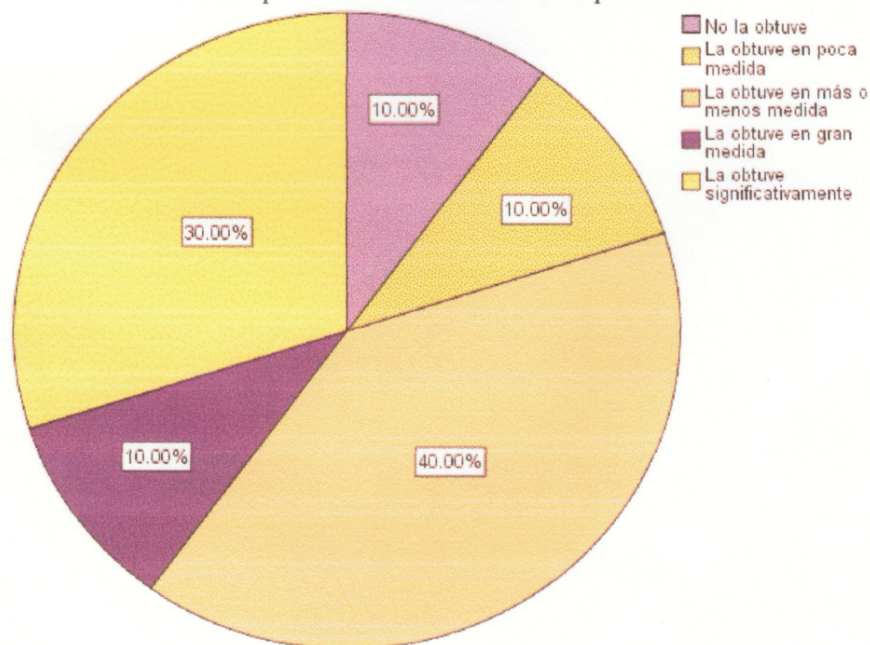
Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

**Cuadro 64. Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No la obtuve	1	10.0	10.0	10.0
La obtuve en poca medida	1	10.0	10.0	20.0
La obtuve en más o menos medida	4	40.0	40.0	60.0
La obtuve en gran medida	1	10.0	10.0	70.0
La obtuve significativamente	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)  
 Otras de las competencias que deberían obtener los egresados es la aplicación de la información como herramienta fundamental en su área, de la cual un 40% de los encuestados respondieron “la obtuve en más o menos medida” con respecto a un 30% que se inclinó a responder “la obtuve significativamente”.

**Gráfica 64. Aplicar la informática como herramienta fundamental de adquisición procesamiento, análisis y acopio de la información con miras a la toma de decisiones de orden práctico vinculadas a su especialidad.**



Fuente: Aplicación de instrumento No. 6 dirigida a estudiantes egresados de la Licenciatura en Turismo. Septiembre, (2018)

### **4.3. Conclusiones y Recomendaciones**

Al finalizar con la presentación de los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos y de la revisión exhaustiva de las piezas documentales recolectadas se aportan las siguientes conclusiones y recomendaciones.

#### **4.3.1. Conclusiones**

**Con respecto a la pregunta:** ¿Qué señala el perfil de egreso de la Licenciatura en Turismo con respecto a las habilidades, destrezas y actitudes que deben alcanzar los estudiantes al finalizar con la carrera?

Se pudo identificar, primeramente, y ante la revisión de la documentación y datos contenidos en el Diseño Curricular de la Licenciatura en Turismo existente, que el perfil de egreso tiene poca congruencia o relación con las necesidades del mercado laboral actual. Encontrándose, descontextualizado, situación expuesta como relevante durante la autoevaluación de la carrera hace tres años atrás y que hoy todavía se reafirma. Las habilidades, destrezas y actitudes que deben adquirir los estudiantes carece de objetividad ante las áreas de restaurantes, agencias de viajes y hotelería.

Las debilidades encontradas en contenido del perfil de egreso deben ser estudiadas a profundidad, tomándose en cuenta principalmente las necesidades que amerita el mercado y por consiguiente adecuarlas dentro de la formación académica.

**Con respecto a la pregunta dos:** ¿Cuáles son los aspectos académicos y administrativos que conllevan la opción de práctica profesional y, así, detectar debilidades y fortalezas?

Se puede señalar, una serie de debilidades producto de una falta de orientación teórica práctica que los estudiantes deben adquirir antes de optar por realizar una práctica profesional. No se puede dejar al arbitrio de los estudiantes actividades encaminadas a cumplir con una exigencia académica que solo está dirigida a realizar una “informe de práctica” y descuidar a través de la omisión otros detalles importantes como vestimenta, atención o disposición, actitud positiva, relaciones humanas, entre tantas.

A su vez, impera una supervisión por parte de las respectivas unidades académicas, tanto de administrativos y docentes con respecto al lugar donde se realizará la práctica profesional, ya que el vínculo es inexistente dándose una situación de frustración por parte de los estudiantes, los cuales deben realizar toda la gestión que corresponde a la vinculación entre la empresa y la universidad.

**Basados en la pregunta tres:** ¿Cuáles son las competencias que deben adquirir los estudiantes que optan por la opción de práctica profesional en la Licenciatura en Turismo?

A través de los resultados arrojados desde el punto de vista cuantitativo, conviene resaltar los datos obtenidos en la muestra de los egresados, la cual señala que es necesario que el estudiante obtenga habilidades y destrezas en áreas básicas como:

#### ÁREA DE HOTELES

- Determinar y asegurar las necesidades de insumos y materiales
- Coordinar al personal a cargo y sus funciones
- Llevar el control de la producción, reparto y ventas

- Planeación de presupuestos y administración de recursos
- Conocimiento en administración, contabilidad, ventas, mercadotecnia, servicio al cliente, restaurantes y hotelería.
- Planificar, dirigir y coordinar las operaciones para brindar los servicios de preparación y servicio de alimentos del establecimiento hotelero.

#### AREA DE RESTAURANTES

- Planificar y coordinar el trabajo y las actividades a realizar en la cocina
- Supervisar el abastecimiento continuo de materia prima.
- Garantizar que los servicios cumplen con estándares de atención al cliente.
- Asegurar que los servicios de alimentos cumplan con las normas establecidas de higiene y seguridad.

#### AREA DE AGENCIAS DE VIAJE

- Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico.
- Conocimientos en planificación y promoción turística, desarrollo del turismo regional y diseño de estrategias de ventas
- Coordinar los equipos de promoción turística en los distintos puntos de vista
- Vender paquetes turísticos y promociones de viajes
- Elaborar itinerarios de viaje
- Realizar y verificar reservaciones de vuelo y hospedaje
- Proporcionar información de destino turísticos.

#### 4.3.2. Recomendaciones

Urge adecuar el Diseño Curricular de la Licenciatura en Turismo y sus énfasis, la cual ya se han plasmado con anterioridad, en otros documentos, vinculados con las

recomendaciones expresas de la autoevaluación realizada en dicha Licenciatura.

No obstante, ante los hallazgos encontrados dentro de la investigación, es necesario que la tarea de reestructuración llene los parámetros asequibles, con el fin de que el perfil de egreso de la Licenciatura en Turismo y en especial sus énfasis, sean enriquecidos en proporción con los saberes que los estudiantes deben obtener en las áreas de hotelería, restaurantes y agencias de viajes.

Por lo que impera, conectar académicamente en cuanto a formación se refiere, la opción de práctica profesional y darle la relevancia que esta actividad conlleva en el fortalecimiento del perfil de egreso de los estudiantes.

Basados en lo anterior, es conveniente, entre tantas recomendaciones, sobre este punto, que el estudiante que opte por realizar una práctica profesional en el área de turismo, cumpla entre otras cosas con:

- pasantías en horas durante el proceso de formación (en 2° año y 3° año),
- realizar un examen del dominio del idioma inglés,
- participar de seminarios de orientación y capacitación en atención a clientes,
- uso de programas de reservas y otros, de etiquetas, entre otros;
- contar con el uso apropiado de las horas de práctica en los espacios correspondientes y relacionados tanto a hoteles como restaurantes;
- tener por lo menos un índice académico mínimo de 2.0; elevando y potenciando las habilidades de aquellos estudiantes que presentan perfiles académicos óptimos para realizar una práctica profesional.

