

V ENCUENTRO ESTATAL EN INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS y PRIMER ENCUENTRO DE
INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ponencia:

**V ENCUENTRO ESTATAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y 1er ENCUENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
ARTICULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Área temática IV Gestión Turística

Autor: NOEMÍ VEGA LUGO

Coautores: CAROLINA GONZÁLEZ ESPINOZA

JORGE HURTADO PIÑA

Institución de adscripción:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

Dirección institucional: Ciudad Universitaria, Carr. Pachuca- Tulancingo Km.
4.5 Tel. 771 72 000. Ext. 6403 Fax Ext. 6406

Correo electrónico: noemi_turismo Hotmail.com

I.- TITULO:

PROPUESTA DE UN MODELO PARA EL DESARROLLO DE ESTANCIAS ACADÉMICAS DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO.

II.- OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al Académico de la actividad turística un espacio dentro del sector turístico que propicie la actualización e incremente los conocimientos de su profesión, para coadyuvar en su capacitación constante con la finalidad de permear en programas de calidad actualizados y poder cumplir con los indicadores de acreditación establecidos por el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A. C. (CONAET).

III.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar un instrumento de detección de necesidades de capacitación disciplinar para los maestros del área académica de turismo.
- Establecer convenios con las empresas del sector turístico que sean factibles para que los profesores del área lleven a cabo las estancias.
- Proponer un programa de participación y actualización del docente conjuntamente con la empresa receptora.
- Establecer la logística para el desarrollo del programa.
- Elaborar un modelo para evaluar los resultados del programa.

IV.- CONCEPTUALIZACIÓN.

La capacitación y el desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales¹.

La relación de las instituciones de Educación Superior (IES) con la sociedad ha cambiado a lo largo de las últimas décadas, hasta hace poco tiempo prevalecía una situación en la que las instituciones orientaban sus funciones considerando básicamente la información derivada de su operación interna. Esto llevaba a un aislamiento considerable, que justificaba la crítica frecuentemente expresada de que las IES se comportaban ajenas de los problemas de su entorno.

¹ Silíceo Alfonso, 1999, "Capacitación y Desarrollo de Personal", La educación en la empresa, México, D.F., ED. Limusa, pág. 16

Actualmente existe un consenso en el sentido de que debe haber una vinculación adecuada con su entorno y de que las funciones que deben realizarse dentro y fuera de los espacios institucionales sea con una participación amplia de la sociedad, tanto en su orientación como en su vigilancia. Esto es, debido en parte, a la importancia creciente que tiene la capacitación y que de alguna manera debe ser competitiva, que hace de ella pieza clave en las estrategias de desarrollo, lo que implica potenciar su impacto en la sociedad.

Por ello, la capacitación es un factor importantísimo e indispensable en el campo de la educación, entendida ésta como un proceso de formación social, a través de la cual los hombres se informan en el medio en que viven, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con objeto de influir en ella.

En este sentido, habrá de considerarse que no toda información que se adquiere dentro del proceso educativo formal proporciona los medios necesarios para adaptarse íntegramente a las condiciones de trabajo; esto es, no todos los conocimientos adquiridos durante la fase educativa, facilitan a los individuos su acceso a un puesto de trabajo, por lo que se hace necesario, establecer ***un puente*** entre el aspecto educativo y el aparato productivo. Esto exige un perfeccionamiento constante en la medida en que se desarrolla la tecnología y evolucionan las formas de producción, por lo que se puede concluir que la educación proporciona los conocimientos generales a la vez que desarrolla la capacidad mental básica, mientras que la capacitación en el trabajo, tiene como función primordial el desarrollo de especializaciones cambiantes y redefinidas de acuerdo con las necesidades tanto sociales como económicas.

Por lo tanto, podemos concluir que la capacitación: "Es la acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o a desarrollar las actitudes de una persona, con el fin de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatos superiores. También permite desarrollar las habilidades".

La formación docente es uno de los principales temas en que han tenido que poner mayor énfasis las instituciones de educación superior, para llegar a las metas que cada institución se propone respecto a alcanzar buenos niveles educativos y poder acreditar sus diferentes programas educativos, para ello tienen que utilizar diferentes estrategias; pero la formación docente es quizás la más importante, ya que influirá de manera contundente para el buen desempeño que realice el personal académico frente a los alumnos, quienes tienen la responsabilidad de transmitirles sus conocimientos de la mejor manera posible.