Al tenor, de lo anteriormente plasmado, conviene poner en práctica dentro del aula de

clases, estrategias y metodologías participativas activas, para explotar todas y cada una de las competencias tanto genéricas como específicas que el estudiante de Turismo debe adquirir.

Por cuanto, dentro de este trabajo de investigación y producto de la debilidades encontradas se diseña una propuesta enfocada en un aula laboratorio, en busca de que los estudiantes tengan en gran medida un acceso al contenido teórico a través de la práctica de por lo menos las actividades básicas que se encuentran en hoteles y restaurantes, tales como: la atención en la recepción, la preparación de camas, la preparación de mesas en especial las ejecutivas, la limpieza y arreglo del baño, entre otras.



**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA**

### 5.1. Introducción

En el estudio denominado “**PERFIL DE EGRESO Y LA RELEVANCIA DE LA PRACTICA PROFESIONAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO, FACULTAD DE HUMANIDADES, UNACHI, 2018**” se ha podido establecer un determinado nivel de incongruencias entre la realidad laboral actual y el saber teórico y práctico que reciben los estudiantes en las aulas de clases universitarias, en cuanto a la formación de las habilidades, destrezas y actitudes que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo deben tener para optar a un trabajo en el sector turístico.

En vista de estos hallazgos los cuales dejan un sinsabor ante un hecho real y la cual se ha evidenciado durante la última década poniendo de manifiesto que el turismo nacional conlleva un aporte significativo a los ingresos de la economía nacional. Según el **Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2017** del Foro Económico Mundial (FEM) el cual nos brinda una clasificación que permite medir el desarrollo de esta importante industria en los distintos países, ubica a **Panamá** en la posición 35 de 136 países, superada en la región por **México** (22) y **Brasil** (27), pero ubicándose arriba de **Costa Rica** (38) y **Chile** (48).

Los datos económicos y estadísticos tanto a nivel nacional como internacional son evidentemente un termómetro que nos indica lo positivo del sector turismo y de lo que esta actividad genera a nivel de empleo, estimándose unos 130,000 puestos de trabajo en diversas áreas como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, agencias turísticas internas y un sinnúmero de otras actividades derivadas como son el transporte turístico interno tanto

terrestre como aéreo y acuático, como también la diversidad en cuanto a las tipologías que se han estado desarrollando como turismo ecológico, salud, gastronómico, cultural, rural, entre otros.

En vista de este panorama tan alentador y prometedor para la economía nacional es de vital importancia e interés que la Universidad Autónoma de Chiriquí bajo la responsabilidad de formar a los individuos para enfrentar el mercado laboral (tanto regional, como nacional e internacional) que se desenvuelve de forma dinámica e interactiva producto de la globalización genere alternativas para gestionar metodologías participativas y más activas en pro de que los estudiantes culminen la carrera de Turismo con un alto perfil de egreso.

Por consiguiente, es de suma importancia trascender ante el hecho que se necesita cambios sustanciales en el diseño curricular de la Licenciatura de Turismo, no solo visto desde la óptica de los lineamientos teóricos propios que fundamentan a la misma, sino también con los requerimientos los cuales permitan una mejor adquisición de conocimientos, de habilidades, destrezas y actitudes por parte de los estudiantes.

Por tal razón, y en vista de los hallazgos surgidos se propone una alternativa que contribuya al fortalecimiento del perfil de egreso de los estudiantes:

“Diseño de un Aula Laboratorio, como metodología estratégica de enseñanza y aprendizaje en la Licenciatura de Turismo”

## 5.2. Objetivos

Para formalizar el contenido de la propuesta impera la formulación de su objetivo principal:

- Diseñar un aula laboratorio para gestionar la adquisición de habilidades, destrezas y actitudes de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

En base a este objetivo se derivan los siguientes objetivos a corto plazo, con el fin de concretarlo:

- Indagar sobre las necesidades en cuanto a formación requieren los estudiantes para realizar la opción de “Práctica Profesional Supervisada”.
- Identificar los recursos físicos con respecto a infraestructura con que cuenta la Escuela de Turismo dentro de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
- Enlistar los recursos materiales necesarios para proveer un aula de clases como Aula de Laboratorio para los estudiantes de Turismo.
- Detallar los espacios que conforman el Aula Laboratorio y la relevancia que tienen en la formación y adquisición de habilidades y destrezas según las exigencias del mercado laboral actual.
- Calcular un presupuesto que permita el funcionamiento del Aula de Laboratorio en la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

- Presentar el diseño del aula laboratorio a las autoridades administrativas y académicas correspondientes de la UNACHI para su debida aceptación y aprobación.

### **5.3. Justificación**

La Licenciatura en Turismo que oferta la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí fue uno de los primeros planes de estudios elevados a la autoevaluación de carreras propuesto por CONEUAPA en el año 2015 -2016. Bajo los parámetros evaluativos que este tipo de proceso exige, fue evidente entre los resultados ofrecidos en su momento de que la Licenciatura en Turismo debía realizar una reestructuración y nueva formulación a su diseño curricular, resaltando principalmente, los elementos curriculares de “perfil de egreso” y un “plan de estudio” congruente con las necesidades del contexto.

Este hecho tan singular se convierte en una ventana abierta a la posibilidad de brindar o sugerir alternativas de mejoramiento ante las debilidades presentadas en el Informe de Autoevaluación. Ante todo como docente en formación a nivel doctoral y por ser parte de la especialidad en área del Turismo, permito humildemente compartir y ofrecer esta propuesta, que además de ser solo una parte del total de piezas que conforman la Licenciatura en Turismo es un punto referencial para admitir los cambios estructurales en materia de metodología de la enseñanza.

Por otro lado, también es una manera para promover de forma efectiva metodologías activas ya que las mismas deben ser objeto tanto del currículo formal como informal, y adherirse a los planeamientos didácticos de las materias disminuyendo la cantidad de contenidos teóricos que no resultan prácticos a los estudiantes al momento de enfrentarse al mundo laboral. Más bien, se debe buscar llevarlos de la teoría a la práctica para proveerlos de mejores capacidades intelectuales de análisis y comprensión de tareas, habilidades, destrezas y actitudes propias del área turística.

Estos aspectos se lograrían a través de la puesta en práctica de “aulas laboratorios” los cuales ejercen una función didáctica innovadora, donde la interacción con un medio simulado de las actividades básicas de hotelería y restaurantes resultaría provechosa para los estudiantes cuando estiman conveniente optar por realizar la práctica profesional como mecanismo de terminación de los estudios de pre-grado o para potenciarlos hacia la adquisición de habilidades y destrezas que luego les serán de beneficio en el ámbito donde se desempeñen.

Las actividades contenidas en el aula laboratorio se entrelazan de diversas maneras, tales como:

- a. Mejorar la atención al cliente
- b. Manejo de los recursos tecnológicos
- c. Uso adecuado de documentos
- d. Manejo de los recursos móviles (carritos) para la limpieza de habitaciones
- e. Manejo en el arreglo de camas
- f. Limpieza y acomodación de habitaciones

- g. Manejo correcto para vestir y colocar los utensilios en la mesa
- h. Manejo del área del baño
- i. Manipulación de toallas, servilletas y demás accesorios similares
- j. La interacción y el manejo de las relaciones laborales
- k. Entre otros

Las diversas actividades que pueden realizarse en un aula laboratorio consignan de una manera positiva la tarea formadora de la cual la universidad es responsable y por cuanto no debe optar por seguir bajo los parámetros de una educación conductista más bien constructora de saber hacer y de competencias.

#### **5.4. Marco Teórico referencial**

##### **5.4.1. Teoría y práctica**

El turismo es una industria que forma una cadena de valor, ya que cuenta con diversas actividades interrelacionadas donde intervienen los profesionales en las diferentes funciones, ocupaciones o tareas que deben desempeñar como parte de su quehacer diario para satisfacer las necesidades de los turistas que visitan las regiones donde éstos se desenvuelven. Es por ello, que, dentro de las aulas de clases es necesario el uso de metodologías actualizadas y que den respuestas concretas a las competencias que los estudiantes requieren para ser eficientes en el campo laboral.

Un enfoque por competencias requiere de un análisis no solo de lo que la institución educativa considera importante, sino que es indispensable conocer el entorno social, lo

que las empresas públicas o privadas requieren en el perfil de los egresados. Cada uno de éstos, puede aportar de manera significativa a la formación de profesionales competitivos. Es decir, que todos unidos pueden ser gestores de una educación de calidad, indicando ciertos lineamientos necesarios para mejorar los resultados del producto final, o sea, de los egresados.

Una aproximación a la realidad laboral, conociendo lo que los turistas exigen en las empresas hoteleras, restaurantes u otras afines; sería un paso a dar en cuanto a cómo guiar al estudiantado en diferentes materias de estudio para la adquisición de competencias laborales esenciales para un correcto desempeño; donde la solución a conflictos, el razonamiento sobre el uso adecuado del conocimiento, la investigación, la creatividad y el trabajo en equipo, sean algunas de las características predominantes en los estudiantes ante cualquier situación académica y profesional.

En este sentido, son muchas las empresas turísticas que en la actualidad basan su proceso de selección de personal en la valoración de competencias profesionales, dándole más importancia a este elemento, de modo que las personas que sean contratadas; sean capaces de resolver problemas, estén dispuestos a colaborar con el trabajo en equipo, desean permanecer en constante crecimiento personal y profesional, cuenten con dotes de buena comunicación y dominio de al menos dos idiomas, que no tengan temor a interrelacionarse con los demás, permitan los cambios positivos para el mejoramiento empresarial como personal.

Siendo éste un gran requisito con el que cumplir por parte de las universidades, que se comprometen con brindar a la sociedad, profesionales idóneos, es pertinente que se



analicen los currículos de las carreras, en especial la de Turismo para determinar cómo pueden mejorar y brindar una educación superior que llene las expectativas del estudiantado, pero, sobre todo que se cuente con un aprendizaje por competencias y basado en la solución de problemas reales de la sociedad, es decir del contexto en el que se desarrollarán.

#### **5.4.2. Definición**

Cuando se da inicio a cualquier proyecto, es porque existió una idea como punto de partida para la generación de conocimiento e información adicional que así lo permitiese. Es por ello, que se requiere de lugares y herramientas necesarias adecuadas para materializar dichas ideas. Según, Stashenko (2014), los laboratorios son los espacios donde se gestan los saberes, siendo herramientas para materializar las ideas y surgen por necesidades o curiosidad; recalcando que el laboratorio es el lugar donde el investigador se siente cómodo y puede desarrollar su trabajo.

Por lo antes mencionado, es necesario luego de un diagnóstico y elaboración de planes, la implementación de laboratorios validados y acreditados para permitir al estudiantado tener un espacio donde generar mayor conocimiento, la resolución de posibles problemas en una simulación, creando en ellos un gran interés por su carrera, al desarrollarse de forma integral.

Como ya se ha establecido, un laboratorio en las carreras de turismo con énfasis en hotelería y restaurante brinda la oportunidad de un avance significativo, pues este espacio

es un modelo teórico-práctico que se puede implementar para aprender haciendo, tal como es el caso de la Universidad de Las Américas de Ecuador, quienes el 23 de junio de 2017 inauguraron dos nuevos laboratorios que ayudarán de forma sustancial al aprendizaje práctico para que sus estudiantes realicen prácticas dentro de la escuela de Turismo. A nivel nacional, se reconoce la labor de formación académica que realiza la Universidad Interamericana de Panamá, siendo pionera en el campo de las Aula Laboratorios, permitiendo a la población de estudiantes de carreras como Turismo y Hotelería, poner en práctica sus conocimientos teóricos y potenciar sus habilidades y destrezas propias de este sector.

Cabe resaltar, que un laboratorio es un espacio que se adecúa con diversos instrumentos de medición o trabajo, donde se experimenta e investiga, según la rama en la que esté enfocado, ya sea para la enseñanza, para investigar o para certificación de la industria. Es decir, el laboratorio es un espacio orientado a la práctica o comprobación de la teoría de las diversas asignaturas que se encuentran establecidas en la malla curricular y que conforman la especialidad en una carrera. Por ello, dentro de los laboratorios es posible a través de diferentes actividades como talleres o simulaciones llevar a cabo procedimientos específicos y adquisición de conocimientos que complementen la formación del futuro profesional competitivo.

#### **5.4.3. Laboratorio: una metodología de enseñanza aprendizaje**

Es necesario comprender que la educación ha ido cambiando de manera significativa y que ha dejado de ser una actividad de sólo una etapa de la vida para convertirse en un proceso de transformación - acción; siendo una labor no exclusiva de algunos docentes,

sino de todo un equipo de trabajo, es decir todos los que están implicados como comunidad universitaria. Desde este punto de vista lo que se advierte es que la educación universitaria debe ajustarse al desarrollo de currículos enfocados por competencias específicas que le permitan al egresado una relación directa con el mercado laboral o sector productivo, tal como lo menciona Alvarado (2011). Desde esta perspectiva es prudente indicar que se debe considerar la autonomía, la responsabilidad, la investigación para dar respuestas a necesidades no sólo presentes, sino futuras de la sociedad.

Con las exigencias del mundo actual, con la globalización, es evidente que, la cultura que se empieza a introducir dentro de las universidades, ha de buscar como objetivo principal, el desarrollo de capacidades como: la comprensión, creatividad, tener criterio propio y la toma de decisiones en cada individuo para que éstos sean personas educadas de manera integral, donde no se mantiene una formación memorística, sino flexible, crítica y presta a dar soluciones a las situaciones que se presenten en su ámbito como profesional y ante la comunidad a la que pertenece. Es decir, que sean útiles a la sociedad, brindando apoyo en lo que les sea posible a través de sus valores y conocimientos.

Basados en esta premisa, es importante recalcar que para ello, se requiere de un programa de asignaturas por carrera, en especial en la Escuela de Turismo que sea cónsono con la realidad del sector productivo. En otras palabras, es necesario que éstos, además de las clases con horas teóricas, cuenten con mayor cantidad de horas prácticas, que son las que le permitirán más fácilmente al estudiantado adquirir las habilidades y destrezas que se requieren en el área de Hotelería y restaurantes. No puede negarse que la teoría es fundamental, pero si desde las clases con la guía de docentes especialistas en Hoteles y

Restaurantes se pone en práctica este conocimiento, será de mayor provecho para el estudiante, que así lo ha de demostrar en su práctica profesional final y cuando se inserte en el campo laboral.

Entonces, la adaptación de una nueva metodología innovadora, como lo es la práctica dentro de laboratorios especializados, en el caso de Hotelería y Restaurante, requiere de una planificación curricular en función de las competencias que deben adquirir los estudiantes, donde se incluyan a todos los docentes de la especialidad, para la realización de un trabajo colaborativo, llevando así un orden y continuidad del conocimiento que se imparte. Con ello, se pretende renovar la forma en que hasta ahora se ha venido enseñando a los estudiantes, de modo que surja una nueva práctica pedagógica de calidad y mayor pertinencia social.

Para profundizar sobre la metodología de enseñanza en laboratorios especializados, se puede indicar que, a través de ésta, se encuentran mayores oportunidades de construir conocimiento con tareas auténticas, donde el estudiantado tendrá diferentes perspectivas para dar solución a las situaciones que posiblemente afrontará en la realidad del mercado laboral. De la misma manera puede integrar aprendizajes para aplicar sus conocimientos teóricos a contextos reales; es decir, a experiencias de nuevos aprendizajes que le motiven a lograr sus objetivos más rápidamente.

Es prudente acotar que, cuando un estudiante aprende de manera constructivista, tiene la oportunidad de contar con diferentes recursos informativos, herramientas o programas que le permiten la construcción de soluciones significativas a diversas problemáticas. Las prácticas proporcionan enormes posibilidades de concreción de un nuevo modelo

pedagógico; sin embargo, para que se desarrolle exitosamente se requiere de docentes preparados y atentos a contribuir con la innovación, la investigación y el mejoramiento continuo de la carrera.