La capacitación también es un derecho de los “empleados”, de acuerdo a la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, dice en el Artículo 123, del Título Sexto, respecto al Trabajo y Previsión Social, que:² “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley”.

Así mismo, la **Ley Federal del Trabajo** en su título cuarto habla de los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones, en su *Capítulo I*, Obligaciones de los Patrones, fracción XV: “El patrón deberá proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Título”, y este a su vez se compone de 25 artículos de los cuales se resaltarán 2:

“Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.”³

Artículo 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella”.

Por otro lado las Instituciones de Educación Superior se han visto en la necesidad de crear también su legislación, esto debido a que ha sido bastante notable su evolución y crecimiento, siendo natural que éstas establecieran sus propias bases normativas.

Para el caso específico de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), se retoman los resultados del estudio de profesores que se realizó como parte del Rediseño Curricular del Programa de Estudios de dicha licenciatura.

El estudio reveló que de 58 profesores que integraban la planta docente de la licenciatura, el 89% tienen grado de estudios de licenciatura, 29% con especialidad, 31% maestría, 18% diplomado y 4% otros, porcentajes que corresponden a grados no al número de profesores encuestados.

De los 58 profesores encuestados se tienen los siguientes datos: 11% son licenciados en Turismo, 1% en hotelería, 2% en gastronomía, 2%

²Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos , Editorial Porrúa

³ Ley Federal del Trabajo, Editorial Porrúa.

especializados en hotelería, 1% en Turismo, 1% en Turismo rural, 1% en planeación y desarrollo turístico, 1% en Alta Dirección de empresas turísticas, 2% maestros en Empresas turísticas, 1% internacional en Turismo, y 39.65% tienen licenciatura y especialidad en disciplinas como Administración, Economía, micro-computación, periodismo, entre otras.

De los profesores del área disciplinar, solo tres se dedican al campo laboral turístico.

V.- PROPUESTA.

Para poder llevar a cabo una buena capacitación del personal académico de los profesores del área de turismo de cualquier Institución de Educación Superior, es necesario en primer instancia saber cuáles son las necesidades y debilidades de su planta académica, para ello, se debe de partir de un diagnóstico para detectar cual es la situación real y cual la deseable (método comparativo), para de ahí desarrollar un programa integral de capacitación que contemple los aspectos disciplinares.

Como respuesta a lo anterior se presenta el Modelo de Estancias Académicas dentro del Sector Laboral, que incluye la detección de necesidades, determinación de los espacios laborales donde el profesor se insertará para la actualización y capacitación, establecimiento conjuntamente con la empresa receptora de un programa de participación del docente, y por último la evaluación de todo el proceso.

MODELO DE ESTANCIAS ACADÉMICAS DENTRO DEL SECTOR LABORAL

- Paso 1 Establecimiento de los indicadores de calidad que se requiere cumplan los profesores.
- Paso 2 Identificación de las necesidades de capacitación del docente en el área disciplinar.
- Paso 3 Elaboración del proyecto de actualización del docente dentro de la empresa receptora.
- Paso 4 Implementación del proyecto elaborado en el punto anterior.
- Paso 5 Evaluación del impacto.

Paso 1.- Establecimiento de los indicadores de calidad que se requiere cumplan los profesores.

Es importante definir los parámetros con los cuales vamos a comparar los conocimientos, habilidades y experiencia de la planta académica del área de turismo, por lo que en esta parte se deberá de contar con los indicadores de calidad del CONAET, que es el organismo acreditador para esta área.

Asimismo, la propia Institución en donde se aplique el presente modelo, tiene ya algunos parámetros que puede utilizar para esta parte como por ejemplo el perfil que indica el programa de estudios, la experiencia que debe de tener el catedrático respecto a la asignatura a impartir, las políticas de actualización de la propia institución, etc., de igual manera las academias y los propios coordinadores de la licenciatura pueden establecer los requerimientos mínimos que debe de cumplir un profesor para integrarse y mantenerse en la plantilla, y no debemos olvidarnos que la propia Legislación Universitaria también contempla los requerimientos mínimos para una contratación.

Paso 2.- Identificación de las necesidades de capacitación del docente en el área disciplinar.

Tomando en consideración los resultados obtenidos en el paso 1, se deberá de diseñar un instrumento para aplicarlo a los integrantes de la plantilla de profesores adscritos a la licenciatura en turismo, alumnos, presidentes de academia y coordinador de licenciatura con motivo de poder detectar las necesidades de capacitación. Para ello se necesitará elaborar un concentrado que nos permita comparar lo ideal con lo encontrado y ver qué aspectos no están cubiertos para subsanarlos.