#### **5.4.4. Importancia**

Una manera de materializar ideas y saberes es a través del laboratorio, pues es allí posible que los estudiantes asistan a clases, específicamente cuando son materias enfocadas en el área de hotelería y restaurante, de modo que su experiencia se encuentre más enriquecida. Es decir, el laboratorio constituye una manera dinámica, o bien una estrategia didáctica que permite que el proceso de enseñanza-aprendizaje cuente con mayores logros alcanzados, brindando al estudiante, la oportunidad de desarrollar múltiples habilidades como: la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa propia, entre muchas más, que le serán de provecho para su futuro como profesional de la carrera de Turismo.

Tanto en la enseñanza, como en la investigación o bien, la industria, un laboratorio proporciona la oportunidad de experimentar, descubrir y evita quedarse con sólo una teoría, sino que por el contrario permite la práctica para conocer resultados nuevos y la sustentación de lo teórico. Con ello, es necesario recalcar que la enseñanza es fortalecida por la práctica, pues dentro del ámbito universitario permite integrar cátedras afines que generan una función y complemento de desarrollo y formación continua.

La práctica es una de las herramientas más útiles en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ello es ineludible la puesta en marcha de laboratorios en las carreras de Turismo, de

modo que se cuente con profesionales capaces de atender las diversas situaciones que en el campo laboral se presentan, pues al haber realizado prácticas previas en su propia Escuela, contarán con habilidades y destrezas que se conviertan en fortalezas, permitiéndoles ser competitivos ante cualquier escenario y aún más demostrar una actitud proactiva, de liderazgo y profesionalismo.

El desarrollo de la Carrera de Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante a nivel nacional e internacional es impresionante, por ello es primordial que se mantenga una constante revisión de las necesidades y requerimientos de la industria, en especial la promoción de laboratorios que permitirán orientar al estudiantado a la práctica profesional, al desenvolvimiento en el mercado laboral y al ser competitivo ante las diversas situaciones que se presenten en su quehacer diario.

Otro aspecto, que debe ser tomado en cuenta en cuanto al 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.

Considerando importante la práctica, es indispensable contar con laboratorios donde el estudiante sea guiado por su docente en las materias que requieren de una preparación no sólo de teoría, sino que a través de talleres, simulaciones y otras actividades prácticas

puedan alcanzar las competencias profesionales que exige el campo laboral; así lo demuestra, por ejemplo, la Universidad Autónoma de Guadalajara, que con todos los estándares y normas de calidad de un hotel de primera clase, inauguró un nuevo laboratorio de Hotelería, el cual, es una réplica de una Junior Suite del Hotel Presidente Intercontinental. Este ha sido un modelo a seguir por otras universidades que consideran de suma importancia la competitividad de sus egresados, tanto a nivel nacional como internacional.

#### **5.4.5. Uso adecuado**

La gestión académica no sólo se basa en la realización de actividades dentro de los laboratorios o aulas de clase, sino también de colaborar en el uso adecuado y el cuidado de los instrumentos que forman parte de estos espacios orientados a la práctica. Es por esto, que se deben establecer procedimientos para la administración y proyección práctica de los laboratorios que los estudiantes utilicen para la carrera escogida, señalando cada una de las actividades que la Escuela y docentes hayan coordinado para el funcionamiento y uso de los mismos.

Con ello, se busca indicar claramente los procedimientos para la operatividad y funcionamiento práctico de los laboratorios, señalando las actividades a desarrollar por asignatura, los requisitos para la permanencia, el cuidado con el espacio y sus instrumentos, así como el comportamiento general de los estudiantes, de forma que se propicie un funcionamiento y uso adecuado de instalaciones y equipo.

El uso adecuado de un laboratorio conlleva un proceso de verificación para la realización de las diversas actividades programadas. Dentro de los parámetros que deben establecerse para un correcto funcionamiento del laboratorio están:

- Los laboratorios deben ser utilizados sólo para programas de estudios vigentes, de uso exclusivo para estudiantes, docentes y personal de la Universidad respetando un horario asignado y con acceso sólo para las actividades programadas en la Escuela y por asignatura, de lo contrario se deberá solicitar permiso a la coordinación, quien permitirá o no el uso del mismo siempre y cuando sea para apoyo a programas vinculados a la Carrera.
- Cada vez que se vaya a utilizar el laboratorio es imprescindible que el docente responsable, realice una verificación y registro en una lista de cotejo y anotaciones sobre toda la instalación, instrumentos y equipo antes de su uso y después del mismo, para entregar el control al encargado del laboratorio. En esta lista ha de indicar cualquier anomalía que se encuentre en el laboratorio.
- Luego de cada sesión en laboratorio, es responsabilidad del docente y estudiantes verificar el orden, limpieza y uso adecuado de las instalaciones, equipo e instrumentos.
- Una conducta responsable, una actitud de respeto es necesaria para la permanencia en el laboratorio. Tanto docentes como estudiantes deben ser vigilantes de que las instrucciones dadas por el docente sean acatadas. Asimismo cumplir con la vestimenta adecuada para el ingreso al laboratorio es otro punto de suma importancia para el uso de esta instalación.



- El personal docente o de la Universidad que desee utilizar el laboratorio debe llenar una bitácora de uso para registrar su ingreso en horario disponible, por ningún motivo debe ser llenado por estudiantes que pretendan utilizar el laboratorio sin supervisión docente, quien debe permanecer durante todo el período de utilización en el laboratorio. Cada docente debe solicitar a la dirección de la Escuela, al inicio del semestre o bien por mínimo una semana antes, la fecha y horario para uso del laboratorio, pues por seguridad solamente deben permanecer en esta instalación personal registrado y autorizado.
- Se deben establecer claramente medidas de correctivo o sanción en casos de pérdida o robo del equipo o instrumentos de operación y daño a las instalaciones.

Ante los puntos mencionados anteriormente, se hace urgente y necesario que ante la puesta en marcha de un laboratorio se establezca también, un manual de funcionamiento y uso adecuado del laboratorio, así como un reglamento institucional que fortalezca las buenas prácticas y mejora en el desarrollo de actividades académicas para la formación de los estudiantes.

### **5.5. Beneficios**

La propuesta tiene una serie de niveles en cuanto a los beneficios:

- Beneficiarios directos: estudiantes en formación de la Licenciatura en Turismo en cualquiera de sus énfasis.

- Beneficiarios indirectos: docentes de la Carrera, empleadores (tanto de Hoteles, restaurantes, agencias de viaje)
- Beneficios académicos:
  - Se eleva el perfil de egreso de los estudiantes
  - Se permite la interacción entre la teoría y la práctica
  - Estimula la motivación y el interés de los estudiantes
  - Se tiene un mayor interés en culminar la Carrera a través de la opción de Práctica Profesional
  - Propicia mejores ambientes de aprendizaje
  - Se dinamiza el proceso de enseñanza aprendizaje con metodologías activas, participativas e innovadoras.
  - Tiene un valor agregado positivo para la Escuela de Turismo
  - Genera un ambiente colaborativo

### **5.6. Diseño de la propuesta**

Como una forma gráfica para presentar el diseño de la propuesta a continuación, una serie de figuras representativas que permiten tener una visión lo bastante clara con respecto a cómo debe ser el aula laboratorio.



- a. El aula laboratorio debe por lo menos tener varias áreas de trabajo: tales como habitación y comedor (estilo de 4 sillas y ejecutiva)



- b. También es indispensable que cuente con un área para recepción



- c. Es conveniente que el aula laboratorio tenga los respectivos carritos tanto de limpieza como para dispensar la comida



- d. El área debe facilitar el tránsito de los estudiantes



- e. El área de la habitación debe contener una cama doble y mesitas de noche



- f. Es importante que dentro del aula laboratorio se ubique un: lavamano, inodoro y baño



- g. Es indispensable contar con muebles que distingan su funcionalidad con respecto a la tarea de cada área como por ejemplo el mueble donde se ubica la television o el mueble de la recepción.



### 5.7. Mecanismos de implementación

Para poder articular el diseño de la propuesta se han tomado en cuenta los siguientes puntos:

- a. Se indago con respecto a las debilidades de los estudiantes al momento de realizar la práctica profesional, esto se logro a través de una serie de entrevistas realizadas a una cantidad prudente de empleadores, de la cuales, indicaron:
  - Problemas para contestar llamadas telefónicas
  - Atención al cliente deficiente
  - No reconocen las actividades que se pueden realizar en una recepción
  - Un nivel poco aceptable para el manejo de las habitaciones, en especial, en lo que respecta en la hechura de camas.
  - Poca efectividad en el manejo de arreglo de mesas
  - Poca efectividad en el manejo de mantelería y utensilios
  - El tratamiento de atención para clientes en mesas de restaurante y en mesas ejecutivas.
- b. En cuanto a la identificación de los recursos físicos con respecto a infraestructura con que cuenta la Escuela de Turismo dentro de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se realizó una observación no participante por las instalaciones de la Escuela de Turismo, lo cual brindo una perspectiva real de las condiciones en que se encuentra la Escuela, en la que adolece de salones atractivos para realizazr el acto de enseñanza aprendizaje.



Pasillo donde se ubica la Escuela de Turismo en la Facultad de Humanidades. La carencia de aula de clases obliga a los estudiantes a desplazarse por toda la Universidad a otras facultades para recibir sus clases.





Aula de clases desprovista de los requerimientos mínimos para realizar el proceso de enseñanza aprendizaje



c. Enlistar los recursos materiales necesarios para proveer un aula de clases como Aula de Laboratorio para los estudiantes de Turismo.

Un aula laboratorio con especialidad en turismo debe contener como recursos materiales minimos:

- Escritorio de Recepción
- Computadora
- Programa de recepción (Zeus Hoteles)
- Silla para recepcionista
- Set de Cortinas
- Set de Ropa blanca cama, baño y mesas
- Carrito de Limpieza completo
- Mesa de comedor con sillas (4 puestos)
- Mesa para reuniones con sillas (6 puestos)
- Mesa de noche con lámpara
- Set de platos y cubiertos (para cuatro personas)
- Jarra para agua o bebidas
- Televisor Smart TV
- Cajonera de ropa
- Mueble para utensilios de restaurantes
- Teléfono fijo recepción
- Impresora multifuncional
- Basureros

- d. Detallar los espacios que conforman el Aula Laboratorio y la relevancia que tienen en la formación y adquisición de habilidades y destrezas según las exigencias del mercado laboral actual.

En el aula de laboratorio concurren las áreas de:

- Recepción
- Recámara
- Baño
- Comedor
- Comedor de salón de conferencias

Al atender las demandas que exige el mercado actual del sector turismo, la adquisición de habilidades y destrezas se hace una prioridad, puesto que a nivel de los hoteles las actividades son variadas y con alta dosis de responsabilidad con respecto al servicios y atención al cliente; similar que en la sección de restaurantes.

- e. Calcular un presupuesto que permita el funcionamiento del Aula de Laboratorio en la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Basado en los recursos materiales necesarios para un aula laboratorio se consigna un presupuesto con el ánimo de reconocer cuánto sería el gasto resultante ante la implementación del aula.

**PRESUPUESTO**  
**EQUIPO Y MOBILIARIO: LABORATORIO DE HOTELERIA Y RESTAURANTE**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
1	Escritorio de Recepción	<b>650.00</b>
1	Computadora	<b>700.00</b>
1	Programa de recepción (Zeus Hoteles recomendado)	<b>500.00</b>
1	Silla para recepcionista	<b>100.00</b>
2	Set de Cortinas	<b>100.00</b>
2	Set de Ropa blanca cama, baño y mesas	<b>350.00</b>
1	Carrito de Limpieza completo	<b>225.00</b>
1	Mesa de comedor con sillas (4 puestos)	<b>450.00</b>
1	Mesa para reuniones con sillas (6 puestos)	<b>575.00</b>
2	Mesa de noche con lámpara	<b>180.00</b>
1	Set de platos y cubiertos (para cuatro personas)	<b>160.00</b>
2	Jarra para agua o bebidas	<b>40.00</b>
1	Televisor Smart TV	<b>160.00</b>
1	Cajonera de ropa	<b>160.00</b>
1	Mueble para utensilios de restaurantes	<b>350.00</b>
1	Teléfono fijo recepción	<b>35.00</b>
1	Impresora multifuncional	<b>95.00</b>
3	Basureros	<b>130.00</b>
Sub Total		<b>4960.00</b>
Impuesto 7%		<b>347.20</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5,307.20</b>

f. Presentar el diseño a las autoridades administrativas y académicas correspondientes de la UNACHI para su debida aceptación y aprobación.

Siendo la propuesta un trabajo de producción personal y estimado como parte medular del trabajo de investigación para dar respuesta a los hallazgos encontrados, seguir avanzando para optar como un Proyecto institucional, sería conveniente los siguientes procedimientos:

- Presentar la propuesta diseñada ante el Departamento correspondiente de la Escuela de Turismo, para su aprobación o no.
- Seguido, se presenta a la Decanatura para su conocimiento y elevarlo a Junta de Facultad como Proyecto.
- Posteriormente, se debe realizar la conformación del Proyecto a través de los puntos requeridos por los estamentos administrativos y de ser aprobado asignarle su debida partida.
- Para finalizar con su ejecución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cabrerizo D., J. et al. (2008). Programación por competencias. Formación y práctica. PEARSON EDUCACION, S.A.: Madrid.

Cueva G., S. et al. Teoría y Doctrina del Curriculum Educativo. Editorial INISCE: Panamá.

Fuentes, M. (2011). Estrategias didácticas por competencia para la formación del docente. Editorial Universidad de Cartago: Panamá.

Maldonado G., M.A. (2010). Currículo con enfoque de competencias. Ecoe Ediciones: Bogotá.

Marco S., B. (2008). Competencias básicas: hacia un nuevo paradigma educativo. NARCEA, S.A. DE EDICIONES: España.

Ostrovsky, G. (2006). Como construir competencias en los niños y desarrollar su talento: para padres y educadores. Currículo Latino Austral: Buenos Aires.

Tobón, S. (2006) Formación Basada en Competencias. Editorial Esfera: Bogotá, Colombia.

UNACHI. (2013). El modelo educativo y curricular basado en competencias de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Dirección de Curriculum.

MEDUCA. (2012). Integración Pedagógica, Evaluación y Currículo Basado en Competencias. Dirección Nacional de Currículo y Tecnología Educativa.

Aguina, Ascela. (2016). Pertinencia del diseño curricular de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, Universidad Autónoma de Chiriquí ante las políticas laborales del sector hotelero, 2014-2016. Tesis Doctoral.

Ley No. 52 de 26 de junio de 2015 Gaceta Oficial de Panama, No. 27813- B de 30 de junio de 2015

Alles, M.(2006). Desempeno por competencias. Evaluacion de 360°. Granica: Buenos Aires.

Recuperado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA13&dq=dese+mpeno+&ots=Gdq-bwKpZ\\_&sig=r2hxlDU3khISz9DQx7rG5Q8R0rU#v=onepage&q=desempeno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA13&dq=dese+mpeno+&ots=Gdq-bwKpZ_&sig=r2hxlDU3khISz9DQx7rG5Q8R0rU#v=onepage&q=desempeno&f=false)

Álvarez, Carlos. (1996). El diseño curricular en la educación superior Cubana. Pedagogía Universitaria. Recuperado de:

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=diseño+curricular+concepto&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=diseño+curricular+concepto&btnG=)

Álvarez, S. (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. Análisis Filosófico, XXXV. Recuperado de:

[https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=\\_vt3WoSRK8jI5gKRm5GgCA&q=autonomia+pdf+redalyc&oq=autonomia+pdf+redalyc&gs\\_l=psy-ab.3..33i21k1.2100.5555.0.5772.21.15.0.0.0.0.430.2058.0j3j2j1.8.0....0...1c.1.64.psy-ab..13.7.1782...0j0i67k1j0i131k1j0i22i30k1.0.AeIT07bNPJY](https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=_vt3WoSRK8jI5gKRm5GgCA&q=autonomia+pdf+redalyc&oq=autonomia+pdf+redalyc&gs_l=psy-ab.3..33i21k1.2100.5555.0.5772.21.15.0.0.0.0.430.2058.0j3j2j1.8.0....0...1c.1.64.psy-ab..13.7.1782...0j0i67k1j0i131k1j0i22i30k1.0.AeIT07bNPJY)