Paso 3.- Elaboración del proyecto de actualización del docente dentro de la empresa receptora.

Con la información que arroje el paso 2, se estará en posibilidad de poder ubicar al docente en un área específica de la empresa turística receptora, donde no solo obtendrá los conocimientos necesarios para su actualización, sino que desarrollando su creatividad e innovación, además de su propia experiencia, podrá proporcionar al prestador de servicios herramientas de mejora para su empresa, ***ganando así ambas partes.***

Paso 4.- Implementación del proyecto elaborado en el punto anterior.

En esta etapa es donde se ponen a prueba el análisis y las previsiones que se hicieron en las etapas anteriores y se confrontan con la realidad.

Las principales tareas que deben ser ejecutadas son:

- Poner en marcha el proyecto, coordinar las actividades y crear las condiciones para su óptimo desarrollo. Esto implica la clarificación de roles con cada uno de los protagonistas (autoridades, docente y empresas del sector turístico).
- Garantizar el ajuste del proyecto, registrando el feed-back
- (retroalimentación) de los profesores beneficiados y proveyendo los elementos para reajustar el proyecto donde sea necesario y permitir su evolución.
- Coordinar el sistema de seguimiento y ajuste.

Es importante destacar en este punto la importancia del establecimiento adecuado de convenios que claramente permitan al docente llevar a efecto prácticas reales que fortalezca su experiencia profesional, dando cumplimiento así al objetivo específico de "Mejorar el perfil y nivel de habilitación de la planta académica del área de turismo en las IES".

Paso 5.- Evaluación del impacto.- Esta etapa es muy importante ya que completa el proceso, lo retroalimenta y prepara nuevos escenarios para futuras acciones de capacitación. La evaluación se deberá de ver desde varios puntos de vista: conocimientos adquiridos por el docente, impacto en las aulas, impacto en la actualización de planes y programas de estudio, así como la experiencia del prestador de servicios.

- Conocimientos adquiridos por el docente.- Los profesores deberán quedar satisfechos con lo aprendido en la empresa receptora y convencidos de que les ayudará en su praxis docente, para ello será fundamental preguntarles su opinión, conociendo aspectos relevantes como si la experiencia de los supervisores o jefes inmediatos era la adecuada, si hubo los elementos necesarios para desarrollar el trabajo, si hubo asesorías, si estas fueron adecuadas, si quedaron motivados para seguirse preparando, etc.

- Impacto en las aulas.- De igual manera, se deberá evaluar si los profesores que recibieron capacitación han mejorado en su quehacer docente, para ello se deberá de revisar entre otras cosas, los resultados de aprovechamiento de los alumnos antes y después de la capacitación, preguntarles a los alumnos sobre el desempeño de sus profesores, revisar el material didáctico elaborado antes y después de la capacitación, notarse un mejor desempeño en el trabajo realizado en las academias, etc.
- Impacto en la actualización de planes y programas de estudio.- En este punto será indispensable monitorear al docente sobre su participación y las aportaciones que realice dentro de las academias para la mejora de los programas de estudio y en su caso, su adecuada intervención para la actualización de los planes de estudio.
- Experiencia del prestador de servicios.- La empresa receptora deberá quedar satisfecha con el desempeño de los docentes que desarrollaron estancias, reconociendo su iniciativa y aportaciones en mejora de su empresa, para lo cual será necesario aplicar un instrumento de medición que permita conocer esta información con toda precisión para afinar y fortalecer la relación "ganar – ganar".

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La presentación de esta propuesta está basada en que en las diferentes ocasiones en las que hemos tenido oportunidad de compartir experiencias con algunos profesores tanto de tiempo completo así como por asignatura y profesores investigadores de algunas IES, coincidimos en que la capacitación es un tema poco abordado y en obvia, se carecen de mecánicas para detectar necesidades de capacitación, por lo que se hace indispensable desarrollar metodologías e instrumentos que permitan conocer las deficiencias en este sentido y posibiliten a los que toman las decisiones, el saber qué se requiere e instrumentar aquellas estrategias que puedan fortalecer de manera eficaz una área académica en especial.