Barron Tirado, C., & Rojas Moreno, I., & Sandoval Montaña, R. (1996). Tendencias en la formación profesional universitaria en educación. Perfiles Educativos. Recuperado de: [www.redalyc.org/pdf/132/13207107.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/132/13207107.pdf)

Botía Sanabria, María Lucero, & Orozco Pulido, Luis Humberto. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo. Estudios y perspectivas en turismo, 21(3), 646-662. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322012000300006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300006)

Bunk, G. P. (1994). "La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento profesionales de la RFA". Revista Europea de Formación Profesional, 1, 8-14. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=131116>

Carrera B., P. (2010). DISEÑO DEL SISTEMA ACADÉMICO POR COMPETENCIAS DE LA ESCUELA DE TURISMO Y HOSPITALIDAD DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. Gestión Turística, (13), 113-127. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2233/223314810005/>

Casanova, M. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, (10). Recuperado de: <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2984>

Corominas R., E. (2001). Competencias Genéricas en la Formación Universitaria. Revista de Educación, num 325, pp. 299-321. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=EN+LA+FORMACION+UNIVERSITARIA+EN+RIC+COROMINAS+ROVIRA+%28%22%29&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>



Crónicas las noticias del día (2016). El compromiso social. Recuperado de: <https://www.cronica.com.ec/opinion/columna/columnista/item/12555-el-compromiso-social>

González G., M. y González T., R.M. (2008). Competencias Genéricas y formación profesional: Un análisis desde la Docencia Universitaria. Numero 047. Pp. 185-209. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000100008&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000100008&script=sci_arttext&tlng=en)

Charria O., Víctor et al. Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia

Psicología desde el Caribe, núm. 28, julio-diciembre, 2011, pp. 133-165. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=Charria+O.+V%C3%ADctor+et+al.+Definici%C3%B3n+y+clasificaci%C3%B3n+te%C3%B3rica+de+las+competencias&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

De Souza, T., Gomes, C.(2010). Inserción Profesional De Los Licenciados En Turismo. El Caso de la Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil) entre 2005 y 2007. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 19. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180717577013.pdf>

Universidad de Las Américas. (2014). Perfil de Egreso. Pedagogía en Educación Básica. Santiago, Chile. Recuperado de: [https://www.google.com/search?biw=1319&bih=889&ei=h09yWsGQIaj15gKrza6QDg&q=perfil+de+egreso+udla+chile+pdf&oq=perfil+de+egreso+udla+chile+pdf&gs\\_l=psy-ab..3...337773.344870.0.345023.19.18.1.0.0.0.163.1984.0j15.15.0...0...1c.1.64.psy-ab..3.13.1627...0j0i22i30k1j0i67k1j0i10k1j33i160k1j33i21k1.0.bhbXE4UC7u0](https://www.google.com/search?biw=1319&bih=889&ei=h09yWsGQIaj15gKrza6QDg&q=perfil+de+egreso+udla+chile+pdf&oq=perfil+de+egreso+udla+chile+pdf&gs_l=psy-ab..3...337773.344870.0.345023.19.18.1.0.0.0.163.1984.0j15.15.0...0...1c.1.64.psy-ab..3.13.1627...0j0i22i30k1j0i67k1j0i10k1j33i160k1j33i21k1.0.bhbXE4UC7u0)

EFE. (2017). Panamá trabajará en mejorar su atención turística para la JMJ 2019. Telemetro.com. Recuperado de: [http://www.telemetro.com/jmj/Panama-trabajara-atencion-turistica-JMJ\\_0\\_1037297140.html](http://www.telemetro.com/jmj/Panama-trabajara-atencion-turistica-JMJ_0_1037297140.html)

El Proyecto Tuning America Latina (2007). Recuperado de:  
[https://www.google.com/search?ei=4D9yWpTZLMTX5gK6xrvQAQ&q=proyecto+tuning+latin+oamerica+pdf&oq=proyecto+tuning+latinoamerica+pdf&gs\\_l=psy-ab.3..0.4778.5709.0.6469.4.4.0.0.0.177.435.0j3.3.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.3.432...0i22i30k1.0.ix0xv1bpg7Q](https://www.google.com/search?ei=4D9yWpTZLMTX5gK6xrvQAQ&q=proyecto+tuning+latin+oamerica+pdf&oq=proyecto+tuning+latinoamerica+pdf&gs_l=psy-ab.3..0.4778.5709.0.6469.4.4.0.0.0.177.435.0j3.3.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.3.432...0i22i30k1.0.ix0xv1bpg7Q)

Eficacia y Cambio en Educación, vol. 7, núm. 3, 2009, pp. 82-98. Recuperado de:  
<https://www.google.com/search?q=%EF%BF%BCMarti%CC%81nez%2C+Francisco+Miguel%3B+Carmona%2C+Gabriel+APROXIMACIO%CC%81N+AL+CONCEPTO+DE+%22COMPETENCIAS+EMPRENDEDORAS%22%3A+VALOR+SOCIAL+E+IMPLICACIONES+EDUCATIVASREICE.+Revista+Iberoamericana+sobre+Calidad%2C+Eficacia+y+Cambio+en+Educaci+o%CC%81n%2C+vol.+7%2C+nu%CC%81m.+3%2C+2009%2C+pp.+82-98&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

Fortoul, M. (2017). Los distintos tipos de saberes en las escuelas: su relevancia en la formación de sujetos. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 13 (47). Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/html/342/34252306005/>

García, R., Cruz, A. (2011). Propuesta del perfil de ingreso y egreso del alumno para el bloque de administración de proyectos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación. *Revista El Buzón de Pacioli*, (74).

Recuperado de:

[https://www.google.com/search?q=importancia+del+perfil+de+ingreso&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_k\\_deDso3ZAhVwtlkKHxDzBfkQ1QIIZygA&biw=1280&bih=889](https://www.google.com/search?q=importancia+del+perfil+de+ingreso&sa=X&ved=0ahUKEwj_k_deDso3ZAhVwtlkKHxDzBfkQ1QIIZygA&biw=1280&bih=889)

García Manjón, J., & Pérez López, M. (2008). El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo*, (21), 67-83. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/html/398/39802103/>

Gómez N., S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y perspectivas en turismo*, (19),

Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000100008&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000100008&script=sci_arttext&tlng=en)

Gómez, V. (2009). Desempeño Laboral Del Licenciado En Turismo De La Universidad De Oriente, Según La Opinión Del Sector Empresarial Turístico Privado De La Isla De Margarita, Estado Nueva Esparta. *Gestión Turística*, (11). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314808002>

Gonzalez, V. (2000). La educación de valres en el curriculum universitario. Un enfoque psicopedagógico para su estudio. *Educación Médica Superior*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000100010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000100010&script=sci_arttext&tlng=pt)

Gordón, I. (2018). Más europeos llegaron a Panamá en el año 2017. *La Estrella de Panamá*. Recuperado de: <http://laestrella.com.pa/panama/nacional/europeos-llegaron-panama-2017/24045730>

Guarga, R. (2008). La educación superior y los acuerdos de la Organización Mundial del Comercio. *Universidades*, (38). Recuperado de: [www.redalyc.org/pdf/834/83410107.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/834/83410107.pdf)

Jimenez, M. (2002). EDUCAR PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. Universidad Construye País. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=definicion+de+compromiso+social+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwiZ\\_enlqo3ZAhXSzlkKHYUoCCwQ1QIliQEoAg&biw=1280&bih=889](https://www.google.com/search?q=definicion+de+compromiso+social+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwiZ_enlqo3ZAhXSzlkKHYUoCCwQ1QIliQEoAg&biw=1280&bih=889)

Lasso, M. (2018). Boquete abre calendario de ferias nacionales de 2018. La Estrella de Panamá. Recuperado de: <http://laestrella.com.pa/economia/boquete-abre-calendario-ferias-nacionales-2018/24032652>

Llerena, O. (2015). EL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DESDE UN PUNTO DE VISTA COMPLEJO E HISTÓRICO-CULTURAL. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 15 (3). Recuperado de: [https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=8yx3WsbpJ4qB5wLjLTwCg&q=formacion+profesional+pdf+redalyc&oq=formacion+profesional+pdf+redalyc&gs\\_l=psy-ab.3...1519013.1521673.0.1522189.21.15.0.0.0.0.295.2453.0j5j6.11.0....0...1c.1.64.psy-ab..19.0.0....0.25rcNzfpk7U](https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=8yx3WsbpJ4qB5wLjLTwCg&q=formacion+profesional+pdf+redalyc&oq=formacion+profesional+pdf+redalyc&gs_l=psy-ab.3...1519013.1521673.0.1522189.21.15.0.0.0.0.295.2453.0j5j6.11.0....0...1c.1.64.psy-ab..19.0.0....0.25rcNzfpk7U)

Ovalle Gómez, C. (2009). Autonomía como condición esencial de la dignidad humana y fundamento del consentimiento informado. Revista Colombiana de Bioética, 4 (2). Recuperado de: [https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=8yx3WsbpJ4qB5wLjLTwCg&q=formacion+profesional+pdf+redalyc&oq=formacion+profesional+pdf+redalyc&gs\\_l=psy-ab.3...1519013.1521673.0.1522189.21.15.0.0.0.0.295.2453.0j5j6.11.0....0...1c.1.64.psy-ab..19.0.0....0.25rcNzfpk7U](https://www.google.com/search?biw=1280&bih=889&ei=8yx3WsbpJ4qB5wLjLTwCg&q=formacion+profesional+pdf+redalyc&oq=formacion+profesional+pdf+redalyc&gs_l=psy-ab.3...1519013.1521673.0.1522189.21.15.0.0.0.0.295.2453.0j5j6.11.0....0...1c.1.64.psy-ab..19.0.0....0.25rcNzfpk7U)

Peñaloza S., Laura et al. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. Revista de al Educación Superior, (4), 108-134. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60422569005>

Martínez, Francisco Miguel; Carmona, Gabriel. APROXIMACION AL CONCEPTO DE "COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS": VALOR SOCIAL E IMPLICACIONES EDUCATIVAS. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad,

Ruiz de Vargas, M., & Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, (16), 64-91. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=Ruiz+de+Vargas%2C+M.%2C+%26+Jaraba+Barrios%2C+B.%2C+%26+Romero+Santiago%2C+L.+%282005%29.+Competencias+laborales+y+la+formaci%C3%B3n+universitaria.+Psicolog%C3%ADa+desde+el+Caribe%2C&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

Urta, P., Jiménez, J. (s.f.). Perfil de egreso. Manual de revisión y diseño curricular. Recuperado de: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=perfil+de+egreso&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=perfil+de+egreso&btnG=)

Alvarado, Y., & Antunez Quintero, J., & Pírela Alvarado, X., & Prieto Sánchez, A. (2011). METODOLOGÍA PARA PRÁCTICAS EN LABORATORIOS DE DISEÑO MECÁNICO. UNA EXPERIENCIA DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 11 (1), 1-18.

Sánchez, F. (2017). Apertura del Laboratorio de Turismo y Hotelería "Mara Ball". Columbia. Recuperado de: <https://www.columbia.edu.py/presencial/turismo-y-hoteleria/noticias/886-apertura-del-laboratorio-de-turismo-y-hoteleria-mara-ball>

Universia Colombia (2014). La importancia de los laboratorios para gestar los saberes. Noticias. Recuperado de: <http://noticias.universia.net.co/ciencia-nt/noticia/2014/11/04/1114480/importancia-laboratorios-gestar-saberes.html>

Universia México (2007). Reinauguran Laboratorio de Hotelería. Noticias.

Recuperado de: <http://noticias.universia.net.mx/movilidad-academica/noticia/2007/12/19/27680/reinauguran-laboratorio-hoteleria.html>

UDLA (2017). Escuela de Hospitalidad y Turismo inaugura laboratorios únicos en su clase en el país. Recuperado de: <https://www.udla.edu.ec/2017/06/28/escuela-de-hospitalidad-y-turismo-inaugura-laboratorios-unicos-en-su-clase-en-el-pais/>

Universidad Tecnológica del Centro, México (2016). Reglamento Interno de Laboratorios de Turismo.

Recuperado de:

<http://concretar.utcentro.edu.mx/public/downloads/reglamentos/REGLAMENTO%20INTERNO%20L%20AB-TURISMO.pdf>

# ANEXOS

## Términos técnicos

En el contenido del trabajo de investigación se hacen referencia una serie de términos relacionados con la temática de estudio, la cual debe ser definida para una mejor comprensión por parte del lector, y así complementar el marco referencial del tópico en investigación.

- Perfil de ingreso

Expresa una selección de conocimientos, habilidades y recursos personales mínimos, que debería reflejar un estudiante al matricularse en una carrera universitaria. Urra, Jiménez (s.f.)

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).

Son las características deseables en alumnos que por primera vez van a ingresar a un nivel de educación, especialmente, superior, donde sus conocimientos, habilidades y actitudes son medidos para incentivar un mayor grado de posibilidades de éxito en los estudios que da inicio. Caballero, M. (2018).

- 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.



Representa la promesa que la universidad le hace a los estudiantes, al medio laboral, al estado, a la sociedad, en cada una de las carreras que ofrece en la institución. Caballero, M. (2018).

- Competencias:

Facultad de movilizar un conjunto de recursos cognitivos, para enfrentar con eficacia y pertinencia una familia de situaciones. Fuentes, M. (2011).

Modo determinado de determinar de formular los objetivos de aprendizaje encaminado a la acción o ejecución exitosa. Implica el dominio de conocimientos, habilidades, destrezas y el desarrollo de actitudes favorables al trabajo y a una adecuada interacción con el entorno. Cabrerizo, Rubio y Castillo (2008).

Es la capacidad para movilizar con eficacia los conocimientos para abordar una situación problemática. Caballero, M. (2018).

- 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, etc. Proyecto Tuning. (2007).

Son atributos personales que se relacionan con lo cognitivo, actitudinal y social, enriqueciendo el comportamiento profesional. En la práctica son elementos valorativos de un individuo que se pueden tomar en cuenta para su selección o promoción en una ocupación. Corominas, E. (2001).

Características comunes de cualquier profesión, que al momento del desempeño laboral marcan la diferencia entre un candidato y otro para la realización de una tarea u ocupación importante. Caballero, M. (2018).

- Competencias específicas

Responde a los modos de hacer propios del área/materia y a sus contenidos concretos. Marco, B. (2008).

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).

- Habilidades:

Procedimiento manipulativo en proceso de ser adquirido y consolidado. Cabrerizo, Rubio y Castillo. (2008).

Capacidad y disposición para algo. Diccionario de la Real Academia Española. (2014).

Es un don innato con el que un individuo puede llevar a cabo una actividad, es decir saber como hacerlo. Caballero, M. (2018.).

- Destrezas

Habilidad específica, cuyo componente principal es cognitivo. (Román, M., 2005).

Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo. Diccionario de la Real Academia Española. (2014).

Cualidad adquirida con la práctica constante de una determinada actividad. Caballero, M. (2018).

- Valores

El valor en su existencia subjetiva individual se manifiesta como motivo de la actuación. González, V. (2000).

Filosóficamente, cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Diccionario de la Real Academia Española (2014).

Principios que adquiere una persona que le permiten actuar bajo un comportamiento específico ante alguna situación que se le presente. Caballero, M. (2018).

- Desempeño

Expresa la calidad de los resultados obtenidos por un sujeto en un momento dado de su aprendizaje. Marco, B. (2008).

Acciones para ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. Diccionario de la Real Academia Española. (2014).

Nivel con el que una persona se desenvuelve en una determinada situación o rol que realiza. Caballero, M. (2018).

- 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.

En las prácticas profesionales el estudiante se acerca, con la supervisión de especialistas a determinados procedimientos de intervención sobre la realidad en el campo de formación profesional. Ventura, Santana, Ferrer, Ríos. (2015).