Por otra parte cabe mencionar que respecto al área académica que se estudia, se tiene que del 60.35% de profesores que conforman la plantilla cuya formación es de licenciatura, especialidad o maestría relacionadas con el

turismo, solo tres de ellos tienen la experiencia laboral, sin embargo ninguno de los tres imparte la asignatura que correspondería de acuerdo a esa experiencia profesional, por ejemplo: el Profesor "X" dueño de una agencia de viajes desde hace más de 10 años imparte la materia de ecoturismo; el profesor "Y" que dejó de laborar en empresas turísticas por más de 13 años imparte la materia de agencia de viajes.

En tal sentido creemos que la propuesta presentada cumple en gran medida no solo con los indicadores del organismo acreditador sino con la perspectiva social de toda institución de educación: *"formar profesionistas competitivos vinculados con el sector productivo y con conocimientos actuales y objetivos que les permitan hacer frente al mundo global en el que estamos inmersos"*.

Cabe destacar que la participación de los presidentes de academia, del coordinador de la licenciatura en Turismo, del líder del cuerpo académico, del secretario académico, del director o coordinador de docencia así como del director de la escuela o facultad, será definitiva, ya que cada uno desde su perspectiva podrán delimitar y programar aquellos aspectos que más convengan a los intereses de la Institución educativa de que se trate.

Asimismo, se recomienda que el procesamiento y análisis de la información recabada sea realizada por el coordinador del área de turismo y por el líder académico, ya que son las personas que tienen una visión amplia de lo que es la licenciatura y de los planes de desarrollo de la misma, lo cual les permitirá llegar a conclusiones relevantes y recomendaciones muy acertadas.

Finalmente terminaremos comentando que en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en el Instituto de Ciencias Económico Administrativas (ICEA), se aplicaron los instrumentos aquí mencionados y los resultados fueron contundentes y muy reveladores, permitiendo a las autoridades universitarias tomar las decisiones respecto a las estrategias que se implementaran en los próximos meses.

BIBLIOGRAFÍA:

- 1.- ARIAS, Galicia Fernando, 1995, "Administración de Recursos Humanos", Origen de la Administración de Recursos Humanos, México, D.F., ED. Trillas, pág.30
- 2.-ALFONSO, Siliceo Aguilar, 1999, "Capacitación y desarrollo de personal", La capacitación y la empresa, México D.F., ED. Limusa, pág. 25
- 3.-ANUIES Administración de Recursos Humanos en la Educación Superior, Edit. Anuies-U.A.E.H., pág., 27
- 4.- CONSTITUCIÓN Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Porrúa 2005.
- 5.-CHIAVENATO, Idalberto, 1997, "Introducción a la Teoría General de la Administración", La obra de Taylor, ED. Mc Graw Hill, págs. 68 y 69
- 6.-CHUDREN, Herbert, Sherman Arthur, 1996, "Administración de personal", Sistema de la administración de personal, ED. CECSA, pág.19
- 7.-HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto, "Metodología de la Investigación", México, D.F., Ed. Mc Graw Hill, págs. 58,71, 204,234 y 342
- 8.-LUCAS Morea, 1997, "Programa de capacitación en comunicación eficaz", Capacitación, Venezuela, ED Sinexi S.A.
- 9.- LEY Federal del Trabajo Editorial Porrúa 2005.
- 10.- LEGISLACIÓN Universitaria / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca Hgo., Editoras Tercer proceso de Planeación para actualizar y enriquecer el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional, PIFI 3.1, Págs. 54,57,64
- 11.-MENDOZA Núñez Alejandro, 1997, "Manual para determinar Necesidades de Capacitación del personal", Conceptos de adiestramiento, Capacitación y desarrollo, México D.F., ED. Trillas, pág. 25
- 12.- PLAN De Desarrollo 2001-2006.
- 13.- PROGRAMA Institucional de calidad I.C.E.A (1ra etapa)
- 14.-RODRIGUEZ Valencia, Joaquín 1995, "Administración Moderna de Personal, Fundamentos de la Capacitación, México D.F ED. ECASA, págs. 76 y 77
- 15.- REYES Ponce Agustín, 1999, "Administración Moderna", Principales seguidores de Taylor, México, D.F., Ed.Limusa, pág. 118

16.- STONER James A.F, 1997, "Administration", Henry Fayol y la teoría clásica de la organización, ED: Prentice Hall, págs.39 y 40

17.- SILUKA Andrew, 1998, "Administración de Recursos Humanos en empresas", Antecedentes y ubicación de la administración de personal, ED. Limusa, págs.28 y 29

18.- SILICEO Alfonso, 1999, "Capacitación y Desarrollo de Personal", La educación en la empresa, México, D.F., ED. Limusa, pág. 16