Proceso por el cual los estudiantes de una carrera, formalizan y trasladan las competencias adquiridas, al contexto laboral. Caballero, M. (2018).

- Aprendizaje significativo:

Tipo de aprendizaje caracterizado por suponer la incorporación efectiva a la estructura mental del alumno de los nuevos contenidos, que así pasan a formar parte de su memoria comprensiva. El aprendizaje significativo opera mediante el establecimiento de relaciones no arbitrarias entre los conocimientos previos del alumno y el nuevo material. Este proceso exige que el contenido sea potencialmente significativo, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, y que el alumno esté motivado. UNACHI. Departamento de Currículum (2013).

- 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 la escuela 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).

Proceso de formación tanto académica como actitudinal, en valores y social de un individuo para adquirir las competencias necesarias que le permitan desempeñar su profesión con pertinencia y calidad. Caballero, M. (2018).

- Actitudes

Las actitudes 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

(actitudes), que favorecen u obstaculizan el aprendizaje en el aula escolar. Romero, L; Utrilla, A. ; Utrilla, V. (2014).

Disposición de ánimo manifestada de algún modo. Diccionario de la Real Academia Española (2017).

Es un estado de orden nervioso y mental, que por medio de la experiencia y las creencias, se instala en el ser humano de manera dinámica y directa en solución a cualquier tipo de situación u objeto. Caballero, M. (2018).

- Saberes

Aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento. Fortoul, M. (2017).

Grado más alto del conocimiento. Conocimiento profundo en ciencias, letras o artes. Diccionario de la Real Academia Española. (2017).

Es el conjunto de conocimientos, emociones adquiridos por un individuo durante su formación, para aplicarlos en la práctica profesional y durante toda su vida. Caballero, M. (2018).

- Autonomía

Es una capacidad de las personas y, como tal, admite desarrollos variados que pueden condicionar fuertemente su ejercicio. Álvarez (2015).

La autonomía es la base de la configuración de la sociedad y, además, de la dignidad de los seres humanos, que en tanto son seres racionales, les es posible elegir máximas que puedan convertirse en normas universales. Ovalle (2009), citando a Kant (1983).

Es la capacidad de cada individuo o institución para elegir y tomar sus propias decisiones de manera responsable consigo mismo, con la sociedad y en la labor que realiza; basado en sus creencias y valores. Caballero, M. (2018).

- Formación profesional

Proceso de complejidad política, cultural y administrativa por sus orientaciones académicas, su tamaño y la calidad de sus programas. Llerena (2015), citando a Inciarte (2005).

Se relaciona con la cultura y el trabajo por la conciencia que el hombre tiene de sí mismo y porque sintetiza diferentes relaciones y procesos sociales. Barron, Rojas, Sandoval (1996), citando a Gadamer (1988).

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).

- Educación superior

La educación superior es un bien público y un derecho para todos, como bien social busca explícitamente formar ciudadanos libres, autónomos e independientes, aptos para tomar decisiones políticas, económicas y sociales, para un mejor desarrollo de nuestros pueblos. González, P. (2006).

Se considera como un bien público en relación con cada sociedad concreta, cuyos intereses y aspiraciones, en un ámbito democrático de gobierno, se expresan institucionalmente a través del Estado. Guarga, R. (2008).

Es aquella que, se realiza luego de la etapa secundaria de educación, para adquisición de aprendizajes académicos en universidades o institutos de estudios superiores, para determinar la profesión del estudiante. Caballero, M. (2018).

- Compromiso 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).

Es un proceso social con diferente enfoque y motivación, que se basa en principios de honorabilidad y voluntariedad, con el fin de ayudar a otras personas sin ningún interés. Crónicas las noticias del día (2016).

Una dimensión ética a la que toda organización o institución debería responder como visión, promoviéndola en sus actividades diarias, para crear ambientes justos, sin engaños y respetando lo que se le ofrece en especial a una sociedad. Caballero, M. (2018).

- **Pertinencia**

Tiene que ver con la utilidad que cada alumno/a puede apreciar de lo que aprende, observa u experimenta. Marco, B. (2008).

Se refiere a la relación del perfil y las demandas externas al currículum, ya sea a nivel de mercado laboral como de políticas públicas y aspectos relativos a la especialidad. Universidad de Las Américas, Chile. (2014).

Relación que existe entre los contenidos estudiados en las instituciones educativas para cada profesión y su aplicabilidad en dicha área. Caballero, M. (2018).

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**INSTRUMENTO No. 1: Lista de Cotejo**  
**TECNICA DE RECOLECCION: REVISION DOCUMENTAL**

**DIRIGIDA A: DISEÑO CURRICULAR DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO CON ENFASIS EN HOTELERIA Y RESTAURANTE**

**OBJETIVO: Examinar el perfil de egreso de la Licenciatura en Turismo para señalar las habilidades, destrezas y actitudes que deben alcanzar los estudiantes al finalizar con la carrera**

N°	Elementos del Diseño Curricular	SI	NO
	Portada		
	Índice General		
1	Diagnóstico del programa de estudio		
2	Estructura Curricular :		
2.1	Denominación de la carrera		
2.2	Duración		
2.3	Modalidad		
2.4	Tipo de Oferta		
2.5	Total de créditos		
2.6	Nombre del título a otorgar		
2.7	Facultad a la que pertenece		
2.8	Intensidad horaria		
2.9	Jornada		
2.10	Sede		
3	Justificación		
4	Fundamentación		
5	Objetivos de la Carrera o Programa		
6	Política para el diseño curricular		
7	Requisitos de ingreso		
8	Requisitos de permanencia		
9	Requisitos de graduación		
10	Perfil del Egresado		
11	Perfil de planta de los docentes de servicio en la carrera		
12	Plan de Estudio según Modalidad		
13	Agrupación de las asignaturas según el área de formación (General o Profesional)		
14	Asignaturas obligatorias según leyes. Sólo para el nivel de pregrado y grado.		
15	Metodología y recursos didácticos		
16	Sistema de evaluación		
17	Bibliografía básica y complementaria de la Carrera		
18	Programas de las Asignaturas		
19	Planta Física		
20	Componente Tecnológico		
21	Componente de Gestión		



FORTALEZAS	DEBILIDADES

OBSERVACIONES

COMPETENCIAS GÉNICAS DE TUNING	CONGRUENCIA CON PERFIL DE EGRESO	OBSERVACIONES
<b>COMPETENCIAS INSTRUMENTALES</b>		
- Capacidad de análisis y síntesis		
- Capacidad de organizar y planificar		
- Habilidades de gestión de la profesión (buscar y analizar información)		
- Conocimientos generales de la profesión		
- Habilidades básicas del manejo de un ordenador		

- Conocimientos generales básicos		
- Resolución de problemas		
- Toma de decisiones		
- Conocimiento de una segunda lengua		
- Comunicación oral y escrita en la propia lengua		
<b>COMPETENCIAS INTERPERSONALES</b>		
- Capacidad crítica y autocrítica		
- Trabajo en equipo		
- Habilidades interpersonales		
- Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario		
- Compromiso ético		
- Apreciación de la diversidad y multiculturalidad		
- Habilidad de trabajar en un contexto internacional		
- Capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas		
<b>COMPETENCIAS SISTÉMICAS</b>		
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica		
- Habilidades de investigación		
- Capacidad de aprender		
- Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones		
- Diseño y gestión de proyectos		
- Iniciativa y espíritu emprendedor		
- Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)		
- Liderazgo		
- Conocimiento de culturas y costumbres de otros países.		
- Habilidad para trabajar de forma autónoma		
- Preocupación por la calidad		

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
INSTRUMENTO No. 2: REGISTRO ANECDOTICO  
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: REVISIÓN DOCUMENTAL

DIRIGIDO A: ESTATUTO UNIVERSITARIO, REGLAMENTO DE PRÁCTICA  
PROFESIONAL, RESOLUCIONES, ENTRE OTROS DOCUMENTOS

OBJETIVO: Describir los aspectos académicos y administrativos que conllevan la opción de  
práctica profesional para detectar debilidades y fortalezas.

Fecha:

Hora de Inicio:

Asunto a revisar: Estatuto universitario

Anotaciones:

Observaciones

Hora de Finalización:

Lugar visitado: