



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO

**SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
E INVESTIGACIÓN**

**Alineación de las competencias del egresado de nivel
medio superior con formación en turismo, a las
necesidades de los empleadores hoteleros de la zona
turística de Cancún**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE**

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN DEL TURISMO**

PRESENTA:

L.A.I. CLAUDIA EDITH DÍAZ CASILLAS

DIRECTORA:

DRA. LILIÁN MARISA MÉNDEZ RAVINA



Ciudad de Mexico, 2018

Acta de revisión de tesis



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

SIP-14

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 17:30 horas del día 14 del mes de agosto del 2018 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de la EST para examinar la tesis titulada:

Alineación de las competencias del egresado de nivel medio superior con formación en turismo a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

Presentada por el alumno:

Díaz
Apellido paterno
Nombre(s) Claudia Edith

Casillas
Apellido materno

Con registro:

B	1	6	1	1	9	3
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de:

Maestría en Administración e Innovación del Turismo

Después de intercambiar opiniones, los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Director(a) de tesis

Dra. Lilian Marisa Méndez Ravina

Dr. Ricardo Tejeida Padilla

Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola

Dr. Héctor López Villalobos

Dra. Marissa Alonso Marbán

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

Mtra. Marcela Hernández Araya

S.E.P.
Instituto Politécnico Nacional
Escuela Superior de Turismo
Sección de Estudios de Posgrado e Investigación

Carta de autorización de uso de obra para difusión



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F. el día 14 del mes agosto del año 2018, la que suscribe, Claudia Edith Diaz Casillas alumna del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN DEL TURISMO, con número de registro B161193, adscrito a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación-EST, manifiesta que es el autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la Dra. Lilian Marisa Méndez Ravina y cede los derechos del trabajo titulado: "Alineación de las competencias del egresado de nivel medio superior con formación en turismo, a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún" al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin permiso del autor y/o directora del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a las siguientes direcciones de correo electrónico: claudica55@hotmail.com y mendezravina@gmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo

Claudia Edith Diaz Casillas

Agradecimientos

A Víctor, por su invaluable colaboración, sin él no hubiera logrado este sueño

A Fernanda y Sebastián, por su paciencia

A Luis, Alma y Armando por siempre creer en mí

A mi Directora, la Dra. Lilian por compartirme su sabiduría

A los Doctores Ricardo, Napoleón, Héctor y Marissa

Al resto de mis maestros

A mis amigos

Agradecimiento de apoyo

Al apoyo económico que hizo posible el desarrollo de ésta investigación:

Beca perteneciente al Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), CVU No. 789682, No. de becario 615856 de agosto 2016 a julio 2018.

Índice

Acta de revisión de tesis	ii
Carta de autorización de uso de obra para difusión	iii
Agradecimientos	iv
Agradecimiento de apoyo	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Glosario	x
Siglas y Abreviaturas	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
1.- Introducción	1
2.- Antecedentes.....	3
2.1.- Planteamiento del problema	13
2.2.- Objetivos.....	15
2.2.1.- Objetivo general.....	15
2.2.2.- Objetivos específicos	15
2.3.- Unidades de análisis.....	16
2.4.- Contribución al turismo	17
2.5.- Justificación	18
2.6.- Tipo de Investigación	19
3.- Marco de referencia.....	21
3.1.- Marco contextual.....	21
3.1.1.- Quintana Roo.....	21
3.1.2.- Municipio de Benito Juárez	22
3.1.3.- Cancún	23
3.2.- Marco teórico	29
3.2.1.- Constructivismo.....	29
3.2.2.- Competencias	38
3.2.3.- Marco Normativo.....	47
3.2.4.- Reforma educativa	60
3.2.5.- Programa de estudios DGB, 2010-2019.....	62
3.2.6.- Programa de estudios DGB, 2020.....	66
3.2.7.- Análisis de Puestos.....	71
4.- Metodología.....	75
4.1.- Diseño de la investigación	77
4.2.- Procedimiento general para la realización de la investigación.....	77
4.3.- Universo, Población y Muestra.....	79

4.4.- Fase de instrumentación.....	81
4.4.1.- Validez del Constructo	87
4.4.2.- Confiabilidad del instrumento de medición para empleadores hoteleros	87
4.5.- Anonimato y Confidencialidad.....	88
5.- Recopilación de datos	89
6.- Análisis e interpretación de datos	91
6.1.- Protocolos.....	91
6.2.- Categorización	101
6.3.- Análisis de los planes de estudios	103
7.- Conclusiones	110
8.- Propuesta	115
9.- Recomendaciones.....	119
10.- Referencias	120
Anexos	124
A1 Competencias genéricas	125
A2 Clasificación de hoteles por número de habitaciones	130
A3 Lista de cotejo	133
A4 Entrevista	135
A5 Fichas de entrevista.....	136
A6 Ponencias derivadas de la tesis.....	164
A7 Proyectos de investigación	169

Índice de tablas

Tabla 1.- Competencias cualitativas propuestas	12
Tabla 2.- Índice de educación en Quintana Roo	22
Tabla 3.- Establecimientos de hospedaje registrados por centro turístico	25
Tabla 4.- Cuartos y unidades de hospedaje registrados por centro turístico	26
Tabla 5.- Llegada de turistas a establecimientos de hospedaje por centro turístico	27
Tabla 6.- Colegios particulares incorporados a la SEP	28
Tabla 7.- Características del constructivismo epistemológico	31
Tabla 8.- Aportaciones del constructivismo psicogenético en la educación.....	33
Tabla 9.- Vertientes teóricas del constructivismo cognitivo	34
Tabla 10.- Objetivos de las competencias.....	52
Tabla 11.- Asignaturas por campo disciplinar	54
Tabla 12.- Mapa de la capacitación	63
Tabla 13.- Módulo I.....	65
Tabla 14.- Módulo II.....	65
Tabla 15.- Mapa de la capacitación, Nuevo Modelo Educativo	67
Tabla 16.- Módulo I, Introducción al turismo y Servicio de hospedaje	69
Tabla 17.- Módulo II, Servicios turísticos.....	69
Tabla 18.- Módulo III, Mercadotecnia turística municipal.....	70
Tabla 19.- Módulo IV, Desarrollo Organizacional turístico.....	71
Tabla 20.- Hoteles de la zona turística de Cancún entrevistados	80
Tabla 21.- Identificación de las dimensiones y elementos en la entrevista.....	82

Índice de figuras

Figura 1.- La competitividad y la vinculación educativa.....	11
Figura 2.- Mapa de Quintana Roo.....	21
Figura 3.- Hotel Moon Palace Sunrise	139
Figura 4.- Hotel Riu Palace.....	143
Figura 5.- Hotel emporio	146
Figura 6.- Hotel Marriot Casa Magna y JW Marriot	150
Figura 7.- Hotel Hyatt Zilara Cancún.....	154
Figura 8.- Hotel Presidente Intercontinental	157
Figura 9.- Hotel Cancún Clipper Club	160
Figura 10.- Hotel Dos Playas	163

Glosario

Abstracción: Cualidad con exclusión del sujeto.

Ama de llaves: Puesto dentro de un hotel, persona que se encarga de la coordinación de las camaristas y el aseo de las habitaciones.

Autoevaluación: Valorar sus capacidades con base a criterios y aspectos definidos con claridad.

Bell boy: También conocido como botones, persona que se encarga del equipaje de los huéspedes en un hotel.

Cabildo: Corporación local que representa a la población y gestiona sus intereses.

Camarista: Persona que se encarga del aseo de las habitaciones en un hotel.

Coevaluación: Es aquella a través de la cual, las personas pertenecientes a un grupo valoran, evalúan y retroalimentan a un integrante.

Cognitivo: Del conocimiento o relacionado con él, proceso mental como la percepción, la memoria o el lenguaje.

Competencias: Movilización de todos los recursos que un individuo posee para resolver una tarea en un contexto determinado.

Cancún: Abundancia de bajos, olla de culebras, serpiente de oro.

Cognitivo: Perteneciente o relativo al conocimiento.

Constructivismo: Enfoque educativo, es la idea de que el individuo en aspectos cognitivos, sociales y afectivos no es el producto del ambiente, ni del resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia resultado de la interacción de dichos factores

Conductismo: Consideración de la persona exclusivamente por su conducta y no por sus pensamientos y vida interior.

Cualitativo: Perteneciente o relativo a la cualidad.

Cuantitativo: Perteneciente o relativo a la cantidad.

Desarrollo de competencias. Capacidad de generar y mantener una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones diversas donde se combinan conocimientos, actitudes, valores y habilidades con las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones aplicables a la administración turística. Adaptada de Tobón (2008).

Empirismo: Conocimiento que se origina desde la experiencia.

Eempleabilidad: Conjunto de aptitudes y actitudes que permiten a una persona conseguir y conservar un empleo.

Escalafón: Lista de los individuos de una corporación, clasificados según su grado, antigüedad, méritos.

Estructuralismo: Pedagogía que construye su noción con una visión reproductiva basado en el instruir e informar.

Evaluación diagnóstica: Es la que se realiza antes de algún proceso educativo, para estimar los conocimientos previos del estudiantado.

Evaluación formativa: Es la que se lleva a cabo durante el proceso educativo y permite precisar los avances logrados en el desarrollo de competencias por cada estudiante.

Evaluación sumativa: Es la que se realiza al final de un proceso o ciclo educativo.

Existencialismo: Pedagogía transformadora encaminada a la formación de la personalidad, socialización y liberación del individuo.

Garrotero: Ayudante de mesero en un restaurante.

Heteroevaluación: Consiste en un juicio emitido por el personal docente sobre las características del aprendizaje del estudiantado

Holístico: Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen.

Holon: Describe las partes componentes de un sistema en tanto cada una se puede considerar al mismo tiempo un todo por sí misma, pero también es parte de una entidad más amplia donde está inserta

Kinestésico: Percepción del equilibrio y de la posición de las partes del cuerpo.

Lobby: Vestíbulo, sala próxima a la entrada.

Meta cognitivo: capacidad de autorregular los procesos de aprendizaje, involucra un conjunto de operaciones intelectuales asociadas al conocimiento, control y regulación de los mecanismos cognitivos que intervienen en que una persona recabe, evalúe y produzca información, en definitiva: que aprenda.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Modelo: Esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

Multiskiling: La combinación de diferentes calificaciones y habilidades específicas del personal de una empresa.

Municipio: El municipio mexicano es una persona jurídica en virtud de que tiene un patrimonio propio, posee autonomía para gobernarse y administrar su hacienda pública, se integra por una población que habita en un territorio determinado, es la célula básica que conforma el tejido político, administrativo y territorial de las entidades federativas.

Nuevos veteranos: Personas que viajan, con poder adquisitivo, dispuestos a gastarlo preferentemente en turismo de salud o wellnes.

Paradigma: Teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento.

Pedagogía: Ciencia que se ocupa de la educación y la enseñanza.

Plan Nacional de Desarrollo: Es un documento de trabajo que rige la programación y presupuesto de toda la Administración Pública Federal; ha sido concebido como un canal de comunicación del Gobierno de la República, que transmite a toda la ciudadanía de una manera clara, concisa y medible la visión y estrategia de gobierno de la presente Administración.

Playordomo: Mesero de playa en un hotel.

Posmoderno: Pedagogía que se sitúa en el dominio del hombre sobre la naturaleza, rechazando lo humano y su trascendencia.

Protocolo: Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica.

Regidor: Persona responsable de la organización de los movimientos y efectos escénicos dispuestos por el realizador o por el director.

Servicio: Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de algo. Su producción puede o no puede estar ligada a un producto físico.

Servicio turístico: Actividad o serie de actividades esencialmente intangibles, que pueden o no estar ligadas a un soporte físico, y que se ofrecen para satisfacer los requerimientos de viaje de los turistas.

Servuccir: Se trata de un neologismo que se emplea en el ámbito de la gestión empresarial para referirse al proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio.

Sinergia: Acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales.

Spa: Establecimiento que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua, generalmente corriente, no medicinal.

Stuart: Puesto en un hotel, lava platos.

Sustentable: Toda aquella actividad cuyos procesos y mecanismos aseguran su continuidad a largo plazo, reduciendo sus impactos negativos en ecosistemas u otros procesos sociales o culturales existentes.

Tangibilizar: Llevar a la acción, lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión.

Wellnes: Bienestar.

Siglas y Abreviaturas

ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
CCE	Consejo Coordinador Empresarial
CETI	Centro de Enseñanza Técnica Industrial
CERTIDEMS	Certificación Docente del Nivel Medio Superior
CIEES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
CIP	Centro Integralmente Planeado
COLBACH	Colegio de Bachilleres
CONCYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONAEDU	Consejo Nacional de Autoridades Educativas
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
CONCAMIN	Confederación de Cámaras Industriales
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
COSDAC	Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico
COPAES	Consejo para la Acreditación de la Educación Superior
COPARMEX	Confederación Patronal de la República Mexicana
COPEEMS	Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CROC	Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos
CTM	Confederación de Trabajadores Mexicanos
DATATUR	Sistema que recaba, procesa y difunde información turística del país
DeSeCo	Definición y Selección de las Competencias
DGB	Dirección General de Bachillerato
DGCFT	Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo
DGEC y TM	Dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar
DGETA	Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria
DGETI	Dirección General de Educación Tecnológica Industrial
DOF	Diario Oficial de la Federación
EGEL	Exámenes Generales de Egreso de la Licenciatura
EMS	Educación Media Superior
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
FONATUR	Fondp Nacional de Fomento al Turismo
FONE	Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa
IM	Inteligencias Múltiples
INEA	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
INEE	Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INFRATUR	Fondo de Promoción de Infraestructura Turística, hoy FONATUR
LGAC	Líneas de Generación y Aplicación del Conocimiento
LGE	Ley General de Educación
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
MAIT	Maestría en Administración e Innovación del Turismo
MCC	Marco Curricular Común
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

OIT	Organización Internacional del Trabajo
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PROFORDEMS	Programa de Formación Docente de Educación Media Superior
PROSEDU	Programa Sectorial de Educación
RH	Recursos Humanos
RIEMS	Reforma Integral de la Educación Media Superior
SATE	Servicio de Asistencia Técnica a la Escuela
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEDETUR	Secretaría de Desarrollo Turístico
SEMS	Subsecretaría de Educación Media Superior
SIGE	Sistema de Información y Gestión Educativa
SNEE	Sistema Nacional para la Evaluación de la Educación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SEyC	Secretaría de Educación y Cultura
SNB	Sistema Nacional de Bachillerato
SNC	Sistema Nacional de Competencias
SPD	Servicio Profesional Docente
UE	Unión Europea
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

Resumen

A nivel nacional el “modelo por competencias” fue implementado como una herramienta en el sistema educativo del nivel medio superior en el año 2008 con el fin de elevar la calidad educativa por medio de una profunda y detallada revisión de los contenidos, materiales y sobre todo métodos de enseñanza de los programas educativos, así como su pertinencia para favorecer la inserción laboral de los egresados.

La presente investigación se centra en la alineación de las competencias de egreso de los alumnos de nivel medio superior de colegios particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo, con las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, mismas que permitan por un lado a los egresados, una inserción exitosa en el sector laboral, y por otro lado a las empresas de hospedaje, elevar la competitividad al contar con personal alineado hacia el desarrollo de sus objetivos.

Se empleó una metodología cualitativa con enfoque naturalista, que estudia los hechos como ocurren en su contexto natural a través de medios como la entrevista y la observación; es de alcance descriptivo ya que proporciona un sentido de entendimiento de la situación en general, se enfoca en explicar el qué y el por qué ocurre y en qué condiciones se manifiesta, pudiendo con eso elaborar una propuesta con base en hechos reales.

Por medio de entrevistas semiestructuradas en profundidad, se recolectaron los datos, se analizaron e interpretaron, para dar pauta a las conclusiones de la investigación y la propuesta, así como las recomendaciones de posibles líneas de investigaciones futuras.

Abstract

At the national level, the "competency model" was implemented as a tool in the educational system of the upper secondary level in 2008 in order to raise the quality of education through a thorough and detailed review of the contents, materials and all methods of teaching educational programs, as well as their relevance to promote the labor insertion of graduates.

This research focuses on the alignment of the skills of students of the upper level of private schools modality of the General Baccalaureate with training in tourism, with the needs of hotel entrepreneurs in the tourist area of Cancun, which allow for a side to the graduates, a successful insertion in the labor sector, and on the other hand to lodging companies, increase competitiveness by having a customized adjustment for the development of their objectives.

A qualitative methodology with a naturalistic approach was used, which studies the facts as they occur in their natural context through means such as interviewing and observation; It is descriptive in scope since it provides a sense of understanding of the situation in general, it focuses on explaining what and why it occurs and under what conditions it manifests, being able to make a proposal based on real events.

Through semi-structured in-depth interviews, the data was collected, analyzed and interpreted to give a guideline to the conclusions of the research and the proposal, as well as recommendations for possible future research lines.

1.- Introducción

De acuerdo con Bunk (1994), en el ambiente laboral posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Con la intención de que los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo logren lo anterior, la presente investigación propone la alineación de las competencias de egreso de dichos alumnos, a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

La primera y segunda parte contienen una breve introducción a la problemática descrita ampliamente en el planteamiento del problema, junto con la argumentación necesaria como soporte para la investigación en la justificación y contribución al turismo, así como las guías generales y específicas de acción en los objetivos y unidades de análisis.

La tercera parte contiene los marcos de referencia, teórico, contextual y normativo, mismos que sitúan las unidades de análisis en sus dimensiones de espacio, tiempo, contexto y antecedentes para una mejor comprensión del fenómeno; dichas unidades son, las competencias de los egresados de nivel medio superior con formación en turismo. y las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún

La cuarta parte contiene la metodología y diseño de la investigación utilizado en el desarrollo de la misma, así como la justificación de la delimitación del universo, población y muestra; los instrumentos para la recolección de la información con su respectiva validez, confiabilidad y anonimato.

Posteriormente se encuentra la etapa de recolección de datos mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas en profundidad a los empleadores hoteleros seleccionados, elaborando por cada entrevista un protocolo detallado

para su posterior análisis e interpretación, mismas que se encuentran en el anexo cinco.

En el apartado de las conclusiones; se mencionan los resultados concluyentes de la investigación, que consisten en la detección de la falta de alineación a las competencias de egreso de los alumnos de nivel medio superior, con las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, haciendo referencia a las competencias que en realidad son valoradas por parte del sector para la contratación de los alumnos.

La propuesta de la investigación, contiene los elementos resultado del contraste de la información obtenida por un lado de las entrevistas semiestructuradas en profundidad aplicadas al sector hotelero, y por el otro del análisis del programa de estudios, que consisten en la adhesión de las dos competencias valoradas por los hoteleros al momento de la contratación, y la creación de programas y espacios que le permitan al alumno poner en práctica lo aprendido en clase, lo cual permitirá la alineación de las competencias objetivo de la presente investigación

Finalmente, pero no por eso menos importante, en el apartado de recomendaciones, se proponen posibles líneas de investigación futuras.

Por último se encuentran las referencias y anexos.

2.- Antecedentes

Los Ministerios de Educación de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) han formulado explícitamente que “el desarrollo sostenible y la cohesión social dependen críticamente de las competencias de toda nuestra población” (DeSeCo, 2005) y es precisamente a finales de los años noventa que se crea el proyecto DeSeCo (Definición y Selección de las Competencias) desarrollado por Suiza con el fin de brindar un marco conceptual firme para la identificación de competencias clave y el fortalecimiento de las encuestas internacionales que miden el nivel de competencia de jóvenes y adultos.

De acuerdo con la Comisión Europea, (2004). Se considera que el término ‘competencia’ se refiere a una combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender a aprender.

Una competencia es crucial para:

- La realización y el desarrollo personal a lo largo de la vida (capital cultural): las competencias clave deben permitir a las personas perseguir objetivos personales en la vida, llevados por sus intereses personales, sus aspiraciones y el deseo de continuar aprendiendo a lo largo de la vida.
- Favorecer la inclusión y lograr una ciudadanía activa (capital social) las competencias clave deberían permitir toda una participación como ciudadanos activos en la sociedad.
- Generar aptitud para el empleo (capital humano): la capacidad de todas y cada una de las personas de obtener un puesto de trabajo en el mercado laboral.

Para determinar las competencias, DeSeCo opta por recurrir al constructivismo como el enfoque educativo que mejor se adapta a los procesos de construcción de las competencias, señalando dos razones para justificar este hecho:

- Los profesores ya no imparten conocimientos a los alumnos, sino que les ayudan en su construcción mediante procesos de interacción-interactividad.
- El enfoque acentúa la importancia del contexto para un eficaz y eficiente desarrollo de los procesos de aprendizaje.

De acuerdo con Jonckers (2005), las necesidades de habilidades del turismo en Europa son uno de los tres elementos indispensables en los que debe poner atención el sector turístico si quiere conservar su privilegiada posición como destino turístico, junto con la situación actual y las tendencias generales.

Aunque el sector pertenece a los pocos que mantienen un crecimiento constante y prometedor pese a las vicisitudes que le rodean, es también identificado por las características negativas como la rotación de personal excesiva, la falta de personal calificado y los constantes cambios en las habilidades que se requieren, de acuerdo a las exigencias del turista en constante movimiento.

Algunas cifras importantes del turismo europeo de acuerdo con el autor son:

- El turismo en Europa representa más de 800,000 millones de euros en gastos anuales para los ciudadanos de la Unión Europea.
- Constituye el 30% del comercio exterior de servicios de la UE y crea potencial para a tres millones de trabajos adicionales.
- Con dos millones de empresas en Europa, el sector turístico es responsable de siete millones de empleos y es capaz de crear 100,000 nuevos puestos de trabajo por año.
- Algunas tendencias en el turismo europeo pronostican que para el año 2020 llegarán a Europa más de 720 millones de turistas.
- Habrá un gran aumento de turistas mayores, el turismo de patrimonio cultural y natural será el segmento de más rápido crecimiento.

Con el constante crecimiento que experimentan las sociedades y la invasión de la tecnología en todos los ámbitos, la forma de viajar y de reservar se ha modificado drásticamente, así como los tipos de turismo y sus exigencias; algunos de ellos son:

- Turismo sostenible, se genera una conciencia ambiental en el turista.
- Turismo y accesibilidad, condiciones de viaje para personas discapacitadas.
- Turismo rural y cultural, destinos no tradicionales.
- Turismo deportivo. Eventos como las olimpiadas o copas de futbol.
- Turismo y salud, estilos de vida saludable, *wellnes*.

Analizando todas estas tendencias generales de turistas, se hace obvia la necesidad de tener personal idóneo con las habilidades específicas para atender a cada uno de estos sectores, como dice Joncker (2015, p-156)

El turismo sigue siendo un sector muy específico, por lo que se requiere un conocimiento específico del sector para la fuerza de trabajo, sin embargo, todavía hay necesidades generales y básicas de habilidades para todos. Por ejemplo, las organizaciones nacionales de turismo de algunos países europeos han reconocido recientemente el desconocimiento de las lenguas extranjeras como un problema duradero e incluso como una desventaja competitiva. El espíritu empresarial, un concepto aun vagamente definido, es adoptado de manera más activa por los proveedores de educación que están trabajando en esta noción y pensando en implementar esto incluso en el nivel de la escuela obligatoria

Proyecta el autor que, aunque es bien sabido que los gerentes de las industrias de hospedaje requieren poseer conocimientos en contabilidad, administración, mercadotecnia, derecho y economía, se espera que además posean habilidades informáticas, de negocios y planificación estratégica, habilidades de gestión a través de valores, desarrollo de productos, innovación, gestión de recursos humanos, gestión de destinos, gestión de proyectos, habilidades de gestión para hacer frente a las influencias de la globalización y gestión del cambio.

Es una realidad que las habilidades personales o competencias en informática y resolución de problemas son especialmente importantes para el sector.

De acuerdo con Junggeurt (2004), Conocer los desafíos y tratar de superarlos es esencial para una capacitación o educación exitosa, en el caso del turismo sugiere algunas actividades específicas:

- Hacer que el proceso de aprendizaje esté relacionado con el trabajo;
- Cuando sea posible, aplique el modelo de mentor
- Obtener un fuerte apoyo tanto de la gerencia como de los trabajadores.
- Tratar de integrar el aprendizaje en la trayectoria profesional del empleado.
- Integrar el proceso de aprendizaje en un marco sólido respaldado por la organización.
- Incluir habilidades básicas (lenguaje, comportamiento, cultura, organización) en este proceso de aprendizaje.

- Todo el proceso necesita pasión, o al menos motivación, con un continuo estímulo de ambos lados.
- Los planes de aprendizaje deben ser transparentes para los usuarios.
- Aprender (aún) debe ser divertido para todos.
- La asociación en general es crucial para el éxito de todo tipo de proceso de aprendizaje.

Al final de todo el análisis e identificación de valiosa información, se llegó a la conclusión que, para adecuar las habilidades del personal del sector turístico a las cambiantes demandas de un mercado en expansión, se debía crear un observatorio permanente sobre el aprendizaje, el empleo y el entorno laboral de la industria del turismo. Aunque esta propuesta no ha sido conservada por la Comisión Europea, sigue siendo, una idea muy valiosa.

De acuerdo con Abicht y Freikamp (2005), en Alemania, se realizaron investigaciones acerca de las mega tendencias del turismo y cómo éstas modifican las habilidades del personal que labora en el sector turístico, hallazgos del proyecto “Tendencia de calificaciones como base para la identificación temprana de desarrollos de calificaciones”, patrocinado por el Ministerio Federal de Educación e Investigación detectó las siguientes:

- Cambio en el comportamiento del ocio
- Creciente individualización
- Cambios demográficos
- Conciencia de salud

Por lo tanto, se determinan como nuevos objetivos del turismo:

- Los "nuevos veteranos" tienen dinero y están dispuestos a gastarlo en actividades recreativas estimulantes. Prefieren vacaciones de salud y bienestar.
- Las personas solteras o los viajeros solitarios son otro grupo objetivo importante. Hay alrededor de 30 millones de hogares de una persona en Alemania.

- La tendencia hacia vacaciones personalizadas, de acuerdo a la estructura familiar en grupos pequeños
- La conciencia de la salud
- Los viajes de negocios como una fuerza para el éxito.

Éstas tendencias influyen directamente en el trabajo de los empleados del sector turístico, requieren habilidades o competencias para el diseño de vacaciones, la organización de viajes, la consultoría, las ventas, y los servicios de guía de turismo.

Anteriormente, la tarea se limitaba a ofrecer a los clientes productos y servicios turísticos fijos catálogos, reservar transporte, alojamiento y venderlo como un paquete, sin embargo, ahora deben personalizar y organizar las vacaciones según las preferencias específicas del cliente.

De acuerdo con Marhuenda (2005), se llevó a cabo una investigación en los países de Republica Checa, España y Grecia, enfocada en los subsectores de hotelería y educación, especialmente las escuelas que ofrecen educación y formación profesional posterior a la secundaria en España por medio de entrevistas y cuestionarios, y en el área de prestadores de servicios turísticos como oficinas de información turística y agencias de viajes se realizó con grupos focales en la Isla de Creta.

Se determinaron factores que configuran la identidad laboral que son: formación educativa, condiciones de trabajo y entorno empresarial, así como también se identificaron desafíos como son: escasez de mano de obra, la calidad en el servicio y la integración de nuevas tecnologías.

Un hallazgo importante y conocido es que la imagen de la empresa depende de la calidad del servicio ofrecido, lo que influye en el nivel de satisfacción del cliente, formando una cadena en donde se asocia el producto con la empresa que lo oferta y con el destino visitado, por lo tanto, se compromete la competitividad de la empresa y el destino turístico mismo.

Lamentablemente ni empresarios, ni directivos ni la sociedad misma parecen interesarse en tomar cartas en el asunto, a pesar de saber la importancia que tiene

el trabajador en la cadena de relaciones turísticas, el turismo carece de identidad sectorial

Se observa un consenso general por parte de los empleadores y encargados de Recursos Humanos (RH), acerca de la falta de mano de obra calificada adecuadamente y disponible para su contratación, son las habilidades sociales y personales las que se requieren con mayor frecuencia, así como la capacidad de aprender y trabajar de forma independiente, pero la más importante es el conocimiento de lenguas extranjeras y el relacionado con las tecnologías de información.

Otro hallazgo importante es el término “*multiskilling*” empleado para definir la combinación de diferentes calificaciones o habilidades específicas de personal, presentadas con mayor frecuencia en empresas pequeñas con personal limitado, pero también en grandes empresas de alojamiento, que están demandando profesionales en áreas distintas al turismo como profesionales médicos y enfermeras para turismo de salud y Spa, por ejemplo.

Surge el término “flexibilidad”, al analizar los empleos de tiempo parcial se observó que en su mayoría son de temporada, se encuentran sobrecargados de actividades, sus horarios son irregulares y deben trabajar los días de descanso comunes como el fin de semana y feriados, éstos requerimientos son vistos como la flexibilidad del empleado, sin embargo, no existe una contraprestación económica que la compense, aunado a bajas perspectivas de desarrollo se genera alta rotación de personal y la corta permanencia de personal calificado.

Se identifica claramente un conflicto de flexibilidades, por un lado, la flexibilidad del empleado reporta costos laborales mínimos mientras que por el otro está la flexibilidad de habilidades o competencias que requiere capacitación exhaustiva y políticas de desarrollo de recursos humanos, que a menudo significa para los empleados un sacrificio aún mayor de tiempo personal.

En Grecia especialmente se identificó otro método de reducción de costos laborales, la adquisición de “personal barato” por medio de contrataciones informales que no exigen competencias o estudios profesionales, contratan

abiertamente personal sin ninguna cualificación, fenómeno que impacta directamente en la valoración de la preparación vocacional del turismo

Por el contrario, en República Checa se observó que cuanto mayor es el papel y la tradición de la educación vocacional formal en el país, mayor es el reconocimiento y demanda de trabajadores calificados, ya que los egresados de escuelas técnicas y vocacionales de turismo, tienen ventaja sobre quienes no tienen la formación

Como conclusión el autor cita lo siguiente:

“En los tres países, los sistemas de educación vocacional inicial no están preparados para cumplir con los requisitos de habilidades del sector. Por lo tanto, la capacitación continua, combinada con experiencia laboral práctica y capacitación en el trabajo respalda el desarrollo de habilidades de manera más efectiva. Si bien los empleadores consideran que la capacitación continua es importante para la promoción, la movilidad y la flexibilidad del personal, la mayoría de ellos no invierte en capacitación” (Marhuenda F. 2005, p 56)

En México, de acuerdo con Magaña (2011), el contexto actual de competitividad y el desarrollo del mercado global marca lineamientos para la empleabilidad en el sector laboral y obliga a las organizaciones a medir a través de índices definidos las competencias de su capital humano y por supuesto, la actividad turística no escapa a este paradigma, sin embargo; por su naturaleza de especialización y desarrollo requiere de competencias más que medibles o cuantitativas, competencias que generen resultados y beneficios, es decir; que sean efectivas, de ésta manera el comportamiento de los individuos podrá ser integral y al mismo tiempo satisfacer las necesidades del mercado globalizado.

El estudio de las competencias, requiere una categoría basada en la abstracción de su naturaleza y en función de su alcance con respecto a la tangibilización del pensamiento y de los contenidos del conocimiento, es por eso que define la existencia de dos grandes rubros: las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas.

La autora define la competitividad en un nivel microeconómico como el conjunto de competencias cuantitativas y cualitativas que el individuo adquiere y ejecuta integralmente para el campo productivo, dando como resultado beneficios

cualitativos y cuantitativos que impactan al sector económico en su conjunto, logrando un uso social de esos beneficios en la sociedad misma, para su crecimiento y desarrollo.

Entendiendo la competitividad y por ende a las competencias desde la perspectiva del ambiente educativo, detecta la autora una notable falta de resultados, exigibles por los mercados globales en materia de educación formal, tomando en cuenta que la conceptualización del aprendizaje en México se basa en un modelo por competencias, sin embargo; las competencias cualitativas no son consideradas.

Hoy en día, refiere que, en términos de productividad y competitividad en los negocios, en el que se mencionó anteriormente se encuentran las actividades turísticas, es preponderante enfrentar la teoría con la práctica de las ideas y los conceptos, es decir; tangibilizar, poder ver o tocar las emociones, los deseos y las intenciones para poder trabajar en ellas y llegar a su grado máximo de eficiencia.

Define así Magaña (2011, p-4):

En un sentido, las competencias cuantitativas se refieren a tangibilizar el aprendizaje cuantitativo e identificar a éste en la dimensión del conocimiento específico de los temas a estudiar y abstraerlo para poder manejarlo. Por otro lado, las competencias cualitativas se refieren a identificar en la dimensión del YO, a los pensamientos, los sentimientos, las actitudes y valores del propio individuo frente a la dimensión del conocimiento. Existe la necesidad de categorizar para poder señalar el tipo de competencias que se enseñan, y proponer la promoción de competencias cualitativas desde la formación del futuro profesional; en este caso, del Turismo.

Es importante defender la postura cualitativa frente a una supremacía cuantitativa ya que ésta última ha gozado de la aceptación como paradigma legítimo desde siempre; aunque se han logrado avances en la consideración del paradigma cualitativo, aún falta mucho camino por recorrer para lograr incluirlo como modelo o técnica en los sistemas educativos en México, cabe mencionar que no se busca falsear una perspectiva y elogiar otra, sino más bien exaltar la importancia de ambas, y proponer una fusión, una integralidad fundamental que sea capaz de resistir los embates del ambiente competitivo de la actualidad.

Se propone que, en turismo, las competencias cualitativas son la parte intangible de esa infinidad de acciones y relaciones que se desarrollan en su práctica, tanto al servir el producto intangible como a su entrega, además de estar en el contexto del servicio desde la clasificación que hace la economía, lo que provoca el manejo de intangibles (Magaña, 2011).

A continuación, se muestra la estructura sistémica-espacial de interacciones, a partir de competencias hacia la competitividad. Así, propone la autora un sistema holístico, compuesto de la siguiente manera:



Figura 1.- La competitividad y la vinculación educativa

Fuente: Magaña, 2011

De acuerdo con la autora, la unión de las tres dimensiones: Gobierno, Sociedad y Universidad, a través de los holones, dan la oportunidad de generar sinergia entre ellos, provocando resultados de interrelación, impactos y usos sociales, desde cada una de esas dimensiones y para cada una de ellas, sirviendo en un plano integral; y éste, es la competitividad tangibilizada en beneficios cualitativos y cuantitativos, efectivos e innovadores.

La base de esta propuesta es el individuo desde una dimensión de conciencia que le va a permitir la tangibilización de su aprendizaje, en el conocimiento, entrenamiento y motivación, para poder tocarlo, verlo, olerlo y sentirlo, que este tipo de aprendizaje sea el insumo para realizar la implementación de lo aprendido en su dimensión del comportamiento como individuo. El manejo de esta dimensión intangible le da la oportunidad al individuo de moldearse desde su propio “yo” no a partir de modelos diseñados desde afuera hacia adentro de él; es la propuesta de ser y hacer competitivo al individuo desde su propia identidad, para que en el desarrollo de su ejercicio profesional impacte en beneficios cuantitativos y cualitativos de uso social a la comunidad de la que él forma parte. (Magaña, 2011, p-6).

A continuación, se muestra la propuesta de clasificación y operación de algunas competencias cualitativas elaboradas por la Magaña (2011).

Tabla 1.- Competencias cualitativas propuestas

Competencia Cualitativa	Descripción	Hábitos - Disciplina	Comportamiento
Comprometerse	Yo	Expresarse oralmente y por escrito en primera persona	Ser y Hacer Compromiso
Manejar las emociones	Yo-El otro (cliente externo)	Introspección	Ser y Hacer Aceptación
Servuccir con Calidad Total	Tangibilizar lo intangible del qué y el cómo	Hacer de lo cualitativo un cuantitativo	Ser y Hacer cualitativo cuantitativo en el contexto de lo cualitativo
Tangibilizar	Servuccir aprendizajes cualitativos y cuantitativos desde un conocimiento	Al final de cada sesión construir el aprendizaje cualitativo y cuantitativo desde el conocimiento / Entregarlo vía plataforma EDUC	Ser y hacer, servucción con calidad total
Seguir Instrucciones	Seguimiento de procesos formales (por escrito)	Consultar la Planeación Operativa	Ser y Hacer traducir- interpreta
Ser oportuno	Anticiparse	Seleccionar y analizar la información Identificar el conocimiento El ejercicio de la decisión más la intención	Ser y Hacer conocimiento Ser y Hacer tiempo Ser y Hacer lugar

Trabajar en equipo	Servucir productos de acuerdo a los requerimientos solicitados y expectativas <input type="checkbox"/> Mejorar lo requerido <input type="checkbox"/> Innovar lo requerido	Conocimiento <input type="checkbox"/> Interrelación <input type="checkbox"/> Posición <input type="checkbox"/> Aceptación <input type="checkbox"/> Integración	Ser y Hacer Responsabilidad Ser y Hacer Aceptación Ser y Hacer Participación Ser y Hacer Compromiso Ser y Hacer Creatividad Ser y Hacer Innovación
--------------------	---	--	---

Fuente: Magaña, 2011

2.1.- Planteamiento del problema

Actualmente, el programa de estudios que exige la Secretaría de Educación Pública (SEP) a las escuelas particulares e incorporadas de nivel medio superior modalidad bachillerato general, es emitido por la Dirección General de Bachillerato (DGB) y pertenece al modelo por competencias creado en el año 2008, el cuál proporciona el mapa curricular necesario para impartir la formación para el trabajo en diferentes disciplinas, contándose entre una de ellas al turismo, así como las competencias genéricas, disciplinares y profesionales con que deben egresar los alumnos para poder desarrollarse en el sector laboral al termino de sus estudios en este nivel.

Se imparten materias relacionadas directamente con el sector turístico desde el tercer semestre, la modalidad es presencial y tradicional ya que se imparten las clases de manera teórica dentro del aula, no existe la figura de prácticas profesionales que se realicen directamente en el sector hotelero ni de servicio social.

Aunque existen programas de vinculación de los jóvenes con el sector hotelero, éstos son exclusivamente para los alumnos egresados de escuelas y centros tecnológicos, que cursaron sus estudios de nivel medio superior en dicha modalidad y que egresan con un título de “Técnicos en Turismo” o carreras técnicas afines al sector hotelero, no así para los egresados de bachillerato general con formación en turismo, objeto de estudio de la presente investigación.

En las oficinas generales de la Secretaría de Educación y Cultura (SEyC) y de los propios colegios particulares de nivel medio superior que imparten la capacitación en turismo, no se cuenta con registros oficiales o algún tipo de estudio relacionado con el seguimiento de los egresados para saber si las competencias profesionales

enseñadas en el nivel les permitieron lograr una inserción exitosa en el mercado laboral del sector turístico.

Después de haber preguntado a los hoteles seleccionados para la presente investigación, se desconoce si existe algún registro, información, conocimiento o interés por parte del sector laboral, en este caso particular el sector hotelero de la zona turística de Cancún, relacionado con la formación de competencias profesionales y egreso de éstos jóvenes, en especial si se encuentran alineadas a los requerimientos de contratación y desempeño exitoso en puestos de trabajo acordes a sus características y perfil.

Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera se puede mejorar la vinculación existente entre las competencias de los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún?

2.2.- Objetivos

2.2.1.- Objetivo general

Proponer una alineación de las competencias de los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo, a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, en los puestos de trabajo acordes a sus características y perfil.

2.2.2.- Objetivos específicos

- Realizar una búsqueda en la literatura existente de los soportes teóricos y conceptuales referentes a los paradigmas de la educación, las competencias y el análisis de puestos para crear las bases teóricas de la investigación.
- Realizar un análisis de las metodologías cualitativas de investigación existentes en el ámbito de las ciencias sociales y el comportamiento humano y elegir el diseño que mejor se adecúe a la investigación.
- Identificar las competencias con las que “deben” egresar los alumnos de nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo de acuerdo con el programa educativo que la SEP y la DGB exigen a los colegios privados que imparten dicha formación.
- Conocer los requerimientos específicos de los puestos de trabajo acordes a las características y perfil de los egresados de nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo, que los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún requieren para la contratación de los mismos, por medio de entrevistas semi estructuradas y de profundidad a los encargados de la contratación respectiva.
- Establecer un comparativo entre las competencias establecidas por la SEP y la DGB y las requeridas por el sector hotelero de la zona turística de Cancún para determinar y proponer una alineación de las mismas.

2.3.- Unidades de análisis

Como primera unidad de análisis se encuentran las competencias del egresado de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo, mismas que se definen en el Acuerdo 444 publicado en el Diario Oficial de la Federación D.O.F. de fecha 21 de octubre de 2008 en el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común (MCC) del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), las cuales son:

- Competencias genéricas
- Competencias disciplinares
- Competencias profesionales

La Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), las define como la “capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones”, de forma tal que “las competencias no son en sí mismas conocimientos, habilidades o actitudes, aunque movilizan, integran y orquestan tales recursos”

Así mismo, la Real Academia de la Lengua Española (2017), define competencia como: pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

De acuerdo con Perrenoud (1997, p-76) una competencia es:

“La capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos, pero no se reduce a ellos”, conocimientos son todos los saberes que almacenamos en nuestra biblioteca mental particular, en donde día a día hemos guardado conforme a nuestra experiencia de vida y contexto social, fragmentos de información o representaciones de la realidad, y las competencias utilizan, integran y movilizan esos conocimientos”.

Como segunda unidad de análisis, se encuentran las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, los hoteles como cualquier otra organización poseen una estructura administrativa conformada por puestos de trabajo que deben ser ocupados por personas, en este caso, posiciones que requieran en el nivel académico como mínimo, el bachillerato.

De acuerdo con Dessler (2009), el análisis de puestos es la herramienta que se utiliza para determinar de manera detallada en qué consiste el empleo, es decir; la descripción del puesto con una lista de tareas, y el tipo de persona que la empresa debe contratar para cubrirlo que son, las especificaciones del puesto.

En este apartado se incluye también el término competencia laboral, que de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993), es la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello.

De acuerdo con Bunk (1994), posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

2.4.- Contribución al turismo

El mercado turístico presenta nuevos retos y oportunidades, por ello es importante identificar qué factores y estrategias contribuyen a mejorar la competitividad de las empresas de este sector, sin duda el capital humano es una pieza clave, un elemento básico y diferenciador que puede aportar la ventaja competitiva que se necesita en un ambiente cada vez más competitivo, por lo tanto, la educación y formación turística de éste recurso es digna de análisis y de desarrollo de estrategias.

La presente investigación contribuye al estudio de las competencias de los egresados de nivel medio superior modalidad bachillerato general de escuelas particulares con formación en turismo, ya que busca su alineación a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

La educación y formación en competencias profesionales, va más allá de poseer o memorizar grandes conocimientos, permite la movilización de los recursos con que cuenta el egresado para la solución de problemas y toma de decisiones adecuadas, además de promover la socialización, lo que se traduce en una vinculación exitosa con el sector laboral.

Para el empleador hotelero es de vital importancia contar y trabajar en sinergia con el personal adecuado que fortalezca el servicio, calidad y atención que se brinda al huésped, contribuyendo de esta manera a su consolidación en el mercado; por otro lado, para los alumnos egresados de nivel medio superior con formación en turismo, redundará en una colocación laboral cada vez mejor en el sector turístico y en el desempeño de actividades efectivas y alineadas con los objetivos de la empresa de alojamiento.

El proyecto entra dentro de la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC) "Innovación en la administración del turismo" perteneciente a la Maestría en Administración e Innovación del Turismo (MAIT), generando la propuesta de la alineación de competencias de los egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo, a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

2.5.- Justificación

De acuerdo a estimaciones elaboradas con base en los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (III y IV trimestres de 2015 y I de 2016), en promedio, seis de cada diez egresados de la educación media superior señalan que para ingresar al mercado laboral no les fue necesario contar con el bachillerato, dado que se ubicaron en ocupaciones que les exigían competencias elementales; de igual manera, cuatro de cada diez mencionaron que las habilidades adquiridas en este nivel educativo les sirvieron poco o nada en su primer empleo.

De acuerdo con el MCC en los foros de consulta sobre el modelo educativo de la Educación Media Superior (EMS) realizados en 2014, a menudo se señaló, que este nivel educativo no acaba de configurar señas claras de identidad, se menciona también que la EMS vive una suerte de disfuncionalidad, toda vez que no hay claridad en las competencias que los jóvenes deben desarrollar al cursarla.

Debido a la problemática descrita anteriormente se justifica plenamente la presente investigación al ser conveniente la propuesta de la alineación de las competencias de egreso del nivel medio superior con formación en el área de turismo

específicamente de escuelas particulares modalidad bachillerato general, con las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

El valor teórico que este modelo de alineación aporta, consiste en la identificación, definición y alineación de dichas competencias ya que en el área turística no se encuentran definidas de manera oficial, por lo tanto, ayuda a resolver de manera práctica una problemática real.

Debido a que la ciudad de Cancún es el segundo destino con mayor afluencia de turistas en México, pues en el 2016 arribaron 4,761,482 turistas de acuerdo a los indicadores turísticos emitidos por la Secretaría de Desarrollo Turístico (SEDETUR), es de vital importancia identificar, analizar y proponer alternativas que le permitan a la industria hotelera contar con personal efectivo y exitoso en el desempeño de sus actividades, lo cual redundará en un beneficio social, ya que los egresados de nivel medio superior tendrán mejores oportunidades de empleo y los hoteleros podrán contar con personal mejor perfilado hacia sus necesidades y por supuesto el turista recibirá un mejor servicio, reflejando así la investigación su aporte práctico.

2.6.- Tipo de Investigación

En el desarrollo del presente proyecto se utilizó para la unidad de análisis correspondiente a las necesidades de los empleadores hoteleros, una metodología cualitativa con enfoque naturalista, ya que se observó la manera en que se determinan los requerimientos de personal para la contratación, en su entorno natural, a través de métodos y técnicas propias del enfoque naturalista como la visita, la observación atenta y la entrevista.

Es importante observar el desarrollo de las actividades cotidianas en su entorno habitual y conocer la perspectiva de los propios actores del suceso a estudiar, y aunque la metodología le da mas peso a la profundidad y no a la representatividad del estudio, se buscó que reflejara la mayor representatividad posible, por lo que se determinaron universo, población y muestra.

Para la otra unidad de análisis correspondiente a las competencias de egreso de nivel medio superior modalidad bachillerato general de escuelas particulares con

formación en turismo, se realizó un análisis documental del programa de estudio mediante una lista de cotejo, para conocer si se cumple o no con las competencias establecidas.

3.- Marco de referencia

3.1.- Marco contextual

3.1.1.- Quintana Roo

De acuerdo con Careaga Viliesig e Higuera Bonfil (2012), Quintana Roo, ver figura 2, se constituyó como estado el 8 de octubre de 1974, a partir de sus inicios se tomó muy en serio la tarea de poblarlo, algunas de las formas en que sucedió fue la migración de los primeros trabajadores expertos en la tala y cultivo del chicle, hasta la colonización dirigida con campesinos y finalmente el arribo de miles de personas atraídas por la industria turística, ya sea visualizando al estado como un lugar prometedor para vivir o simplemente para disfrutar de sus playas y demás atractivos naturales.



Figura 2.- Mapa de Quintana Roo

Fuente: Página oficial del gobierno de Quintana Roo 2017

De acuerdo con información del INEGI (2015), se tienen los siguientes datos del Estado:

- Territoriales:
 - La capital del estado es Chetumal.
 - Cuenta con 10 municipios.
 - Su extensión territorial es 2.26% del territorio nacional.

- Poblacionales:
 - Su población es de 1,501,562 habitantes, el 1.3% del total del país.
 - Su distribución de población es: 88% urbana y 12% rural; a nivel nacional el dato es de 78% y 22% respectivamente.
 - La escolaridad, ver tabla 2, es de: 9.6 años (poco más de secundaria concluida); 9.2 es el promedio nacional.
 - Hablantes de lengua indígena de 3 años y más: 17 de cada 100 personas. (a nivel nacional 7 de cada 100 personas hablan lengua indígena).
- Económicos:
 - Sector de actividad que más aporta al PIB estatal: Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.
 - Aportación al PIB Nacional: 1.6%

Tabla 2.- Índice de educación en Quintana Roo

De cada 100 personas de 15 años y más...	
4.5	No tienen ningún grado de escolaridad
50.9	Tienen la educación básica terminada
25.8	Finalizaron la educación media superior
18.6	Concluyeron la educación superior
0.2	No especificado

Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI, encuesta intercensal 2015

3.1.2.- Municipio de Benito Juárez

De acuerdo con datos del INEGI (2015), el municipio de Benito Juárez se encuentra en la zona norte del estado de Quintana Roo y representan el 3.27 % del total del territorio, fue creado el 12 de enero de 1975; actualmente, el gobierno municipal le corresponde al Ayuntamiento conformado por un Presidente Municipal el Lic. Remberto Estrada Barba (2016-2018) y un cabildo integrado por un síndico y quince regidores.

Cuenta con una población de 743,626 habitantes según datos del INEGI, en su encuesta intercensal 2015, siendo el municipio más poblado de Quintana Roo y uno de los de mayor crecimiento poblacional en el país, debido a la actividad

económica que genera al contar con el principal destino turístico de México y su cabecera, la ciudad de Cancún.

De acuerdo con el anuario de Quintana Roo 2016, emitido por el INEGI, se cuenta con los siguientes datos en el municipio de Benito Juárez:

- Población ocupada por municipio y su distribución porcentual según división ocupacional al 15 de marzo de 2015:
 - De un total de 351,489 personas:
 - 49.52% Comerciantes y trabajadores en servicios turísticos.
 - 33% Funcionarios, profesionistas, técnicos y administrativos.
 - 16.65% Trabajadores de la industria.
 - 0.80% No especificado.
 - 0.45 trabajadores agropecuarios.
- Población ocupada por municipio y su distribución porcentual según sector de actividad económica al 15 de marzo del 2015:
 - De un total de 351,489 personas:
 - 66.80% Sector servicios (turismo, transporte, gobierno y otros servicios).
 - 18% Comercio.
 - 13.43% Sector secundario (minería, industria manufacturera, electricidad, agua y construcción).
 - 0.58% sector primario (agricultura, ganadería, silvicultura, pesca y caza).

3.1.3.- Cancún

De acuerdo con Medina Neri (1986) publicado en la página oficial del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, la ciudad de Cancún que es su cabecera, significa: “abundancia de bajos”, “olla de culebras” o “serpiente de oro”, su historia nace en 1968, con el presidente Gustavo Díaz Ordaz y la instrucción de crear un Plan Nacional de Turismo encomendada al Banco de México.

El objetivo del plan era contribuir al crecimiento del Producto Nacional y al equilibrio en la balanza de pagos, además, de generar oportunidades de inversión para el sector privado, crear empleos, alcanzar la autodeterminación y la comercialización

de la oferta turística nacional en el exterior y lograr la autonomía tecnológica en los servicios turísticos.

La estrategia del Plan se encaminó a la consecución de su principal objetivo: consolidar el papel estratégico del turismo en el desarrollo económico, para incorporarlo al proyecto nacional como un sector de exportación de primer orden.

Con base en esos lineamientos, el Banco de México creó en 1969 el INFRATUR, (hoy FONATUR) para llevar al cabo un programa integral de centros turísticos llamados CIP (Centro Integralmente Planeado), de esa forma, se iniciaron los estudios tendientes a identificar las zonas propicias para la ejecución de proyectos de infraestructura turística, Cancún y Zihuatanejo fueron seleccionados como prioridades de inversión.

En ese entonces el estado de Quintana Roo, tenía poco más de 40,000 habitantes, concentrados en Chetumal, Cozumel e Isla Mujeres. Los censos de aquella época no tomaban en cuenta a la isla de Cancún, habitada sólo durante algunas temporadas del año.

Durante mucho tiempo permaneció en el anonimato el Caribe Mexicano, hasta que apareció Cancún, una ciudad que surgió de la selva y rápidamente se convirtió en la capital del turismo internacional de sol y playa.

Actualmente se encuentra dividida en cinco zonas que son: Zona hotelera, Zona urbana, Puerto Juárez, Franja ejidal y Alfredo V. Bonfil, siendo la zona hotelera donde se concentra la mayor parte de las playas y actividades turísticas por las que es reconocido este destino.

La Zona hotelera, también conocida como Isla Cancún es una lengua de tierra en forma de "7", con una extensión de 23 km, alberga la mayor parte de los hoteles y playas, además de zonas residenciales como "Isla Dorada", "Bay View Grand", "Las Olas", el campo de golf Pok Ta Pok y la entrada a la exclusiva zona de "Puerto Cancún" el residencial más ambicioso e importante de la ciudad, está unida al continente por tres puentes: el puente Calinda en el km 4, el puente de Club Med en el km 20 y el puente Nizuc en el km 22.

La zona hotelera rodea en el interior al sistema lagunar Nichupté, compuesto de siete cuerpos de agua: Laguna Bojórquez, Cuenca del Norte, Cuenca Central, Cuenca Sur, Río Inglés, Del Amor, y Laguneta del Mediterráneo

Hoy en día es el destino turístico de sol y playa más importante del país, con un arribo de 4,622,000 turistas durante el año 2015, de acuerdo con los indicadores turísticos de la Dirección y Planeación de Desarrollo del estado SEDETUR.

De acuerdo con la Agenda turística de la Secretaría de turismo (SECTUR) 2013-2018, Quintana Roo es el estado que más visitan los extranjeros, con datos del Instituto Nacional de Migración, la entidad tiene un flujo de visitantes extranjeros ciento veinte veces mayor al del promedio nacional.

El Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Cancún es el segundo en importancia en México, recibe al año más de 8 millones de pasajeros, con conexión y vuelos directos a la mayoría de las capitales de los países de Centro y Sudamérica y a un gran número de Ciudades en Estados Unidos y Canadá.

Una de las mejores atracciones es el Mar Caribe, las playas son la razón por la que existe Cancún, además de la tranquila Laguna Nichupté, marinas y muelles de los que salen motos acuáticas y veleros entre otros deportes acuáticos que se pueden practicar.

La ciudad cuenta con un total de 145 establecimientos de hospedaje de todas las categorías de acuerdo con las tablas 3, 4 y 5; el total de cuartos que abarca el 35% aproximadamente de cuartos en todo el estado de Quintana Roo. y las unidades de hospedaje disponibles que son 30,667; por último, el total de visitantes que recibe la ciudad de Cancún en sus instalaciones que son 6,229,052 respectivamente.

Tabla 3.- Establecimientos de hospedaje registrados por centro turístico

Centro turístico	Cinco estrellas	Cuatro estrellas	Tres estrellas	Dos estrellas	Una estrella	Sin categoría	Total
Centro turístico	175	112	203	89	84	278	941
Bacalar	0	0	5	4	9	14	32

Cancún (zona hotelera)	58	25	36	13	13	0	145
Chetumal	3	5	18	17	13	16	72
Cozumel	10	9	16	5	5	0	45
Felipe C.P.	0	0	4	4	1	3	12
Holbox	0	4	7	2	8	35	56
Isla mujeres	8	8	16	8	7	29	76
José Ma. Morelos	0	0	0	1	5	3	9
Mahahual	0	0	7	6	16	10	39
Puerto Morelos	11	7	6	4	1	4	33
Riviera Maya	84	54	88	25	6	150	407
Chiquila	0	0	0	0	0	1	1
Ignacio Zaragoza	0	0	0	0	0	1	1
Kantunilkin	0	0	0	0	0	11	11
Kohunlich	1	0	0	0	0	1	2

Fuente: Elaboración propia con base en Secretaría de Turismo Gobierno del Estado, Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico al 31 de diciembre 2015

Tabla 4.- Cuartos y unidades de hospedaje registrados por centro turístico

Centro turístico	Cinco estrellas	Cuatro estrellas	Tres estrellas	Dos estrellas	Una estrella	Sin categoría	Total
Centro turístico	66,429	10,349	6,636	1,910	1,225	3,499	90,048
Bacalar	0	0	87	106	96	90	379
Cancún	22,657	4,707	2,511	431	361	0	30,667
Chetumal	396	257	684	359	257	179	2,132
Cozumel	2,252	1,091	517	133	105	0	4,098
Felipe C.P.	0	0	0	29	45	16	90
Holbox	1,338	298	335	173	127	259	2,530
Isla mujeres	0	0	83	50	5	22	160
José Ma. Morelos	0	112	116	30	80	251	589
Mahahual	0	0	147	86	75	99	407

Puerto Morelos	4,824	73	52	78	10	35	5,072
Riviera Maya	34,922	3,811	2,104	435	64	2,425	43,761
Chiquila	0	0	0	0	0	6	6
Ignacio Zaragoza	0	0	0	0	0	15	15
Kantunilkin	0	0	0	0	0	100	100
Kohunlich	40	0	0	0	0	2	42

Fuente: Elaboración propia con base en Secretaría de Turismo Gobierno del Estado. Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico al 31 de diciembre 2015.

Tabla 5.- Llegada de turistas a establecimientos de hospedaje por centro turístico

Centro turístico y municipio	Cinco estrellas	Cuatro estrellas	Tres estrellas	Dos estrellas	Una estrella	Sin cat.	Total
Estado	9 603,519	1 657,049	1 426,684	330,374	248,256	0	13 265,882
Centros turísticos	6 180,856	1 616,078	906,834	207,344	124,075	0	9 035,187
Akumal	341,506	30,519	12,703	0	0	0	384,728
Cancún	4 573,758	956,422	599,414	61,703	37,755	0	6 229,052
Chetumal	0	8,069	9,509	11,271	6,525	0	35,374
Cozumel	253,227	202,885	61,765	23,127	34,001	0	575,055
Isla mujeres	107,166	40,031	49,124	61,220	45,794	0	303,335
Playacar	504,567	128,711	0	0	0	0	633,278
Playa del Carmen	400,582	249,441	174,319	50,023	0	0	874,365
Municipio	3 422,663	40,971	519,850	123,030	124,181	0	4 230,695
No especificado	3 422,663	40,971	519,850	123,030	124,181	0	4 230,695

Fuente: Elaboración propia con base en Secretaría de Turismo Gobierno del Estado. Dirección de Planeación y Desarrollo Turístico al 31 de diciembre 2015.

En el aspecto educativo, la ciudad de Cancún, perteneciente al municipio de Benito Juárez y a su vez al estado de Q. Roo, se rige por la SEP, la cual establece en

cada estado una delegación, que en este caso es la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ) ubicada en el Palacio de Gobierno en Chetumal, capital del estado de Quintana Roo.

En la Ciudad de Cancún se encuentran ubicadas las oficinas de la Secretaría de Educación y Cultura (SEyC) pertenecientes a la SEP, ubicadas en Avenida Bonampak S.M. 4-A, Benito Juárez, Cancún Q. Roo. En estas oficinas se realizan todos los trámites y actividades relacionadas a la incorporación, normalización, certificación, supervisión y vigilancia que exige la SEP en el sistema educativo básico, medio y medio superior en la ciudad.

Existen 29 colegios particulares de nivel medio superior con clave de validez oficial incorporados a la SEP en la modalidad bachillerato general, bajo el programa de la DGB, de los cuales diez únicamente, imparten la formación en turismo a partir del tercer semestre con las dos materias correspondientes por semestre dentro de los dos sub módulos que componen el plan.

A continuación, se muestran en la tabla 6, los colegios que ofertan la formación en turismo:

Tabla 6.- Colegios particulares incorporados a la SEP

Colegios particulares nivel medio superior en Cancún	Clave	Formación en turismo
Colegio Kukulcán Cancún	23PBH0003Z	Si
Colegio Ignacio Comonfort	23PBH0013G	No
Campo escuela San José	23PBH0010J	No
Instituto Americano Leonardo Da Vinci	23PBH0015E	Si
Colegio St. John´s	23PBH0017C	No
Centro educativo Mérida	23PBH0028I	No
Colegio Boston Tikal	23PBH0023N	Si
Colegio Lizardi	23PBH0029H	No
Bachillerato UNID	23PBH0030X	No
Colegio del Caribe	23PBH0031W	No

Preparatoria Cancún	23PBH0034T	No
Instituto Alexandre	23PBH0035S	Si
Preparatoria Andrés Q. Roo	23PBH0038P	No
Escuela del sindicalismo nuevo	23PBH0037Q	No
Colegio Álamos	23PBH0042B	Si
Instituto Xel Baalam	23PBH0051J	No
Preparatoria Monteverde	23PBH0053H	Si
Instituto del Caribe	23PBH3388O	No
Colegio Mahatma Gandhi	23PBH0045Z	No
Instituto Summerhill	23PBH0046Y	Si
Colegio Miramar	23PBH0047X	Si
Colegio Ecab	23PBH0005Y	No
Colegio educativo Itzamná	23PBH0009U	No
Colegio Ícaro	23PBH0019A	No
Colegio Anglo Mexicano Cuam	23PBH0026K	No
Universidad La Salle Cancún	23PBH3135L	Si
Universidad Tec Milenio Cancún	23PBH3686N	Si
Preparatoria Azteca del Caribe	23PBH3703N	No
Colegio Británico del Caribe	23PCB0001G	No

Elaboración propia con base en la página de información de la SEP, delegación Cancún.

3.2.- Marco teórico

3.2.1.- Constructivismo

De acuerdo con Chagoyan (2012) En su artículo Rastreado el origen pedagógico del modelo educativo por competencias, los modelos educativos surgen de acuerdo a las condiciones y características que imperan en las sociedades que los dictan,

aglutinando los rasgos culturales, políticos y sociales que se deseen enaltecer, preservar y legar.

Cuando surge un nuevo enfoque se espera que supere en eficacia al anterior y se cumpla con el objetivo de moldear ciudadanos educados de acuerdo a su cultura y rasgos característicos, con la llegada de nuevos enfoques se esbozan también nuevas estrategias didácticas, escenarios diversos y de acuerdo a las perspectivas existentes cambia la concepción de la “formación”.

A lo largo del tiempo han emergido numerosas pedagogías tales como:

- El estructuralismo, que construye su noción con una visión reproductiva basado en el instruir e informar.
- La llamada escuela nueva, que transfiere el pensamiento del hombre positivista con un saber actuar, instruyendo en el hacer científico.
- Las concepciones existencialista, personalista y comunista transfieren en sus modelos educativos una pedagogía transformadora encaminada a la formación de la personalidad, socialización y liberación del individuo.
- El mundo posmoderno es alcanzado por éstas visiones pedagógicas, se continúa con la concepción racionalista, situándose en el dominio del hombre sobre la naturaleza, rechazando lo humano y su trascendencia.
- En contraposición del hombre instrumentalista y los métodos conductistas adoptados para su educación, emerge una postura epistemológica llamada "constructivismo".

De acuerdo con Hernández (2008), en su artículo “Los constructivismos y sus implicaciones para la educación” existió durante una buena parte del siglo pasado la corriente conductista con visión empirista del conocimiento y del aprendizaje que coincidía y respaldaba a la perfección con la tradición transmisionista en educación.

La enseñanza y el aprendizaje vistos como parte de un proceso de transmisión y reproducción de los contenidos a enseñar, consideraba que el profesor era el poseedor absoluto del conocimiento que se impartía a los alumnos, éste se los transmitía de manera verbal considerándolos receptáculos semi vacíos que aprendían de forma pasiva a través de largas exposiciones, y la única manera que se tenía de comprobar la adquisición de dichos conocimientos, era por medio de la

habilidad de reproducción del alumno, con ayuda de la memorización en los métodos escritos de evaluación.

Hacia finales de la década de los ochentas perteneciente al siglo pasado, comenzaron a surgir formas innovadoras de abordar las problemáticas referidas a los procesos y prácticas educativas, surgiendo así el constructivismo, con Jean Piaget como principal representante.

Pero ¿qué es el constructivismo?, de acuerdo con Carretero (2005), en su libro “Constructivismo y Educación”, es la idea de que el individuo en aspectos cognitivos, sociales y afectivos no es el producto del ambiente, ni del resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia resultado de la interacción de dichos factores, por consiguiente el conocimiento no es una copia de la realidad sino una construcción que realiza el individuo utilizando como instrumento sus propios esquemas; es decir, lo construido en su relación con el medio que lo rodea.

El constructivismo es una corriente pedagógica, de acuerdo con sus autores, se consideran primero las características comunes que posee de acuerdo con la tabla 7, en la manera “alternativa” de abordar el hecho de cómo se conoce y cómo se aprende; es decir, el constructivismo epistemológico, el cual deja de considerar al alumno como un receptáculo semi vacío que aprende de manera pasiva o reactiva y en su lugar se sostiene que lo que se conoce es producto de la actividad cognitiva, experiencial o subjetiva del sujeto. Balbi (2004).

Tabla 7.- Características del constructivismo epistemológico

Elemento	Característica del Constructivismo
La realidad	Es una explicación alternativa de cómo se genera y se transforma el conocimiento, en la que se sostiene una importante implicación e intervención tanto del sujeto como del objeto del conocimiento.
El dualismo	Es una explicación que intenta superar el problema del dualismo que no lograron desarrollar ni las posturas empiristas ni conductistas.
La construcción	Es una propuesta en la que se sostiene que el conocimiento no es una copia o reflejo de la realidad, sino una auténtica construcción.

Componente biológico	Es una crítica a quienes sostienen que el conocimiento es producto de las tendencias innatas de la evolución biológica de los organismos que se anida genéticamente como una prefiguración a priori.
El papel constructor	Es una propuesta en la que se recupera al sujeto cognoscente en la problemática del acto de aprendizaje al reconocérsele como un constructor, re-constructor o co-constructor de una serie de interpretaciones sobre la realidad (estructuras, esquemas, estrategias, teorías, discursos o formas de pensamiento) las cuales le ayudan a comprender la realidad y a construirse a sí mismo.
El realismo ingenuo	Es una toma de postura que propone el abandono del “realismo ingenuo” como forma cultural del conocimiento, la cual está inscrita no solo en concepciones tradicionales de la ciencia sino también en las instituciones y los currículos escolares.

Fuente: elaboración propia con base en Hernández G. 2008

Las posturas constructivistas surgieron criticando al conductismo y al empirismo, las cuales sostenían que conocer consistía en “reflejar” la realidad, como si fuese una correspondencia, aceptando que el mejor conocimiento de algún tema era aquel que mejor lo reprodujera o repitiera, mientras que el constructivismo descubre y propone que es el alumno (sujeto cognoscente) quien realiza importantes aportaciones durante el acto de conocer, influyendo por supuesto los factores externos, el contexto social y cultural así como los conocimientos previos que posee para crear, organizar, reestructurar o construir algo diferente a lo que existía previamente por separado, por supuesto con el toque del alumno de acuerdo a sus características, (Pozo 1994).

El constructivismo es un paradigma epistemológico acerca de cómo el alumno adquiere el conocimiento y que tiene como postura contraria al empirismo que postula que el conocimiento se presenta directamente en la mente del alumno el cual recibe pasivamente los estímulos del entorno y al innatismo que sostiene a su vez que el conocimiento existe preformado de alguna forma en el sujeto y en cierta medida independiente del contexto social o cultural del alumno. (Munné 1999, citado por Hernández 2008).

3.2.1.1 – Constructivismo Psicogenético Piagetiano

Jean William Fritz Piaget (Suiza 1896, Ginebra 1980), psicólogo experimental, filósofo, biólogo, creador de la epistemología genética y famoso por sus aportes en

el campo de la psicología evolutiva y su teoría del desarrollo cognitivo, fué el primero en aparecer en el escenario del constructivismo con ésta propuesta psicogenética, la cual busca responder a la pregunta ¿Cómo se construye el conocimiento científico?

Para encontrar la respuesta se apoya principalmente por sus teorías de los “estadios” y de la “equilibración” que explican cómo el individuo construye la realidad e intenta “matematizarla” progresivamente, al mismo tiempo que construye sus propios recursos intelectuales (esquemas y estructuras) por continuos procesos de desequilibración (como consecuencia de perturbaciones o conflictos cognitivos) y equilibración (al realizar operaciones compensatorias de diversos tipos).

Fue precisamente este planteamiento constructivista el que generó mayores implicaciones y experiencias de aplicación, en el ámbito educativo y sus prácticas, las cuales poseen una raíz común, el interés en el estudio de las relaciones entre los procesos de desarrollo y el aprendizaje escolar, así como el análisis detallado del desarrollo de las construcciones y la dinámica interna que el alumno elabora en relación con los distintos contenidos escolares.

Es en ésta propuesta, donde el alumno se ve directamente beneficiado antes que el docente, así como el aprendizaje y el desarrollo psicológico antes que la enseñanza; ver tabla 8, por lo tanto, el alumno desde la perspectiva teórica de Piaget es tal sí y sólo si se enfrenta de manera directa con lo que intenta conocer; será un alumno que comete errores pero que puede ser capaz de sacar de ellos importantes consecuencias cognitivo-reflexivas y que logrará progresar si es capaz de forjar su propio conocimiento desde su perspectiva cognitiva-constructiva, (Hernández, G. 2008).

Tabla 8.- Aportaciones del constructivismo psicogenético en la educación

Principales aportaciones del constructivismo psicogenético en la educación

Haber iniciado la discusión y la exploración de las ideas constructivistas en los procesos de adquisición del conocimiento (los niños/alumnos progresan evidenciando formas de pensamiento cada vez más coherentes, con una lógica más potente y con una mayor racionalidad) dentro de las situaciones educativas y continuar inspirando experiencias innovadoras.
Demostrar su potencialidad explicativa para la indagación de otros dominios de conocimiento más allá de los explorados por Piaget con intenciones epistemológicas y que se muestran mucho más cercanos a los contenidos y aprendizaje escolares que verdaderamente ocurren en las aulas.
Haber rescatado y redimensionado la importancia de conceptos tales como autonomía moral e intelectual dentro del aula escolar.
Poner en un lugar protagónico a la actividad constructiva de los alumnos (como auto-estructurante y auto-generada), así como la importancia de la construcción entre iguales (p. ej., la construcción de conflictos socio-cognitivos) como factores explicativos de cambios cognitivos y socio-afectivos.
Haber impulsado los campos de las didácticas específicas de la lengua escrita, las matemáticas y las ciencias naturales y sociales.

Fuente: elaboración propia con base en: Castorina, 1997; Crahay, 2000; Ducret, 2001; Ferreiro, 1996, citados por Hernández G. 2008.

3.2.1.2.- Teorías del constructivismo cognitivo

Esta postura se plantea el problema de cómo aprender mejor en las instituciones educativas, a diferencia de la postura piagetiana no propone ningún mecanismo auto-organizador que regule el desarrollo cognitivo, en cambio busca destacar las cualidades del alumno poniendo especial énfasis en él como un aprendiz exitoso, con la capacidad de enfrentar las demandas de aprendizaje que le plantea el medio educativo y cultural cada vez más novedosas y complejas, de acuerdo con Pozo (1994), las características de una sociedad de la información.

En la tabla 9, analizaremos tres vertientes teóricas del constructivismo cognitivo.

Tabla 9.- Vertientes teóricas del constructivismo cognitivo

Teoría	Concepto
--------	----------

<p>Teoría de la asimilación o del aprendizaje significativo de David P. Ausubel, (Nueva York 1918-2008) Psicólogo y pedagogo</p>	<p>Elaborada desde los años sesenta del siglo anterior, es una auténtica explicación constructiva dirigida sobre todo para dar cuenta del proceso de aprendizaje de significados que realizan las personas en los contextos escolares. Para este autor el alumno realiza una construcción de sus conocimientos ya sea por la vía discursiva o por la realización de actividades autogeneradas o guiadas por poner en interacción sus ideas de anclaje (conocimientos previos) con la información nueva que el currículo le proporciona.</p> <p>Como consecuencia de esa interacción, se construyen nuevos significados que enriquecen las ideas de anclaje por dichos mecanismos de asimilación y que al mismo tiempo pueden ser compartidos con los demás en virtud de distintos medios, ya sean lingüísticos (escritura, explicaciones orales, etc.) o extralingüísticos (mapas conceptuales, elaboración de gráficas, analogías visuales, etcétera).</p>
<p>Teoría de los esquemas de David E. Rumelhart (Dakota 1942-2011) Doctor en Psicología matemática y John R. Anderson (Canadá 1947) Psicólogo.</p>	<p>Elaborada con base en el trabajo de Jean Piaget y Bartlett en la década de los setentas, sostiene que el aprendizaje es un proceso analógico en el que intervienen los esquemas que posee el alumno, utilizándolos como modelos de interpretación de la información a aprender, y provocando un fenómeno de modificación o ajuste progresivo en los esquemas previamente almacenados.</p> <p>Los esquemas son construidos por el alumno, se organizan en módulos o dominios de conocimiento mediante relaciones de diferenciación, jerarquización y de integración. Los esquemas guían la actividad de distintos procesos cognitivos (percepción, aprendizaje, comprensión de textos, etc.), permiten generar predicciones y la elaboración de inferencias. Pueden distinguirse tres tipos de aprendizaje: a) por acumulación, en el que solo se agrega información nueva a los esquemas preexistentes (relleno) sin modificaciones importantes, b) por ajuste, cuando el esquema a aprender resulta de mayor nivel, generando una modificación importante en el preexistente, y c) por reestructuración, cuando el esquema preexistente está muy alejado semánticamente de la información del nuevo, provocándose reestructuraciones o formación de nuevos esquemas a partir de su interacción.</p>
<p>Teoría del aprendizaje estratégico de J. Flavell, A.L. Brown, S. Paris y M. Pressley.</p>	<p>Elaborada en los años setenta del siglo anterior, es una aproximación del aprendizaje estratégico y constituye la explicación científica más valiosa al problema de “aprender a aprender”.</p> <p>Busca promover en los alumnos la toma de conciencia de lo que han aprendido y de los procesos que requieren para autorregular y conseguir dichos aprendizajes. Al enseñar a los alumnos a utilizar las estrategias cognitivas autorreguladoras y la reflexión meta cognitiva se busca intencionalmente que éstos aprendan a construir una forma personal de aprender.</p> <p>Las aportaciones de esta perspectiva son amplias y muy reconocidas, y en la actualidad constituyen una de las bases más sólidas desde la cual se han desprendido propuestas para el desarrollo de competencias de un aprendizaje estratégico, meta cognitivo y autorregulado en las aulas.</p>

Fuente: elaboración propia con base en: Ausubel 2002, Novak 1998, Moreira 2000, Derry 1996, Sierra y Carretero 1990, Díaz Barriga y Hernández 2002; Mateos 2001; Pozo y Monereo, 1999 citados por Hernández G. 2008.

3.2.1.3.- Constructivismo sociocultural Vigotskiano

La interpretación de la obra del Psicólogo Lev Semiónovich Vigotsky (Orsha 1896, Moscú 1934), comenzó en la década de los setentas del siglo anterior, consiste en una explicación del origen o principio de los procesos psicológicos y de la conciencia utilizando la dimensión socio histórica y cultural.

Explica que el desarrollo, es la participación en distintas prácticas y contextos culturales cada vez más complejos en las que el sujeto logra desenvolverse y apropiarse de diversos mediadores semióticos (tipos de símbolos creados por el ser humano) y de saberes culturales, la paradoja es que, a mayor participación, mayor individuación se crea en él, lo que le permite desarrollar su propia singularidad y personalidad.

Los mediadores o artefactos que la cultura proporciona y las prácticas sociales y culturales en las que participa el sujeto desde que nace son aspectos centrales que influyen en forma decisiva en el curso de su desarrollo cultural (Vigotsky, 1995, citado por Hernández, 2008).

En éste paradigma el objeto de estudio ya no es el sujeto (alumno) ni las interacciones entre sujeto y objeto, como en el caso de Piaget, sino que ahora se sitúa en el plano de los intercambios e interacciones compartidas que ocurren entre el sujeto y los demás en las prácticas culturales con los objetos, una auténtica co-construcción mediada culturalmente (Valsiner 1996, citado por Hernández 2008)

Esta postura coloca en un lugar central el concepto de zona de desarrollo próximo (ZDP), que consiste en la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o la colaboración de un compañero más capaz (Vygotsky 1978, citado por Carretero 2005).

De acuerdo con Hernández (2008), los procesos de construcción conjunta (del individuo y los otros) en el contexto y significados culturales, le permiten tanto la apropiación como la transformación de la cultura, tomando en cuenta que ésta existe antes que él y procesos como la aculturación y la educación lo determinan.

Sus aportaciones a la educación consisten en la identificación de la dimensión interpersonal, comunicativa y social como una comunidad de aprendices para el estudio de las prácticas educativas, el reconocimiento del papel que desempeña la mediación semiótica en los procesos psicológicos y sociales y por último la consideración del contexto cultural como factor determinante para la comprensión de las actividades educativas (Díaz Barriga 2005).

3.2.1.4.- Constructivismo radical

Propuesta desarrollada durante los años setentas y ochentas principalmente por E. Von Glasersfeld (Alemania 1917-2010), filósofo y cibernético junto con Heinz von Foerster (Austria 1911-2002) científico y cibernético, retomando ideas de Vigotsky y Piaget. El paradigma del constructivismo radical señala que sólo se conoce la “realidad experiencial” y no el mundo exterior, que el conocimiento se construye para organizar las experiencias personales obtenidas categorizándolas, coordinándolas y reflexionando sobre ellas desde el lugar biológico y social en el que se encuentra el sujeto en un momento determinado.

En este paradigma mente y realidad son una construcción, predomina el sujeto en el acto de conocer sin posibilidades de aceptar algún tipo de realismo, considera que el conocimiento es adaptativo y que es un intento de organizar el mundo experiencial sin afanes de descubrir la verdad,

Desde esta perspectiva, el conocimiento no puede ser transmitido por otros porque la construcción es definitivamente individual, podría decirse que, en tal sentido, el conocimiento tal y como lo definen los constructivistas radicales dice más del sujeto constructor que de la realidad a la que se refiere (Von Glaserfeld 1996, citado por Hernández 2008).

Esta postura contiene una disyuntiva, pues al existir tantas construcciones como individuos, ¿cómo saber cuál es la correcta?, podría decirse que todas las construcciones son válidas ya que no buscan de primera instancia la verdad como tal, pero a juicio del propio Von Glaserfeld, una de ellas puede ser considerada con mayor validez sí y sólo si es más viable que las otras, desde la perspectiva, para la cual fue creada.

La postura educativa de éste paradigma lleva a los extremos la propuesta piagetiana y sostiene la importancia de que los alumnos tengan experiencias personales y directas con los contenidos curriculares y, que luego, tengan espacios de reflexión sobre dichas experiencias, por lo tanto, el papel del docente es el de promover situaciones de experiencia y reflexión en los alumnos (Von Glasersfeld, 2001, citado por Hernández 2008).

3.2.1.5.- Constructivismo social

Propuesta desarrollada cuyos principales representantes son Justin D. Edwards (Canadá 1970) profesor de literatura y lenguajes y Jay Lemke (EU 1946), Físico de profesión. De acuerdo con ésta postura la realidad es creada por el lenguaje (oral o escrito) y éste deja de ser una representación para convertirse en una auténtica construcción por consenso dentro de las prácticas cotidianas de interacción social (Howe y Bery, 2000).

El lenguaje es un medio para construir significados y desarrollar el pensamiento social y no el vehículo para comunicar representaciones. Existen dos negaciones asumidas en su planteamiento, la primera es su postura antimentalista, al proponer la eliminación de los procesos mentales como propiedad individual de las personas (Balbi, 2004; Castorina, 1998; Munné, 1999), la segunda es que lo “real” también se niega y pasa a definirse como un “texto” que las propias comunidades de hablantes elaboran, por tanto, hay una radicalización del papel del lenguaje en el proceso de construcción del conocimiento.

La actividad didáctica de éste paradigma se basa en gran medida en el “discursivismo” entre alumnos y profesores, en esta relación el docente parece guiar los modos “correctos” de usar y decir el conocimiento, aunque no se logran transparentar del todo los procesos constructivos y parece dejar en segundo lugar, la participación activa de éstos con su mundo empírico (Castorina, 1998).

3.2.2.- Competencias

De acuerdo con Mayer (1992), citado por Serrano y Pons (2011), la interpretación de los procesos de enseñanza-aprendizaje responde a tres metáforas clásicas que

son el aprendizaje como adquisición de respuestas, el aprendizaje como adquisición de conocimientos y el aprendizaje como construcción de significados.

En la metáfora del aprendizaje y la enseñanza como “adquisición de respuestas” se encuentra el enfoque conductista, el cual estuvo vigente hasta principios de la década de los sesentas y postula que el aprendizaje consiste en registrar mecánicamente la información dentro del almacén sensorial, sin embargo, su eficacia se vio menguada ya que no era posible percatarse de lo que ocurría en la mente del alumno mientras aprendía.

En la metáfora del aprendizaje y la enseñanza como “adquisición de conocimientos” se tiene al enfoque cognitivo con la orientación cognitiva del aprendizaje, ésta estuvo vigente durante la década de los setentas, pese a que el alumno poseía un rol más activo, no alcanzaba aún a tener el control sobre los procesos de aprendizaje.

En la metáfora del aprendizaje y la enseñanza como “construcción de significados” se tiene al enfoque constructivista, surge en la década de los ochentas y es el que al fin le permitirá al alumno conocer sus propios procesos cognitivos y tener el control del aprendizaje.

Sin embargo, no se han alcanzado los objetivos planteados por la tercera metáfora y lejos de los pronósticos del autor, surge una cuarta metáfora del aprendizaje y la enseñanza denominada “logro de competencias” de la mano del enfoque socio cognitivo.

El contexto que se vive actualmente permite y propicia el surgimiento de la cuarta metáfora, sin duda fenómenos como la globalización, el acelerado desarrollo de la tecnología y los acontecimientos económicos y sociales ponen de manifiesto que el bienestar futuro depende con mayor frecuencia no de la acumulación de conocimientos sino del logro de competencias.

En este nuevo orden mundial, se necesitan formas innovadoras de enfrentar los desafíos y situaciones cada vez más cambiantes que a su vez exigen a las empresas incrementar sus niveles de productividad y calidad, pero sobre todo de competitividad.

Este fenómeno hace a las empresas exigir a su personal mayor y mejor rendimiento, así como un incremento en sus habilidades, aprendizajes, capacitación y desarrollo permanentes.

De acuerdo con Mertens (1996), ésta situación ha creado dificultades a las empresas para lograr la ventaja competitiva que consiste en ofrecer productos y servicios de alta calidad a un bajo costo, es precisamente esa necesidad de diferenciarse lo que ha puesto en la mira a las personas de la organización como fuente de diferenciación.

Parte importante de la historia y antecedentes de las competencias está integrado por las llamadas competencias profesionales, que de acuerdo con Mariano et al (2003), y Vargas, Casanova y Montanaro (2001), su origen se remonta al año de 1973 con el estudio para mejorar la selección de personal de David McClelland, cuyo objetivo era detectar cuáles eran las características personales que podrían predecir el éxito en el desempeño laboral.

El estudio revela una alta correlación entre los test de inteligencia y los resultados académicos, pero no así con el éxito profesional y personal; partiendo de este supuesto el autor propone que la evaluación de la inteligencia sea sustituida por la evaluación de las competencias.

En general, la tesis de McClelland (1973), se puede resumir en los siguientes cuatro puntos:

- a) Las calificaciones obtenidas en la escuela no predicen el éxito en el trabajo.
- b) Los test de inteligencia y aptitudes no predicen el éxito laboral u otros importantes logros de la vida.
- c) Los test a menudo están sesgados en contra de las minorías, las mujeres y las personas de los niveles socioeconómicos más bajos.
- d) “Las competencias” tendrían más éxito en predecir los comportamientos importantes para las organizaciones.

El término competencia es el punto de unión entre el mundo educativo y laboral, coincidiendo en que la simple posesión del conocimiento no garantiza la capacidad

de su movilización, sino que se puede y debe diferenciar entre los conceptos “posesión”, “integración” y “movilización” de los recursos cognitivos; con el surgimiento de la palabra competencia, se hizo posible distinguir entre “saberes potenciales” (lo que se supone se sabe hacer) y “saberes reales” (lo que realmente sabe hacer).

De acuerdo con Faure (1973), la discusión sobre las competencias se asienta en la naturaleza del vínculo entre la educación universitaria y un mundo de trabajo a través de la formación práctica, tema que ha sido impulsado por organismos internacionales, cuya argumentación se ha centrado en la necesidad de establecer vínculos entre el sistema educativo y las nuevas realidades social, económica y laboral; a través de la articulación entre teoría y práctica profesional, colocando mayor énfasis en el vínculo de la formación académica con la formación en escenarios prácticos (Bas, 2007).

Las iniciativas internacionales que tratan expresamente la relación entre ambos ámbitos, son el Tuning Educational Structures en Europa que comenzó en el año 2000 y el proyecto ALFA Tuning - América Latina (2004 – 2008).

De acuerdo con los profesores Francisco Ganga, Adolfo González y Claudia Smith, de la universidad de Chile, el enfoque por competencias ha sufrido una serie de cambios influidos en su mayoría por una exposición extrema y un uso abusivo, al estar precedido por fundamentos positivistas y conductistas declarándose insuficiente para satisfacer las necesidades de la empleabilidad del siglo XXI, es por eso que se tornan necesarias las competencias y este enfoque resurge para articular capacidades cognitivas, de procedimiento y de actitud.

De acuerdo con el e-book, “Formación por Competencias en la Educación Superior”, el enfoque por competencias proviene de las propuestas de los economistas estadounidense y premios nobeles de economía Teodoro Schultz y Gary Becker; quienes se hicieron célebres por sus estudios acerca del denominado capital humano; el cual es fruto de investigación empírica relativa al nivel de alfabetización de los obreros de la industria norteamericana, concluyendo que los obreros alfabetizados rendían más que aquellos no alfabetizados, lo que hizo a los

investigadores cambiar el paradigma de la educación centrada en el gasto a la mirada de la educación como inversión.

En México existe el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, (CONOCER) el cual se encarga de impulsar un Sistema Nacional de Competencias (SNC) que fortalece la productividad y capacidad de crecimiento de las empresas, el desarrollo educativo y la calidad de la fuerza laboral del país a través del fortalecimiento de las competencias de las personas.

De acuerdo con la página oficial de CONOCER, el SNC facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas cuenten con personas más competentes, a través de diversas acciones generadoras de valor para los trabajadores y empleadores, como son:

- Integración de Comités Sectoriales de Gestión por Competencias que definan la agenda de capital humano para la competitividad de los diversos sectores del país.
- Desarrollo de Estándares de Competencia que describen los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una persona debe tener para realizar sus funciones con un alto nivel de desempeño, estos Estándares de Competencia son desarrollados en conjunto por empresarios y trabajadores.
- Los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencias del CONOCER, se convierten en referentes nacionales para la certificación de competencias de personas, son fuente de conocimiento para empleadores y trabajadores e insumo para desarrollar programas curriculares alineados a los requerimientos de los sectores productivo, social, educativo y de gobierno del país.
- Expansión de la oferta de formación, evaluación y certificación de competencias de las personas para dar a México una estructura robusta y de alcance nacional, con participación amplia del sector educativo público y privado, el sector empresarial y el sector laboral.
- Transferencia de conocimiento de mejores prácticas sobre el desarrollo de modelos de gestión con base en competencias.

- Desarrollo de estudios sectoriales para la generación de inteligencia en el fortalecimiento del capital humano con base en las competencias de las personas.

Gardner (1983), profesor-investigador de Harvard, precursor de los estudios sobre el desempeño de los individuos, señala en su teoría de las inteligencias múltiples (IM) la creencia de que la competencia cognitiva del hombre queda mejor descrita en términos de un conjunto de actividades, talentos o capacidades mentales, que denomina inteligencias.

Todos los individuos normales poseen cada una de estas capacidades en cierto grado, los individuos se diferencian en el grado de capacidad y en la naturaleza de la combinación de estas capacidades que son: inteligencia musical, inteligencia cinético-corporal, inteligencia lógico-matemática, inteligencia lingüística, inteligencia espacial, inteligencia interpersonal e intrapersonal.

Albrecht (2007) experto consultor y estudioso de la calidad y el desarrollo humano, estudia temas como la inteligencia social, la inteligencia práctica y la forma en que se utiliza la mente colectiva en una empresa, a partir de la propuesta de Gardner, reestructura y propone cinco tipos de listos: los de inteligencia abstracta (razonamiento simbólico, matemáticas y lógica formal), los de inteligencia social (comprende lo social y el trato con la gente), los de inteligencia práctica (el sentido común), la inteligencia emocional (conciencia y manejo de la experiencia interna), la inteligencia estética (el sentido de la forma, el diseño, la música, el arte y la literatura) y la inteligencia kinestésica (capacidades de cuerpo completo, como deportes, danza o volar un jet de guerra).

Desde siempre se ha concebido a idea de que a la escuela se va a aprender, en el estricto sentido de adquirir “conocimientos puros” que se deben almacenar, ya que existe la promesa de que en algún momento futuro en la vida social y laboral se van a ocupar.

De acuerdo con Perrenoud (1997, p-76) una competencia es:

La capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos, pero no se reduce a ellos”, conocimientos son todos los saberes que almacenamos en nuestra biblioteca

mental particular, en donde día a día hemos guardado conforme a nuestra experiencia de vida y contexto social, fragmentos de información o representaciones de la realidad, y las competencias utilizan, integran y movilizan esos conocimientos.

De acuerdo con Tobón (2005, p-16), competencia significa:

Saber hacer razonado para hacer frente a la incertidumbre; manejo de la incertidumbre en un mundo cambiante en lo social, lo político y lo laboral dentro de una sociedad globalizada y en continuo cambio, de esta manera, las competencias no podrían abordarse como comportamientos observables solamente, sino como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones diversas donde se combinan conocimiento, actitudes, valores y habilidades con las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE). Competencia es: Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

Las competencias fueron definidas en el marco de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) como la “capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones”, de forma tal que “las competencias no son en sí mismas conocimientos, habilidades o actitudes, aunque movilizan, integran y orquestan tales recursos.

De acuerdo con Gonczi y Athanasou, (1996), citados por Gallego (1999, p-39) competencia significa:

Procesos complejos que las personas ponen en acción-actuación-creación, para resolver problemas y realizar actividades (de la vida cotidiana y del contexto laboral profesional), aportando a la construcción y transformación de la realidad, para lo cual integran el saber ser (automotivación, iniciativa y trabajo colaborativo con otros), el saber conocer (observar, explicar, comprender y analizar) y el saber hacer (desempeño basado en procedimientos y estrategias), teniendo en cuenta los requerimientos específicos del entorno, las necesidades personales y los procesos de incertidumbre, con autonomía intelectual, conciencia crítica, creatividad y espíritu de reto, asumiendo las consecuencias de los actos y buscando el bienestar humano. Las competencias, en tal perspectiva están constituidas por procesos subyacentes (cognitivo-afectivos) así como también por procesos públicos y demostrables, en tanto implican elaborar algo de sí para los demás con rigurosidad.

De acuerdo con el glosario de la Organización Internacional de Turismo, (OIT, 1993) competencia significa:

Idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello, Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

Levy-Leboyer, (1997, p-42) define competencia como:

Son repertorios de conocimiento que algunos dominan mejor que otros, lo que les hace eficaces en una situación determinada.

Bunk (1994, p-15), la define como:

Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Rychen y Salganik, (2003, p-58), define competencia como:

La competencia es una aptitud que rebasa la simple posesión de conocimiento y destrezas, y abarca:

- i) Competencia cognitiva, que implica el uso de teorías y conceptos y de conocimiento tácito informal obtenido por vía experiencial.
- ii) Competencia funcional (destrezas o saber hacer), es decir, lo que alguien debe ser capaz de hacer para trabajar en un sector determinado.
- iii) Competencia personal, que consiste en ser capaz de reaccionar ante situaciones específicas; y iv) Competencia ética, que conlleva la posesión de determinados valores personales y profesionales.

Galindo (2010, p-247), define los elementos y características de toda competencia como sigue:

Toda competencia comporta conocimientos, procedimientos y actitudes combinados dirigidos hacia un fin. El saber (conocimientos), el saber-hacer (habilidades, destrezas, aptitudes y capacidades), el saber-estar (actitudes), el saber-ser (creencias y valores) y el poder-hacer (medios y recursos) son los elementos que conforman el rango de competencia, de esta manera, el elemento más destacable de estas características es que se puede ser capaz pero no competente.

Toda competencia debe ser observable y medible. Por ello, la competencia debe traducirse en acción y conducta observable. En otras palabras, no basta con poseer determinadas capacidades y destrezas si éstas no se ponen en funcionamiento o no se aplican.

La experiencia del sujeto en su desarrollo social y laboral es clave para la conformación de las competencias. Las competencias se adquieren, se

aprenden y se consolidan en el perfil competencial del individuo. Esto es, las competencias se aprenden a lo largo de toda la vida.

El contexto en que se desarrolla el sujeto marca la idoneidad cuantitativa y cualitativa de las competencias. Es decir, en función del contexto en el que se ubique el individuo, serán más necesarias unas u otras competencias o, en el caso de ser igualmente necesarias, el grado de presencia o ausencia de una determina competencia también se verá afectado por dicho contexto.

Boyatzis (1982) citado por Díaz R. (2002, p-35) define competencia como:

Característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un desempeño efectivo o superior en un trabajo.

Fernández (2005, p-44), afirma que las competencias son:

Cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantiene un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes.

De acuerdo con Montmollin, (1984) citado por Díaz R. (2002, p-38) son:

Conjuntos estabilizados de saberes y savoirfaire [saber hacer], de conductas tipo, de procedimientos estándar, de tipos de razonamientos que se pueden poner en practica sin nuevo aprendizaje.

De acuerdo con Woodruffe, (1993) citado por Díaz R. (2002, p-40) dice:

Las competencias son conductas laborales de la gente necesarias a desplegar para hacer un trabajo efectivo.

De acuerdo con Mertens (1996, p-51) una competencia es:

La capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto.

De acuerdo con Corpoeducación, (2006) citado por Magaña I. (2011, p-14), competencia es:

Valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.

Después de conocer los conceptos de varios autores importantes en materia de competencias, se concluye que saber, saber ser y saber hacer son las habilidades

que combinadas de la manera adecuada y aplicadas en el momento adecuado, dotan de una competencia a quien las ostente.

3.2.3.- Marco Normativo

El artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) establece que “Toda persona tiene derecho a recibir educación. El Estado, Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior y serán obligatorias”

De acuerdo con el párrafo adicionado, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), con fecha 26 de febrero de 2013, se establece que “El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos”.

Este mismo artículo 3°, en el párrafo IX inciso b, nombra a la SEP, como autoridad educativa federal y al ejecutivo de cada uno de los estados de la federación como autoridad educativa local.

La SEP fue creada el 03 de octubre de 1921, para ser la encargada de la educación científica y deportiva del país en cuanto a sus contenidos, programas de estudio y calendarios.

Otro elemento importante del proceso educativo del país es la Ley de Planeación, publicada en el DOF el 5 de enero de 1983. El artículo primero establece “Las normas y principios básicos conforme a los cuales se llevará a cabo la Planeación Nacional del Desarrollo y encauzar, en función de ésta, las actividades de la administración Pública Federal”, entendiéndose por planeación nacional de desarrollo, la ordenación racional y sistemática de acciones que tienen como propósito la transformación de la realidad del país, de conformidad con las normas, principios y objetivos que la propia Constitución y la ley establecen.

Señala el artículo 16 de la Ley de Planeación, que cada Secretaría de Estado deberá elaborar un programa sectorial específico atendiendo las premisas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), el cual de acuerdo con el

artículo 21 de la Ley de Planeación, es responsabilidad del Ejecutivo Federal y debe ser elaborado, aprobado y publicado dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha en que toma posesión y su vigencia no excederá del período constitucional que le corresponda.

Para el caso específico del sector educativo, la Secretaría responsable de esta función es la de Educación Pública, quien elabora, una vez que se publica el PND, su Programa Sectorial de Educación (PROSEDU), mismo que deberá guardar con éste la debida congruencia en cuanto a los objetivos nacionales, estrategia y prioridades del desarrollo integral y sustentable del país.

El 29 de diciembre de 1976 se crea la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, (LOAPF), elemento importante en el proceso educativo ya que establece las bases de organización de la Administración Pública Federal centralizada y paraestatal, en este caso, la SEP forma parte de la Administración Pública Federal Centralizada.

La LOAPF establece en el artículo 38 que la SEP debe organizar y vigilar la enseñanza técnica, industrial, comercial y de artes y oficios que se imparte en las escuelas oficiales, incorporadas y reconocidas, observar que se cumplan las disposiciones relacionadas con la educación que se estipulan en la Constitución y prescribir normas para las escuelas particulares que se incorporen al sistema educativo nacional.

La Ley General de la Educación, (LGE), fue decretada el 13 de julio de 1993, con el objetivo de regular la educación que imparte el estado, entidades federativas y municipios, los artículos cuarto y séptimo mencionan que es obligación de los mexicanos hacer que sus hijos cursen desde preescolar hasta nivel medio superior, de esta manera se logrará entre otras cosas, favorecer el desarrollo de facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión críticos y fomentar actitudes que estimulen la investigación y la innovación científicas y tecnológicas, así como su comprensión, aplicación y uso responsables.

En el artículo 10 de la LGE se establecen los elementos que constituyen el sistema educativo nacional, que son los educandos, educadores y los padres de familia; las autoridades educativas; el servicio profesional docente; los planes, programas,

métodos y materiales educativos; las instituciones educativas del estado y de sus organismos descentralizados; las instituciones de los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios; las instituciones de educación superior a las que la ley otorga autonomía; la evaluación educativa; el sistema de información y gestión educativa y la infraestructura educativa.

En el artículo 12 de la LGE se establece que únicamente la autoridad educativa federal podrá determinar para toda la República los planes y programas de estudio, para lo cual se considerará la opinión de las autoridades educativas locales y de los diversos sectores sociales involucrados en la educación.

En la fracción IX Bis del mismo, establece que se debe coordinar un sistema de educación media superior a nivel nacional que establezca un marco curricular común para este nivel educativo, con respeto al federalismo, la autonomía universitaria y la diversidad educativa.

En el artículo 57 también de la LGE, se estipula que quienes impartan educación de manera particular con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios, deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 3° de la Constitución y cumplir con los planes y programas de estudio que las autoridades educativas competentes hayan determinado o considerado procedentes.

Todos estos antecedentes legales conforman de manera extrínseca el marco normativo del proceso educativo y de la SEP, de manera intrínseca cuenta con un órgano interno de control, 39 unidades administrativas y nueve órganos desconcentrados, lo cual, incluyó la reducción de cinco a tres subsecretarías: Educación Superior, Educación Media Superior y Educación Básica.

La Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS) fue creada el 22 de enero de 2005 al entrar en vigor el Reglamento Interior de la SEP publicado el 21 de enero del mismo año en el DOF.

Mediante el Acuerdo 351 publicado en el DOF, el 4 de febrero de 2005, se adscribieron a la SEMS cinco Direcciones Generales y tres Coordinaciones Sectoriales:

- Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria (DGETA)

- Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI)
- Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT)
- Dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar (DGE CyTM)
- Dirección General de Bachillerato (DGB)
- Coordinación Sectorial de Planeación y Administración
- Coordinación Sectorial de Personal
- Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico (COSDAC)

Además, de conformidad con lo dispuesto en el ACUERDO Núm. 646 por el que las entidades paraestatales coordinadas por la Secretaría de Educación Pública se agrupan en subsectores, se adscriben los órganos desconcentrados a estos subsectores y se designa a los suplentes para presidir los órganos de gobierno o comités técnicos de las citadas entidades, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2012, los siguientes organismos, aunque no forman parte de la estructura de la Subsecretaría de Educación Media Superior, se encuentran bajo la coordinación de esta dependencia.

- (COLBACH) Colegios de Bachilleres
- (CONALEP) Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
- (CETI) Centro de Enseñanza Técnica Industrial
- (CONOCER) Fideicomiso de los Sistemas Normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral

3.2.3.1.- De las competencias

La Reforma Integral de la Educación Media Superior, fue creada en 2008 por la SEP, junto con el Consejo Nacional de Autoridades Educativas (CONAEDU) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

Con el objetivo de mejorar la calidad, la pertinencia, la equidad y la cobertura del bachillerato que demanda la sociedad nacional; plantea la creación del Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad, en el cual se integran las diversas opciones de bachillerato a partir de competencias genéricas, disciplinares y profesionales.

La RIEMS se desarrolla en torno a cuatro ejes: la construcción e implantación de un Marco Curricular Común, con base en competencias, la definición y regulación de las distintas modalidades de oferta de la EMS, la instrumentación de mecanismos de gestión que permitan el adecuado tránsito de la propuesta, y un modelo de certificación de los egresados del Sistema Nacional de Bachillerato.

Fueron varios acuerdos secretariales los que determinaron la RIEMS, uno de ellos es el número 442, por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad, publicado en el DOF el 26 de septiembre del 2008.

Dicho acuerdo establece que el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en su eje tres, igualdad de oportunidades, objetivo nueve, elevar la calidad educativa, establece como impostergable una renovación profunda del sistema nacional de educación, para que las nuevas generaciones sean formadas con capacidades y competencias que les permitan salir adelante en un mundo cada vez más competitivo, obtener mejores empleos y contribuir exitosamente a un México más equitativo y con mejores oportunidades para el desarrollo, en la educación media superior, se rediseñarán los planes de estudio para que los alumnos cuenten con un mínimo de las capacidades requeridas en este tipo educativo.

También señala que es necesario alcanzar los acuerdos indispensables entre los distintos subsistemas y con las instituciones de educación superior que operen servicios de educación media superior en el ámbito nacional, con la finalidad de integrar un sistema nacional de bachillerato en un marco de respeto a la diversidad, que permita dar pertinencia y relevancia a estos estudios, así como lograr el libre tránsito de los estudiantes entre subsistemas y contar con una certificación nacional de educación media superior.

Otro acuerdo secretarial importante es el 444, publicado en el DOF el 21 de octubre del año 2008, por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

Éste tiene por objeto establecer las competencias genéricas; las competencias disciplinares básicas, y los aspectos que deberán considerarse para la elaboración y determinación de las competencias disciplinares extendidas y las competencias profesionales estipuladas en la RIEMS.

Ahora es el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato el que contiene las competencias orientadas a dotar a la EMS de una identidad que responda a sus necesidades presentes y futuras, y las clasifica como se puede observar en la tabla 10:

Tabla 10.- Objetivos de las competencias

Competencias	Objetivo
Genéricas	Comunes a todos los egresados de la EMS. Son competencias clave, por su importancia y aplicaciones diversas a lo largo de la vida; transversales, por ser relevantes a todas las disciplinas y espacios curriculares de la EMS, y transferibles, por reforzar la capacidad de los estudiantes de adquirir otras competencias.
Disciplinares:	
Básicas	Comunes a todos los egresados de la EMS. Representan la base común de la formación disciplinar en el marco del SNB.
Extendidas	No serán compartidas por todos los egresados de la EMS. Dan especificidad al modelo educativo de los distintos subsistemas de la EMS. Son de mayor profundidad o amplitud que las competencias disciplinares básicas.
Profesionales:	
Básicas	Proporcionan a los jóvenes formación elemental para el trabajo
Extendidas	Preparan a los jóvenes con una calificación de nivel técnico para incorporarse al ejercicio profesional.

Fuente: Acuerdo 444 publicado en el DOF el 21 de octubre 2008

Las competencias genéricas incluyen 11 competencias específicas que definen el perfil del egresado de la Educación Media Superior y que son transversales al Sistema Nacional de Bachillerato. Cada una de las competencias están organizadas en seis categorías, a continuación, se describe un resumen de ellas y en el anexo uno, se encuentra el desarrollo completo.

Categoría 1.- Se autodetermina y cuida de sí

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.

Categoría 2.- Se expresa y comunica

4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

Categoría 3.- Piensa crítica y reflexivamente

5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.

Categoría 4.- Aprende de forma autónoma

7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.

Categoría 5.- Trabaja en forma colaborativa

8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos

Categoría 6.- Participa con responsabilidad en la sociedad

9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Las competencias disciplinares son las nociones que expresan conocimientos, habilidades y actitudes que consideran los mínimos necesarios de cada campo

disciplinar para que los estudiantes se desarrollen de manera eficaz en diferentes contextos y situaciones a lo largo de la vida.

Las competencias disciplinares básicas son las capacidades que todos los estudiantes deben adquirir, fueron modificadas y reformadas el 20 de noviembre de 2012 por el acuerdo secretarial número 656 que establece y adiciona las competencias disciplinares que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

Éstas competencias se organizan en cinco campos disciplinares: Matemáticas, Ciencias experimentales, Ciencias sociales, Humanidades y Comunicación, a cada campo disciplinar le corresponden asignaturas, como se ejemplifica en la tabla 11 a continuación:

Tabla 11.- Asignaturas por campo disciplinar

Campo disciplinar	Asignaturas
Matemáticas	Álgebra, aritmética, cálculo, trigonometría y estadística
Ciencias experimentales	Física, química, biología y ecología
Humanidades	Literatura, filosofía, ética, lógica y estética
Ciencias sociales	Historia, derecho, sociología, política, antropología, economía y administración
Comunicación	Lectura y expresión oral y escrita, taller de lectura y redacción, lengua adicional al español y tecnologías de la información y la comunicación.

Fuente: Acuerdo 656 publicado en el DOF 20 de noviembre 2012.

Las competencias disciplinares extendidas son las que amplían y profundizan los alcances de las competencias disciplinares básicas y dan sustento a la formación de los estudiantes, las competencias se definirán al interior de cada subsistema,

según sus objetivos particulares ya que son específicas de distintos modelos educativos y subsistemas de la EMS.

La RIEMS favorece también el desarrollo de competencias para el mundo laboral, en el contexto de la vinculación entre la educación media superior y el sector productivo, establece dos niveles de complejidad para las competencias profesionales:

- Básicas: proporcionan a los jóvenes formación elemental para el trabajo.
- Extendidas preparan a los jóvenes con una calificación de nivel técnico para incorporarse al ejercicio profesional.

Los aspectos que deberán orientar la elaboración y determinación de las competencias profesionales son las siguientes:

1. Las competencias profesionales se desarrollan y despliegan en contextos laborales específicos.
2. La construcción de las competencias profesionales se apoya en las distintas normas nacionales, internacionales e institucionales, según sea conveniente.
3. Las competencias profesionales permiten avanzar hacia estructuras curriculares flexibles.
4. Las competencias profesionales deben evaluarse en el desempeño y, dentro de lo posible, su desarrollo debe verse reflejado en certificados.

3.2.3.2.- De la evaluación de las competencias

De acuerdo con la sección 4 de la LGE “De la evaluación del sistema educativo nacional”, el artículo 29 establece que le corresponde al Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) la evaluación del sistema educativo nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, sin perjuicio de la participación que las autoridades educativas federales y locales tengan, de conformidad con los lineamientos que expida dicho organismo, y con la Ley del INEE.

Las evaluaciones que compete realizar al INEE y al Sistema Nacional para la Evaluación de la Educación, (SNEE) son responsabilidad de las autoridades educativas, deben ser sistemáticas, permanentes y sus resultados ser el referente para que dichas autoridades adopten las medidas pertinentes.

La evaluación sobre el tránsito de los educandos de un grado, nivel o tipo educativos a otro, sobre la certificación de egresados, sobre la asignación de estímulos o cualquier otro tipo de decisiones sobre personas o instituciones en lo particular, serán competencia de las autoridades educativas federal y locales, los organismos descentralizados y los particulares que impartan educación conforme a sus atribuciones.

La Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, publicada el 11 de septiembre de 2013, establece en el art. 6 que la evaluación a que se refiere consiste en la acción de emitir juicios de valor que resultan de comparar los resultados de una medición u observación de componentes, procesos o resultados del Sistema Educativo Nacional con un referente previamente establecido.

En el artículo 7 explica los fines de la evaluación que son principalmente mejorar la calidad de la educación, contribuir con el diseño e implementación de los planes y programas educativos y sobre todo ofrecer información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de mejora establecidos por las Autoridades Educativas.

Un actor importante en el surgimiento y evaluación de las competencias es la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) se remonta a 1940, cuando el entonces rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Gustavo Baz, tuvo a bien realizar la primera Asamblea Nacional de rectores en la Ciudad de México, con el propósito de intercambiar experiencias, abordar algunos problemas (financiamiento y el bachillerato), así como prefigurar las características de una organización permanente de ese conjunto.

Es en la Cuarta Asamblea Nacional, en San Luis Potosí en 1944, que se da un paso trascendental: nombrar una comisión que elabore la propuesta que permita crear

lo que después sería la ANUIES, formalizada hasta el año de 1950 con sede en la UNAM.

A partir de 1970, la ANUIES emprendió tareas de suma importancia en materia de estudios y trabajos de planeación, en 1973 propuso la creación de un centro nacional de exámenes, aprobó tareas de evaluación, inició su programa editorial, creó el primer Programa Nacional de Becas para Profesores Universitarios, gestó de manera directa la creación de nuevas instituciones como la UAM en 1973 y el Colegio de Bachilleres entre otras.

Es una Asociación no gubernamental, de carácter plural, que agremia a las principales instituciones de educación superior del país, cuyo común denominador es su voluntad para promover su mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios.

La Asociación está conformada por 187 universidades e instituciones de educación superior, tanto públicas como particulares de todo el país.

De acuerdo con la página oficial en la que se establece que el sistema de educación superior no tiene un regulador central, se concluye que posiblemente su característica básica sea la heterogeneidad, es por eso que la ANUIES ha sido la pieza clave que ha permitido la articulación del sistema e incluso se institucionaliza un nuevo campo de gestión dentro de la educación superior, de ahí su heterodoxa naturaleza de proponer e, inclusive, operar políticas públicas.

El Sistema Nacional de Competencias, tiene como propósito elevar la competitividad económica, el progreso social y el desarrollo educativo de México, es organizado, coordinado y promovido por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) otro de los actores fundamentales en la creación y evaluación de las competencias.

Entre las funciones del Sistema se incluye el reconocimiento y la certificación de competencias de las personas (estudiantes y trabajadores) que son evaluadas de conformidad con los estándares de competencias, el certificado es un documento reconocido por la autoridad educativa y por el sector productivo que facilita la inserción en el mercado de trabajo y el desarrollo laboral de las personas.

El CONOCER, es una entidad paraestatal sectorizada en la Secretaría de Educación Pública que tiene un órgano de gobierno tripartita, que preside el Secretario de Educación Pública y que además cuenta con la participación de las Secretarías de Trabajo, Economía por el gobierno federal, Consejo Coordinador Empresarial (CCE), Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), por parte del sector empresarial y Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), Confederación de Trabajadores de México (CTM) y Congreso del Trabajo por parte del sector laboral.

El propósito del CONOCER es dar a México, a través del Sistema Nacional de Competencias de las personas, un instrumento más, impulsado desde el sector educativo, para fortalecer su competitividad económica, capacidad de crecimiento y progreso social para beneficio de todas y todos los mexicanos.

El Sistema Nacional de Competencias, es un gran acuerdo nacional entre líderes de los sectores empresariales, de los trabajadores, del sector social, académico y de gobierno, para contar con estructuras y mecanismos de alcance nacional, que permitan desarrollar estándares de competencia relevantes para impulsar la competitividad de las organizaciones, y certificar las competencias de las personas.

Existen mecanismos que han sido cuidadosamente contruidos entre las instituciones de educación superior, la ANUIES y la SEP, para orientar las mejoras y dar certidumbre a los usuarios de los servicios sobre la calidad de las escuelas y programas, como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), las acreditaciones de programas que se efectúan al amparo del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y los Exámenes Generales de Egreso de la Licenciatura (EGEL), y el Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior (COPEEMS).

Por último, se tiene el Programa de Certificación Docente del Nivel Medio Superior (CERTIDEMS), el cual en el marco de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), consiste en implementar el Programa de Formación Docente de Educación Media Superior (PROFORDEMS), con el propósito de contribuir al desarrollo de las competencias que definen el perfil del docente que es necesario

alcanzar para lograr la adecuada operación del Marco Curricular Común. El PROFORDEMS cuenta con opciones de formación, que se ofrecen por las instituciones de Educación Superior que han recibido la autorización correspondiente.

Los lineamientos para la operación del PROFORDEMS establecen que una vez concluido el proceso de formación, los directivos y profesores que lo han acreditado podrán llevar a cabo un proceso de certificación que convalide el desarrollo de las competencias docentes y la acreditación otorgada por las instituciones formadoras.

La convalidación se realiza a través de la presentación de un trabajo escrito en cierta medida original o innovador que conlleve a mejorar la formación de bachilleres y profesionales técnicos en el marco de la RIEMS, que el interesado presentará por vía electrónica, así como la sustentación de una entrevista oral, ante dos evaluadores externos, previamente designados para tal efecto.

3.2.3.3.- De los planes y programas de estudio

El artículo 50 de la LGE, “de los planes y programas de estudio”, establece que la evaluación de los educandos comprenderá la medición en lo individual de los conocimientos, las habilidades, las destrezas y, en general, del logro de los propósitos establecidos en los planes y programas de estudio.

La LGE, establece el Sistema de Información y Gestión Educativa (SIGE) como uno de los elementos que conforman el Sistema Educativo Nacional. El SIGE será la plataforma que contenga los datos necesarios para la operación del sector educativo, permitiendo a la Secretaría de Educación Pública una comunicación directa entre los directores de escuela y el resto de las autoridades educativas

El SIGE promoverá el fortalecimiento de la autonomía de gestión en las escuelas, ya que su instrumentación traerá como beneficios la simplificación, agilización y, en su caso, sustitución de diversas cargas administrativas que hoy en día desahogan directamente los docentes y directivos. La construcción del SIGE se hará mediante un esfuerzo concertado con las autoridades educativas de los estados.

3.2.4.- Reforma educativa

La Reforma Educativa, reitera al Sistema Educativo Nacional como poseedor de los elementos que impulsan su mejoramiento y fortalecen la equidad, menciona que es el Estado quien debe garantizar la calidad de la educación pública obligatoria; en este caso particular de análisis la educación media superior, así como la creación de un servicio profesional docente.

Hace énfasis en el establecimiento del Sistema Nacional de Evaluación Educativa, y la constitución del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), como máxima autoridad en materia de evaluación, la reforma constitucional da pauta para la promulgación de la Ley General del Servicio Profesional Docente y la Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, y a reformas a la Ley General de Educación y a la Ley de Coordinación Fiscal.

Derivado de la reforma educativa, se realizó la consulta nacional para la revisión del modelo educativo, tanto para la educación básica como para la educación media superior, llevada a cabo entre febrero y junio de 2014, como resultado se obtuvieron las siguientes áreas a mejorar: la estructura curricular y los rasgos que deben tener los egresados de la educación obligatoria.

Entre los objetivos fundamentales que busca la reforma educativa está responder a una exigencia social para fortalecer a la educación pública, laica y gratuita, asegurar una mayor equidad en el acceso a una educación de calidad y fortalecer las capacidades de gestión de la escuela entre otros.

Principales transformaciones del sector educativo que redundaron en la creación del Nuevo Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, emitido por la SEP en el año 2017:

- Autonomía de gestión escolar. Representa la posibilidad de que las escuelas puedan tomar las decisiones que correspondan a su mejor funcionamiento.
- Servicio de Asistencia Técnica a la Escuela (SATE). Apoyo institucional y profesional cercano a los maestros para mejorar su práctica profesional y para propiciar el mejor funcionamiento de las escuelas.

- Fomento de la participación de los padres de familia. Como principales responsables de la educación de sus hijos.
- Sistema educativo responsable y eficiente. Busca promover una administración abocada a la atención eficaz del plantel, dotarlos de las atribuciones que les permitan planear y organizar su trabajo, tomar decisiones y resolver por sí mismos asuntos que hasta ahora han sido generadores de burocracia.
- Sistema de Información y Gestión Escolar (SIGE). Permitirá una comunicación fluida entre los directores de las escuelas y las autoridades educativas, aprovechando las tecnologías para el mejor funcionamiento del aparato educativo.
- El Servicio Profesional Docente (SPD). Se recomponen las vías de acceso al magisterio para propiciar la incorporación de quienes se encuentren mejor preparados, de esta manera el Estado responde a los alumnos y a sus padres por la responsabilidad y competencia profesional de los maestros que contrata, a partir del ciclo escolar 2014-2015, todas las plazas de nuevo ingreso serán asignadas por concurso.
- La formación continua y el desarrollo profesional. El desempeño docente requiere de estímulos y apoyos permanentes, el avance del sistema educativo depende del avance profesional de sus maestros.
- Desde la Constitución se precisa que corresponde al INEE evaluar la calidad, el desempeño y los resultados en la educación básica y media superior, la autonomía del órgano asegura que en su actuación goce de la independencia necesaria para asegurar la confianza en los resultados de las evaluaciones que practique.
- El Sistema Nacional de Evaluación Educativa. Con la reforma se crea el Sistema Nacional de Evaluación Educativa para garantizar la prestación de servicios educativos de calidad y confiere al INEE su coordinación.
- Evaluaciones del magisterio transparentes, objetivas y justas.
- El fortalecimiento de la equidad e inclusión.
- El FONE. En 2013 se crea el Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Operativo (FONE) que sustituirá al FAEB a partir de

enero de 2015. El FONE implicará una ampliación significativa del gasto para la educación.

- Centralización del pago de la nómina.
- Presupuesto de las escuelas. Se fortalece la autonomía de gestión de las escuelas públicas, quienes administrarán en forma transparente y eficiente los recursos que reciban para mejorar su infraestructura, comprar materiales educativos, resolver problemas de operación básicos.

3.2.5.- Programa de estudios DGB, 2010-2019

El programa de estudios de la DGB perteneciente a la Subsecretaría de Educación Media Superior, es una adaptación del programa de estudios del año 2007 para el bachillerato tecnológico, se implementó a partir del ciclo escolar 2009-2010 y será vigente hasta el ciclo 2018-2019.

Contempla el desarrollo de competencias genéricas, cuyo desarrollo será de manera transversal en todas las asignaturas del mapa curricular, competencias disciplinares que promuevan el desarrollo del estudiante en diferentes contextos de la vida, y también de competencias profesionales diseñadas para prepararlos para la vida laboral.

Consta de tres apartados:

1. Descripción de la capacitación

1.1. Estructura curricular del Bachillerato General.

1.2. Justificación de la capacitación.

1.3. Competencias profesionales de egreso.

2. Módulos que integran la capacitación

2.1 Módulo I Servicio de hospedaje y Supervisar servicios integrales de viaje.

2.2 Módulo II Coordinar eventos socioculturales y negocios.

3. Cómo se desarrollan los submódulos en la formación profesional

3.1. Lineamientos metodológicos para elaborar los submódulos.

Los objetivos que persigue dicho programa, están divididos por componentes, los cuales son:

- Proveer al educando de una cultura general que le permita interactuar con su entorno de manera activa, propositiva y crítica (componente de formación básica).
- Prepararlo para su ingreso y permanencia en la educación superior, a partir de sus inquietudes y aspiraciones profesionales (componente de formación propedéutica).
- Promover su contacto con algún campo productivo real que le permita, si ese es su interés y necesidad, incorporarse al ámbito laboral (componente de formación para el trabajo).

La justificación del programa contiene elementos esenciales para el logro de alumnos egresados con las competencias necesarias, en el área turística, entre los más importantes destacan los siguientes:

1. La capacitación en sí desarrollará las competencias idóneas para que el egresado aspire a diversos puestos en el sector turístico.
2. La capacitación contempla como referente normativo, todas aquellas normas de competencia laboral, normas turísticas, normas oficiales mexicanas y demás elementos que señale el propio sector turístico.
3. La capacitación permite el desarrollo de competencias genéricas relacionadas a la comunicación en distintos ambientes, así como la integración en equipos de trabajo que propicie una participación activa ya sea en su comunidad particular o de manera colectiva tomando siempre en cuenta el cuidado del ambiente.

La capacitación se inicia en el tercer y cuarto semestre, como se muestra en la tabla 12, el módulo I denominado “Servicio de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes” y el módulo II, denominado “Coordinar eventos socioculturales y de negocios” que se imparten en el quinto y sexto semestre respectivamente.

Tabla 12.- Mapa de la capacitación

3° SEMESTRE	4° SEMESTRE	5° SEMESTRE	6° SEMESTRE
Servicio de hospedaje. (48 hrs.)	Guiar recorridos turísticos atractivos (48 hrs.)	Identificar los recursos turísticos de México (48 hrs.)	Dirigir y organizar el desarrollo de eventos. (48 hrs.)
Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas. (64 hrs.)	Elaborar paquetes turísticos (64 hrs.)	Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios. (64 hrs.)	Comercializar productos turísticos y propiedades vacacionales (64 hrs.)

Fuente: Programa de capacitación DGB, componente de formación para el trabajo Turismo, período 2010-2019, perteneciente a la RIEMS

Las competencias a desarrollar en el módulo I son: describir establecimientos de hospedaje, guiar recorridos de atractivos turísticos, elaborar paquetes turísticos e identificar recursos turísticos de México; en el módulo II: patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios, dirigir y organizar el desarrollo de eventos y comercializar productos turísticos y propiedades vacacionales.

El programa establece que, con el desarrollo de estas competencias, se posibilita al egresado su incorporación al mundo laboral y al desarrollo de procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales o las necesidades en su entorno social.

Como competencias profesionales de egreso establece:

- Servicio de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes.
- Coordinar eventos socioculturales y de negocios.

Además de las competencias genéricas uno, cuatro, cinco, seis y ocho.

En el Módulo I “Establecimientos de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes”, se desarrollará y capacitará al alumno para que sea capaz de ejercer funciones básicas de supervisión de servicios integrales de viajes, utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizado y mostrar disposición para trabajar en equipo.

Contenido del módulo I, ver tabla 13

Tabla 13.- Módulo I

Submódulo I: Servicio de hospedaje	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir establecimientos de hospedaje
Submódulo II: Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar e inspeccionar las habitaciones para su uso • Realizar e inspeccionar la limpieza de áreas públicas • Describir las funciones que realiza un guía de turistas
Submódulo III: Guiar recorridos de atractivos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Promover recorridos turísticos en su región.
Submódulo IV: Elaborar paquetes turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la evolución y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes. • Diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente. • Vender paquetes turísticos.
Submódulo V: Identificar recursos turísticos de México	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar la República Mexicana su división política y recursos turísticos naturales y socioculturales. • Identificar los recursos turísticos de los estados de la república Mexicana

Fuente: Programa de capacitación DGB, componente de formación para el trabajo Turismo, período 2010-2019, perteneciente a la RIEMS

De acuerdo con el programa los contenidos de los submódulos garantizan la fácil inserción de los alumnos en puestos que oferta el mercado laboral como SECTUR, operadores turísticos independientes, agencias de viajes, líneas aéreas y arrendadoras de transportación turística (terrestres, marítimas, ferroviarias y náuticas), empresas de ecoturismo, promotoras de turismo de aventura, oficinas de información turística, operadores turísticos, hoteles, zonas arqueológicas, terminales de transportación, museos, parques temáticos y reservas ecológicas.

En el modulo II “Coordinar eventos socioculturales y de negocios”, se desarrollará y capacitará al alumno para que forme parte del personal calificado para la coordinación de eventos socioculturales y de negocios, capaz de utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizado y tener disposición para trabajar en equipo, pudiendo trabajar en empresas públicas, privadas, oficinas de congresos, convenciones y visitantes, asociaciones civiles, gobierno municipal y estatal, consultorías, hoteles, sindicatos, propiedades vacacionales, ferias, exposiciones, galerías, museos, empresas de publicidad. Contenido del módulo II, ver tabla 14

Tabla 14.- Módulo II

<p>Submódulo I: Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el patrimonio turístico de México • Describir y clasificar los tipos de eventos y sus características • Contratar y supervisar los servicios para eventos sociales, culturales y de negocios
<p>Submódulo II: Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocio, cultural y social programado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocio , cultural y social programado
<p>Submódulo III: Comercializar productos Turísticos y propiedades vacacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el proceso de Comercialización y Mercadotecnia de Productos Turísticos • Comercializar los productos turísticos aplicando la mercadotecnia. • Comercializar propiedades vacacionales

Fuente: Programa de capacitación DGB, componente de formación para el trabajo Turismo, período 2010-2019, perteneciente a la RIEMS

Por último, el programa tiene la sección correspondiente al desarrollo de los submódulos en la formación profesional, con una descripción por contenido de las recomendaciones hacia el docente y lineamientos metodológicos para la elaboración de guías didácticas y la evaluación por competencias.

3.2.6.- Programa de estudios DGB, 2020

De acuerdo con los Planes de Estudio de Referencia del Marco Curricular Común de la Educación Media Superior, en el apartado de Reforma educativa, derivado de la consulta nacional para la revisión del modelo educativo, en el diseño de la Reforma se establece como obligación la elaboración de los planes y programas de estudio para la educación obligatoria, en el Nuevo Modelo Educativo, un elemento clave es el desarrollo de los nuevos currículos para la educación obligatoria en general y para la Educación Media Superior en lo particular, así como los programas por asignatura.

En la página oficial de la SEP y la Dirección General de Bachillerato, aparece el nuevo “Programa de estudios tercero, cuarto, quinto y sexto semestres, perteneciente a la Subsecretaría de Educación Media Superior, Dirección General de Bachillerato, Dirección de Coordinación Académica” es una actualización del programa anterior, que integra elementos provenientes de la Reforma Educativa como: aprendizajes claves, contenidos específicos y aprendizajes esperados.

De acuerdo al Nuevo Modelo Educativo, el programa conserva el enfoque por competencias del programa y reforma anteriores y le adiciona el desarrollo de habilidades socioemocionales y temas transversales.

Dicha actualización tiene como fundamento el Programa Sectorial de Educación PROSEDU 2013-2018, éste proceso de actualización se lleva a cabo con la finalidad, entre otras, de preparar al alumno para su posible incorporación al trabajo productivo, con el componente de trabajo Turismo, el cual aportará elementos para iniciarse en el sector productivo, fomentando la integración y una actitud positiva hacia el trabajo.

Contiene Temas transversales, clasificados a través de ejes temáticos en los campos social, ambiental, salud y habilidad lectora, así como tres ejes transversales los cuales son: emprendedurismo, vinculación profesional y estudios superiores.

En cada submodulo existe una relación entre las competencias genéricas y las profesionales básicas, su propósito, que consiste en valorar la importancia del sector turístico a nivel nacional e internacional, reconociendo los servicios turísticos, el patrimonio cultural, y su ubicación geográfica a través del marco legal, los diferentes tipos de alojamiento, el servicio de restaurante y bar y el desarrollo de negocios con potencial turístico.

El mapa curricular se estructura como sigue: ver tabla 15

Tabla 15.- Mapa de la capacitación, Nuevo Modelo Educativo

3° SEMESTRE	4° SEMESTRE	5° SEMESTRE	6° SEMESTRE
Modulo I Introducción al turismo y servicio de hospedaje	Módulo II Servicios turísticos	Módulo III Mercadotécnica (marketing) turística nacional	Módulo IV Desarrollo organizacional turístico
Submódulo I Introducción al turismo (64 horas)	Submódulo I Recursos turísticos en tu estado y guar recorridos en la región (64 horas)	Submódulo I Patrimonio turístico nacional (64 horas)	Submódulo I Desarrollo de eventos socioculturales y de negocios (64 horas)

Submódulo II Servicio de hospedaje (48 horas)	Submódulo II Servicio de restaurante y bar (48 horas)	Submódulo II Comercializar productos turísticos y elaboración de paquetes (48 horas)	Submódulo II Empresas Turísticas (48 horas)
--	--	---	---

Fuente: Programa de capacitación DGB, Nuevo Modelo Educativo.

Contempla las 11 competencias genéricas del mismo modo que el programa anterior, e incorpora ocho competencias profesionales básicas las cuales son:

1. Explica la evolución del Turismo como fenómeno social en México y en el mundo, con una actitud de respeto para valorar la multiculturalidad turística en sus diversos contextos.
2. Argumenta el Marco legal turístico a través de la aplicación de leyes, artículos y reglamentos en servicios y productos turísticos de forma ética.
3. Selecciona vocabulario en inglés acorde al contexto del ámbito turístico para llevar a cabo una comunicación asertiva.
4. Clasifica los servicios de hospedaje mediante investigaciones teóricas y/o prácticas para el uso correcto de los diferentes tipos de alojamientos turísticos según su entorno favoreciendo su propio pensamiento crítico.
5. Valora los recursos turísticos de su región a través de reafirmar su identidad para promover y conservar su riqueza turística estatal, de manera sustentable y responsable.
6. Realciona el patrimonio turístico de México con su ubicación geográfica, utilizando maás gráficos y/o digitales para la elaboración de paquetes turísticos demostrando una consciencia social ante las situaciones de su entorno.
7. Estructura las etapas necesarias de un evento mediante la organización y el trabajo colaborativo para potencializar sus conocimientos en el ramo turístico con tolerancia y respeto.
8. Evalúa los elementos básicos de negocios turísticos a través de un proyecto con motivación de logro para diferenciar los tipos de eventos.

Cada submódulo describe el contenido que el docente debe desarrollar en el aula, el cual se compone de elementos como los conocimientos básicos, habilidades, actitudes y aprendizajes esperados, así como la interdisciplinariedad y los ejes transversales.

El desarrollo de cada módulo es extenso, contiene el propósito, las materias con las cuales se relaciona en el apartado de interdisciplinariedad, los ejes transversales que lo rigen, los conocimientos básicos, habilidades, actitudes y aprendizajes esperados de los dos submódulos que lo conforman, mismos que han de ser desarrollados en el aula por el docente.

Para conocer un resumen del contenido del programa, vea las tablas 16, 17, 18 y 19 a continuación.

Tabla 16.- Módulo I, Introducción al turismo y Servicio de hospedaje

Submódulo I: Introducción al turismo			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes históricos del turismo • Planta turística • Legislación turística de México • Vocabulario mínimo bilingüe 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza, antecedentes históricos del turismo • Distingue elementos que integran la planta turística, así como las leyes y normas que las rige • Reconoce el vocabulario mínimo bilingüe que se utiliza en turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y participa activamente • Respeta y tolera a sus semejantes • Reconoce y acepta la diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los antecedentes históricos del turismo • Ejemplifica los elementos de la planta turística y reconoce las leyes y normas que la rigen • Utiliza terminología de inglés básico en turismo y servicios de hospedaje
Submódulo II: Servicio de hospedaje			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos y definiciones de Servicio de hospedaje • Establecimientos de hospedaje • Vocabulario mínimo bilingüe 	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea conceptos y definiciones de una empresa de servicio turístico. • Explica el desarrollo histórico del hospedaje • Reconoce vocabulario mínimo bilingüe que se utiliza en turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa antes de tomar decisiones • Externa pensamiento crítico y reflexivo • Reconoce sus fortalezas y áreas de oportunidad • Muestra empatía con sus pares 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica empresas de servicio turístico para comprender su estructura y función • Utiliza terminología en inglés básico de turismo y servicios de hospedaje

Fuente: Programa de capacitación DGB, Nuevo Modelo Educativo.

Tabla 17.- Módulo II, Servicios turísticos

Submódulo I: Recursos turísticos en tu estado y guiar recorridos en tu región			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados

<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de servicios turísticos • Localización de recursos y atractivos turísticos en el estado • Funciones de un guía de turistas • Vocabulario mínimo bilingüe 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica los diferentes servicios turísticos • Ilustra los atractivos turísticos a través de mapas • Identifica de uso de las normas turísticas • Reconoce vocabulario mínimo bilingüe que se utiliza en servicios turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conduce con ética, comportamiento propositivo • Actúa de manera congruente con respecto a la diversidad • Respeta características y diferencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona recursos y atractivos turísticos • Aplica el uso de normas turísticas • Utiliza terminología en inglés básico de turismo y servicios de hospedaje
Submódulo II: Servicio de restaurante y bar			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes históricos • Áreas de restaurante operativas • Administrativas • De servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los antecedentes de restaurante y bar • Distingue elementos necesarios para su funcionamiento • Reconoce vocabulario mínimo bilingüe 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a la generación de ambientes incluyentes • Afronta retos asumiendo la frustración como parte del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los antecedentes históricos • Aplica la operación y funcionamiento del área de servicio de restaurante y bar • Utiliza terminología en inglés básico de turismo y servicios de hospedaje

Fuente: Programa de capacitación DGB, Nuevo Modelo Educativo

Tabla 18.- Módulo III, Mercadotecnia turística municipal

Submódulo I: Patrimonio turístico nacional			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • División política del país • Localización geográfica R.M. • Concepto de patrimonio • Atractivos turísticos del país • Pueblos mágicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciona los principales destinos con su ubicación geográfica • Cataloga el patrimonio turístico nacional • 	<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona en forma colaborativa • Pesamiento crítico ante situaciones ambientales • Reconoce la diversidad • Favorece a la cultura 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona los principales atractivos turísticos mediante el uso de TIC's para reconocer, conservar y preservar el patrimonio turístico nacional a través de la mercadotecnia
Submódulo II: Comercializar productos turísticos y elaboración de paquetes			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de comercialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue las características de la comercialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Favorece pensamiento crítico y reflexivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Integra las características y elementos de la

<ul style="list-style-type: none"> • Mezcla de mercadotécnica (7 P's) • Evolucion de las empresas que ofrecen servicios de viaje • Diseño y elaboración de paquetes • Venta de paquetes 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza la evolución y función de las empresas de servicios integrales de viaje • Selecciona el diseño y elabora paquetes turísticos para su comercialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa antes de tomar decisiones • Se responsabiliza en el logro de sus metas, favoreciendo su creatividad. 	<p>comercialización para la aplicación idónea de la mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica la evolución y función de las empresas de servicios • Elabora paquetes turísticos de acuerdo a las necesidades del cliente
---	--	--	---

Fuente: Programa de capacitación DGB, Nuevo Modelo Educativo

Tabla 19.- Módulo IV, Desarrollo Organizacional turístico

Submódulo I: Desarrollo de eventos socioculturales y de negocios			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos para el desarrollo de un evento • Tipos de montajes y usos 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los diferentes tipos de eventos • Utiliza mobiliario y equipo acorde al evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra innovación • Se relaciona de forma colaborativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los tipos de eventos así como la clasificación de mobiliario y equipo que se requiere para facilitar el D.O. turístico de los eventos
Submódulo II: Empresas turísticas			
Conocimientos básicos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Marco legal de una empresa turística • Emprendedurismo • Proyecto turístico específico según contexto 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue el marco legal de una empresa turística • Emplea el análisis FODA en un proyecto turístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce sus fortalezas y áreas de oportunidad en la toma de decisiones al iniciar un proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Valora el marco legal de una empresa turística de manera responsable, analiza sus elementos para crear un proyecto innovador

Fuente: Programa de capacitación DGB, Nuevo Modelo Educativo

Por último, aparece una sección referente a la evaluación por competencias incorporando conceptos como la autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación, evaluación diagnóstica, evaluación formativa y evaluación sumativa.

3.2.7.- Análisis de Puestos

De acuerdo con Gil (2007), el modo empresarial de considerar a las personas ha evolucionado, de manera genérica como "personal", pasando por "recursos humanos" y hoy en día como "capital humano", actualizar talento humano, pasando

de ser considerado un costo que se trata de minimizar a posicionarse como el recurso más importante de la empresa.

Este nuevo enfoque implica una serie de actividades como: selección de personal, formación, administración, políticas sociales, relaciones laborales y la evaluación, mismas que pertenecen a la gestión de los recursos humanos, la cual está encaminada al logro de los objetivos de la empresa.

Aunado a esta nueva concepción surge el concepto de competencias, en el que no se parte de los puestos de trabajo sino de las características y los comportamientos de las personas que realizan con eficacia las tareas propias de cada posición, anteriormente se tomaba como base la definición del puesto de trabajo para identificar los rasgos de las personas que deberían cubrirlos con garantías de éxito.

Así pues, tomar en cuenta las competencias implica atender a rasgos psicológicos de las personas y comportamientos observables que son consecuencia de un conjunto de motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades (Mitrani et al, 1992).

Por supuesto que la evaluación de las competencias no solo se resume a exámenes y test psicométricos, se amplía considerablemente a las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño del trabajo.

Pereda y Berrocal (2004), señalan algunas ventajas de la adopción de las competencias como base de la gestión de recursos humanos en una organización:

- Permite que se utilice un lenguaje común, accesible para todos los miembros de la organización.
- Focaliza los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados.
- Contribuye a la predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado.
- Facilita la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil competencial de las personas.

Podría decirse que “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” (Bunk, 1994, citado por Gil F. 2007).

De acuerdo con Echeverría (2002), la competencia profesional es la suma de cuatro componentes, según los cuales los sujetos saben (competencia técnica), saben hacer (competencia metodológica), saben ser (competencia personal) y saben estar (competencia participativa).

Otro tipo de competencias necesarias para lograr con éxito la inserción y el desempeño laboral es el de Boyatzis (1982):

- Competencias esenciales, que serían las exigidas para una actuación media o mínimamente adecuada.
- Competencias diferenciadoras, que permiten distinguir a quienes sobresalen por sus actuaciones.
- Competencias generales, para aludir a aquellas en que se sustenta el aprendizaje durante toda la vida.
- Competencias transferibles, que permiten la capacidad de adquirir por sí mismos nuevas competencias, adaptarse a las nuevas tecnologías y a nuevos contextos, propiciando así su movilidad en el mercado de trabajo.

Un modelo de clasificación de competencias laborales por grupos es el citado por Spencer y Spencer (1993), incluye seis grupos: competencias de desempeño y operativas, de ayuda y servicio, de influencia, directivas, cognitivas y de eficacia personal. Cada grupo se integra por un subgrupo de competencias generales como sigue:

- Competencias de desempeño y operativas: incluyen la orientación al resultado, la atención al orden, la calidad y perfección, el espíritu de iniciativa y la búsqueda de la información.
- Competencias de ayuda y servicio: incluyen la sensibilidad interpersonal y la orientación al cliente.

- Competencias de influencia: incluyen la persuasión e influencia, la conciencia organizativa y la construcción de relaciones.
- Competencias directivas: incluyen el desarrollo de los otros, actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal, trabajo en grupo y cooperación y liderazgo de grupos.
- Competencias cognitivas: incluyen el pensamiento analítico, el pensamiento conceptual y las capacidades técnica, profesional y directiva.
- Competencias de eficacia personal: incluyen el autocontrol, la confianza en sí mismo, la flexibilidad y los hábitos de organización.

De acuerdo con Dessler (2009), el análisis de puestos es el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas.

La descripción de puestos es aquello que comprende el puesto, y la especificación del puesto es el tipo de persona que debe contratarse para desempeñarlo.

La especificación del puesto según Dessler (2009), son los requisitos académicos y características o experiencias humanas que se requieren para desarrollar la descripción de puestos.

Establece Gary Dessler. (2009), que el análisis de puestos basado en las competencias implica básicamente la redacción de descripciones de puestos a partir de competencias en lugar de obligaciones. Considera qué es lo que el empleado debe ser capaz de hacer, en lugar de una lista de obligaciones que debe desempeñar.

4.- Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, de acuerdo con Gómez (1999) es una investigación naturalista, ya que en una de las unidades de análisis la investigadora se sitúo en el lugar natural donde ocurre el suceso, en éste caso, los establecimientos de hospedaje para conocer los requerimientos de personal de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, de igual forma, los datos se recogieron através de medios naturales: preguntando, visitando, mirando y escuchando.

De acuerdo con Miles y Huberman (1994), citados por Gómez (1999), se consideran como características básicas de la investigación naturalista las siguientes:

- Contacto con el campo o situación que ocurre, reflejo de la vida diaria de los individuos u organizaciones; en la presente investigación se cumple con esta característica, ya que es necesario al momento de aplicar las entrevistas semiestructuradas a profundidad a los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún seleccionados el contacto directo.
- El papel del investigador es alcanzar una visión amplia e integrada del contexto objeto de estudio; en la presente investigación se cumple con esta característica ya que se comprende la lógica y las normas implícitas y explícitas involucradas al momento de la determinación de los requerimientos para la contratación de jóvenes egresados de nivel medio superior con formación en turismo, por parte de los empleadore hoteleros de la zona turística de Cancún.
- El investigador intenta capturar los datos sobre las percepciones de los actores desde dentro; en la presente investigación se cumple con esta característica ya que se aplicaron entrevistas através de un proceso de profunda atención y de comprensión empática hacia los empleadores hoteleros.
- Una tarea fundamental, es la de explicar las formas en que las personas en situaciones particulares, comprenden, narran, actúan y manejan sus situaciones cotidianas; en la presente investigación se cumple con esta

característica ya que, al momento de realizar la entrevista a los empleadores hoteleros seleccionados se encontraban en su jornada laboral, por lo que a través de una profunda atención se observó el desarrollo de sus actividades cotidianas.

- Son posibles muchas interpretaciones, pero algunas son más convincentes por razones teóricas o consistencia interna; en la presente investigación se cumple con esta característica ya que, se cuenta con el respaldo teórico de las competencias incluidas en los programas de estudio pertenecientes al nivel medio superior, así como las políticas internas y los requerimientos de personal de cada empresa hotelera seleccionada.
- Se utilizan relativamente pocos instrumentos estandarizados. El investigador es el principal instrumento de medida; en la presente investigación se cumple con esta característica ya que, las entrevistas en profundidad utilizadas como instrumento de recolección de datos es semi estructurada, dando pie a que el entrevistado tenga libertad al momento de responder y el investigador de escuchar e interpretar.

Es de alcance descriptivo, ya que pretende entender un hecho y explicar por qué ocurre y en qué condiciones se manifiesta, de las propias palabras de las personas, habladas o escritas y su conducta observable. (Taylor y Bogdan 1986, citado por Gómez 1999), de lo cual emanará una propuesta.

En la segunda unidad de análisis se busca identificar las competencias con las que “debe” egresar un estudiante de nivel medio superior con formación en turismo a través del análisis de los programas de estudio establecidos por la SEP y DGB que exigen a las escuelas particulares, modalidad bachillerato general, y la elaboración de una lista de cotejo, véase anexo tres.

Contiene elementos exploratorios pues no se tiene una información precisa de la afinidad de las competencias de egreso con las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, es por eso que se realizan entrevistas semi estructuradas en profundidad, a los encargados de los departamentos de personal correspondientes.

Finalmente se emite una propuesta de alineación de las competencias de egreso de los alumnos de nivel medio superior de acuerdo a las necesidades detectadas con los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún entrevistados.

Elección de la técnica: Se determinó utilizar la entrevista semi estructurada en profundidad, véase anexo cuatro, con los encargados de los departamentos de reclutamiento y selección de personal de los hoteles seleccionados de la zona turística de Cancún para conocer sus requerimientos de contratación en los puestos acorde a las características y competencias de los egresados de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo, todo lo vivido, escuchado y observado durante las entrevistas fue tomado como la única y verdadera realidad en el hotel correspondiente.

Realización de las entrevistas: Se elaboró una descripción detallada por cada entrevista realizada, para su posterior análisis, véase anexo cinco.

4.1.- Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental ya que no se manipulan deliberadamente las variables ni se generan las situaciones, sino que se observa el fenómeno como sucede en su contexto natural y se analizan sus efectos. (Mertens, 2010).

Es transversal debido a que las entrevistas semi estructuradas a profundidad, ubicadas en el anexo cinco, se aplican a los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún para obtener información, una sola vez en el tiempo, de acuerdo con Liu 2008 y Tucker 2004, citados por Kerlinger (2002), es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

4.2.- Procedimiento general para la realización de la investigación

Como primer paso se elaboró una lista de las actividades a realizar:

1. Una vez determinado el tema de investigación, se definieron las unidades de análisis, las cuales quedaron como las competencias del egresado de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo y las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.
2. Se justificó la investigación por su valor teórico y práctico, ya que aporta la identificación, definición y alineación de las competencias en el área turística, ayudando de esta manera a resolver una problemática real, ya que no se encuentran definidas de manera oficial, así como también desde el punto de vista social, analiza y propone alternativas que le permiten a la industria hotelera contar con personal efectivo y exitoso en el desempeño de sus actividades, lo cual redundará en un beneficio social, pues los egresados tendrán mejores oportunidades de empleo y los hoteleros podrán contar con personal mejor perfilado hacia sus necesidades y por supuesto el turista recibirá un mejor servicio.
3. Se determinó utilizar una metodología cualitativa con enfoque naturalista, la técnica de recolección son las entrevistas semi estructuradas en profundidad, ubicadas en el anexo cinco, aplicadas a los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún para conocer sus necesidades en cuanto a la contratación de egresados de preparatoria con formación en turismo y conocer también las situaciones laborales más recurrentes en el desempeño de las actividades de los mismos, y así determinar el grado de afinidad existente y las deficiencias o desviaciones encontradas en cuanto al desarrollo y acreditación de las competencias.
4. Posteriormente se estableció el marco teórico, se realizó una exhaustiva revisión de la literatura en libros de competencias y constructivismo, revistas indexadas de Scielo entre otras, encontrándose el fundamento teórico necesario y reuniendo información acerca de los paradigmas de la educación, y las competencias de egreso de nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo, así como también del análisis de puestos.
5. Una vez fundamentada la investigación y el método, se verificó la relación con las unidades de análisis, se generaron y fundamentaron los instrumentos de medición (véase anexo cuatro) y con la intención de tener mayor confiabilidad en la representatividad de la información, se seleccionó el universo, la población

y muestra, aunque la metodología cualitativa de enfoque naturalista utilizada no lo requiera.

6. Se aplicaron entrevistas semi estructuradas en profundidad a los encargados del reclutamiento y selección de personal de los hoteles ubicados en la zona hotelera de Cancún, para conocer sus requerimientos de personal, véase anexo cinco.
7. Se determinó entrevistar a 8 hoteles, correspondientes al 10% de la población, de acuerdo al número de habitaciones que posean y su proporción existente en la zona turística de Cancún, dicha clasificación se describe en la tabla 13.
8. Se elaboró una lista de cotejo de las competencias del plan de estudios del bachillerato general con formación en turismo. Véase anexo tres.
9. Por último, se procede al análisis e interpretación de la información recabada en los instrumentos de medición para poder realizar la propuesta de alineación de las competencias y emitir las conclusiones de la investigación.

4.3.- Universo, Población y Muestra

En la metodología cualitativa de enfoque naturalista utilizada, no existe peso o relevancia hacia la determinación de universo, población y muestra, ya que no corresponden a su enfoque los métodos cuantitativos, aleatorios, estadísticos ni el azar.

Se considera al hecho o fenómeno como un todo; sin embargo, con la intención de obtener la mayor representatividad posible de los datos, se determinaron muestras intencionales, destacando que se prioriza la profundidad del estudio sobre su extensión (Martínez 2004).

Se identifica el universo conformado por todos los establecimientos de hospedaje de la zona turística de la ciudad de Cancún, la población está conformada por 80 establecimientos de hospedaje, uno en la carretera a Puerto Morelos y 79 ubicados en la “Zona Hotelera de Cancún”, los cuales se encuentran distribuidos en los más de 20 km que articula el Boulevard Kukulcán, de acuerdo con la información recabada en diversos recorridos realizados *in situ* para la presente investigación y en las páginas web de cada hotel.

La muestra está conformada por el 10% de la población, ver tabla 20, fueron 8 hoteles los seleccionados de acuerdo al número de habitaciones que poseen, el total de hoteles existentes en la zona hotelera se dividió en cuatro para una mejor distribución, véase en el anexo dos la tabla completa.

La selección quedó como sigue:

- De 1 a 150 habitaciones existen 17 hoteles que representan el 21.25% de la población, por lo tanto, si la muestra total es de 8 hoteles, el 21.25% correspondiente es 1.7 hoteles, por lo que se entrevistaron 2 hoteles.
- De 151 a 300 habitaciones existen 24 hoteles que representan el 30% de la población, por lo tanto, si la muestra total es de 8 hoteles, el 30% correspondiente es 2.4 hoteles, por lo que se entrevistaron 2 hoteles.
- De 301 a 450 habitaciones existen 22 hoteles que representan el 27.5% de la población, por lo tanto, si la muestra total es de 8 hoteles, el 27.5% correspondiente es 2.2 hoteles, por lo que se entrevistaron 2 hoteles.
- De 451 habitaciones en adelante existen 17 hoteles que representan el 21.25% de la población, por lo tanto, si la muestra total es de 8 hoteles, el 21.25% correspondiente es 1.7 hoteles, por lo que se entrevistaron 2 hoteles.

Tabla 20.- Hoteles de la zona turística de Cancún entrevistados.

Hotel	Dirección		No. de habit.
1. Cancún Clipper Club	Boulevard. Kukulcán	K.M. 8.5	142
2. Dos Playas	Boulevard Kukulcán	K.M. 6.5	150
3. Presidente Intercontinental	Boulevard. Kukulcán	K.M. 07.5	300
4. Hyatt Zilara Cancún	Boulevard. Kukulcán,	K.M. 11.5	300
5. Emporio	Boulevard. Kukulcán	K.M. 16.5	440
6. Marriott Casa Magna Cancún	Retorno Chac lote 41	K.M. 14.5	450
7. Riu Cancún	Blvd. Kukulcán M 50 L 5	K.M. 09.0	570
8. Moon Palace Sunrise	Carretera a Puerto Morelos	K.M. 340	2058

Fuente: Elaboración propia, con base en recorridos in situ, zona turística, Cancún.

4.4.- Fase de instrumentación

Con base en las unidades de análisis de la investigación y el marco teórico, se determinaron las dimensiones, indicadores e ítems que conforman los instrumentos de medición, véase anexo tres y cuatro.

El primer instrumento a elaborar son las entrevistas semi estructuradas en profundidad, de acuerdo con Bogdan y Biklen (1982), citados por Gómez (1999) su fundamento se remonta al primer período de evolución de la investigación cualitativa, que abarca desde finales del siglo XIX hasta la década de los treinta, en el cuál llega a su madurez como técnica la entrevista en profundidad.

Cabe mencionar que, en el cuarto período de dicha evolución, perteneciente a la década de los setentas, comienza a ser utilizada la investigación cualitativa por investigadores educativos y no solo por antropólogos y sociólogos como era tradición.

El instrumento se aplicó a los titulares de los departamentos de reclutamiento y selección de personal de los 8 hoteles que conforman la muestra seleccionada de acuerdo con la tabla 20, para conocer los puestos y requerimientos de contratación a que puedan aspirar los egresados de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo.

El segundo instrumento que se elaboró es una lista de cotejo de las competencias de egreso de acuerdo con el programa de estudios que exige la SEP y la DGB con capacitación para el trabajo en el área de turismo, para conocer las competencias con que “deben” egresar los alumnos de nivel medio superior modalidad bachillerato general.

Se identificaron las dimensiones y elementos de información a indagar en la entrevista, pertenecientes a las unidades de análisis y se vaciaron en la tabla 21, se plasmaron los instrumentos de medición en un formato impreso; situados en el anexo tres y cuatro.

Tabla 21.- Identificación de las dimensiones y elementos en la entrevista

Unidad de análisis	Dimensiones	Elementos	Egresados de nivel medio superior	Identificación
<p>Las competencias del egresado de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo.</p> <p>El acuerdo 444 publicado en el Diario Oficial de la Federación D.O.F. de fecha 21 de octubre de 2008 en el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común (MCC) del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Competencias genéricas •Competencias disciplinares •Competencias profesionales <p>La Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), las define como la “capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones”, de forma tal que “las competencias no son en sí mismas conocimientos, habilidades o actitudes, aunque movilizan, integran y orquestan tales recursos”</p> <p>Así mismo, la Real Academia de la Lengua Española define competencia como: pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado</p>	<p>Genéricas</p>	<p>1.- Se autodetermina y cuida de sí.</p> <p>2.- Se expresa y comunica</p> <p>3.- Piensa crítica y reflexivamente</p> <p>4.- Aprende de forma autónoma</p> <p>5.- Trabaja en forma colaborativa</p> <p>6.- Participa con responsabilidad en la sociedad</p>	<p>1.1 Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos, teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p> <p>1.2 Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p> <p>1.3 Elige y practica estilos de vida saludable</p> <p>2.1 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos, mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>3.1 Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas, a partir de métodos establecidos.</p> <p>3.2 Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva</p> <p>4.1 Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida</p> <p>5.1 Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>6.1 Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p> <p>6.2 Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales</p> <p>6.3 Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<p>Lista de cotejo de las competencias que el alumno debe poseer</p>

Unidad de análisis	Dimensiones	Elementos	Egresados de nivel medio superior	Identificación
Competencias de los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo	Disciplinares	1.- Capacidad en matemáticas	1.1 Formula y resuelve problemas matemáticos, aplicando diferentes enfoques. 1.2 Explica e interpreta los resultados obtenidos mediante procedimientos matemáticos 1.3 Argumenta la solución obtenida de un problema 1.4 Analiza las relaciones entre dos o más variables de un proceso social o natural para determinar o estimar su comportamiento.	Lista de cotejo de las competencias que el alumno debe poseer
		2.- Capacidad en ciencias experimentales	2.1 Fundamenta opiniones sobre los impactos de la ciencia y la tecnología en su vida cotidiana, asumiendo consideraciones éticas 2.2 Identifica problemas, formula preguntas de carácter científico y plantea las hipótesis necesarias para responderlas 2.3 Obtiene, registra y sistematiza la información para responder a preguntas de carácter científico 2.4 Valora las preconcepciones personales o comunes sobre diversos fenómenos naturales a partir de evidencias científicas 2.5 Diseña modelos o prototipos para resolver problemas, satisfacer necesidades 2.6 Analiza las leyes generales que rigen el funcionamiento del medio físico y valora las acciones humanas de impacto ambiental.	
		3.- Capacidad en ciencias sociales	3.1 Identifica el conocimiento social y humanista como una construcción en constante transformación 3.2 Sitúa hechos históricos fundamentales que han tenido lugar en distintas épocas en México y el mundo con relación al presente 3.3 Interpreta su realidad social a partir de los procesos históricos locales, nacionales e internacionales que la han configurado 3.4 Valora las diferencias sociales, políticas, económicas, étnicas, culturales y de género y las desigualdades que inducen 3.5 Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico 3.6 Analiza las funciones de las instituciones del Estado Mexicano y la manera en que impactan su vida 3.7 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto	

Unidad de análisis	Dimensiones	Elementos	Egresados de nivel medio superior	Identificación
Competencias de los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo	Disciplinares	<p>4.- Capacidad en humanidades</p> <p>5.- Capacidad en comunicación</p>	<p>4.1 Analiza y evalúa la importancia de la filosofía en su formación personal y colectiva</p> <p>4.2 Caracteriza las cosmovisiones de su comunidad</p> <p>4.3 Defiende con razones coherentes sus juicios sobre aspectos de su entorno</p> <p>4.4 Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa</p> <p>4.5 Identifica los supuestos de los argumentos con los que se le trata de convencer y analiza la confiabilidad de las fuentes de una manera crítica y justificada</p> <p>4.6 Evalúa la solidez de la evidencia para llegar a una conclusión argumentativa a través del diálogo</p> <p>4.7 Desarrolla su potencial artístico, como una manifestación de su personalidad y arraigo de la identidad</p> <p>4.8 Analiza y resuelve de manera reflexiva problemas éticos relacionados con el ejercicio de su autonomía, libertad y responsabilidad en su vida cotidiana</p> <p>4.9 Asume responsablemente la relación que tiene consigo mismo, con los otros y con el entorno natural y sociocultural, mostrando una actitud de respeto y tolerancia</p> <p>5.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.</p> <p>5.2 Plantea supuestos sobre los fenómenos naturales y culturales de su entorno</p> <p>5.3 Produce textos con base en el uso normativo de la lengua</p> <p>5.4 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.</p> <p>Argumenta un punto de vista en público de manera precisa, coherente y creativa.</p> <p>5.5 Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura</p> <p>5.6 Identifica e interpreta la idea general y posible desarrollo de un mensaje oral o escrito en una segunda lengua, recurriendo a conocimientos previos, elementos no verbales y contexto cultural.</p> <p>5.7 Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa</p> <p>5.8 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información</p>	Lista de cotejo de las competencias que el alumno debe poseer

Unidad de análisis	Dimensiones	Elementos	Egresados de nivel medio superior	Identificación
Competencias de los alumnos egresados de nivel medio superior de escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo	Profesionales básicas	<p>1.- Servicio de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes</p> <p>2.- Coordinar eventos socioculturales y de negocios.</p>	<p>1.1 Servicio de hospedaje.</p> <p>1.2 Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas.</p> <p>1.3 Guiar recorridos de atractivos turísticos.</p> <p>1.4 Elaborar paquetes turísticos.</p> <p>1.5.- Identificar recursos turísticos de México.</p> <p>2.1 Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios.</p> <p>2.2 Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocio, cultural y social programado.</p> <p>2.3.- Comercializar productos Turísticos y propiedades vacacionales.</p>	Lista de cotejo de las competencias que el alumno debe poseer

Unidad de análisis	Dimensiones	Elementos	Egresados de nivel medio superior	Evaluación
<p>Las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.</p> <p>De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993) Una competencia laboral es la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello”</p> <p>De acuerdo con Bunk (1994) Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.</p> <p>De acuerdo con Gary Dessler, el análisis de puestos se realiza para determinar de manera detallada en qué consisten el empleo y el tipo de persona que la empresa debe contratar para cubrirlo.</p>	<p>Requerimientos de los empleadores hoteleros</p>	<p>1.- Idiomas</p> <p>2.- Actitud de servicio</p> <p>3.- Personalidad</p> <p>4.- Calidez</p> <p>5.- Condición física</p> <p>6.- Escolaridad</p> <p>7.- Tecnologías</p>	<p>1.1.- Conocimiento del idioma inglés avanzado. 1.2.- Conocimiento de una segunda lengua aparte del idioma inglés</p> <p>2.1.- Vocación de servicio 2.2.- Orientación al cliente. 2.3.- Deseos de superación 2.4.- Aprende rápido</p> <p>3.1-Liderazgo 3.2 Deseos de superación 3.3 Compromiso con la empresa</p> <p>4.1.- Trato cordial, amable y servicial 4.2.- Asertividad 4.3.- Solucionador de conflictos</p> <p>5.1.- Atlético (a) 5.2.- Dinámico (a) 5.3.- Sepa bailar 5.4.- Desinhibido (a)</p> <p>6.1.- Bachillerato 6.2.- Carrera trunca 6.3.- Carrera técnica</p> <p>7.1.- Manejo de paquetería básico</p>	<p>Entrevista semi estructurada en profundidad con los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún seleccionados</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Acuerdo 444 DOF 21 octubre 2008, la RAE, OIT (1993), Dessler G (2009).

4.4.1.- Validez del Constructo

La entrevista semi estructurada en profundidad que se llevó a cabo como parte de la presente investigación, no considera necesario intentar explicar las diferencias individuales en las respuestas de las mismas por parte de los empleadores hoteleros seleccionados, obviamente serán diferentes dependiendo de la perspectiva de la realidad de cada persona entrevistada y es en esencia lo que se desea captar y conocer.

La validez de las entrevistas en profundidad se obtiene por la revisión de expertos, en función de la información obtenida para lograr fortalecer al conocimiento en materia de competencias y turismo.

La técnica de recolección son las entrevistas semi estructuradas en profundidad aplicadas a los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún para conocer sus necesidades en cuanto a la contratación de egresados de preparatorias particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo y poder determinar el grado de afinidad existente, así como las deficiencias o desviaciones encontradas en cuanto al desarrollo y acreditación de las competencias.

El objetivo de los instrumentos es conocer las diferentes perspectivas de la realidad que tienen los actores de un mismo hecho que les ocurre, con la intención de proponer una alineación de las competencias de egreso de los alumnos de nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo, con las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

4.4.2.- Confiabilidad del instrumento de medición para empleadores

hoteleros

Es la medida o grado en que un instrumento arroja resultados consistentes y coherentes, en la presente investigación no se considera relevante, ya que cada una de las respuestas adquiridas mediante el instrumento de medición serán valiosas pues conforman el hecho en general, de acuerdo con Martínez (2004) en la metodología cualitativa se respeta plenamente la relación que hace la persona de sus propias vivencias, ya que, al tratarse de algo estrictamente personal, no

habría ninguna razón externa para pensar que ella no vivió, no sintió o no percibió las cosas como dice que lo hizo.

4.5.- Anonimato y Confidencialidad

En este estudio se mantiene el anonimato y confidencialidad de los empleadores hoteleros participantes si así lo desean.

Los datos obtenidos se manejarán de forma ética y profesional con la convicción y compromiso de aportar conocimiento a la actividad turística y con total libertad por parte de los participantes del resguardo de su identidad.

Durante el desarrollo de la investigación se realizan actividades de observación, recopilación, vaciado, análisis e interpretación de la información obtenida en apego a las respuestas brindadas por parte de los entrevistados dentro del instrumento de medición, poniendo siempre especial atención y cuidado a la identidad e integridad de las partes involucrados e interesados en la presente investigación.

5.- Recopilación de datos

Como primer paso se investigó el total de empresas hoteleras existentes en la ciudad de Cancún, posteriormente se determinó la población objetivo que se redujo a la Zona Hotelera, Boulevard Kukulcán, y por último se determinó la muestra; cabe mencionar que éste proceso se realizó con el único fin de obtener una mayor representatividad del estudio, ya que la metodología utilizada no lo requiere.

El discriminador que se utilizó para realizar la clasificación de los hoteles fue el número de habitaciones que dichas empresas de alojamiento poseen, con base en ello se analizó la proporción en que están presentes y distribuidas a lo largo de la zona hotelera y se determinaron intencionalmente cuatro segmentos.

La muestra es el 10% del total de la población, cuidando que los hoteles entrevistados fueran, en medida de lo posible y su disposición a participar en el proyecto, los de mayor número de habitaciones de cada segmento, en las ocasiones que no se logró obtener la información de algún hotel en especial, se tomó el hotel que estuviera dispuesto a colaborar con la investigación y se acercara más al número de habitaciones esperado.

En el caso del hotel Sunrise de la cadena Moon Palace, se hizo una excepción, ya que se logró obtener la entrevista, aunque no pertenece a la Zona Hotelera se decidió incluir por la importancia y magnitud del establecimiento, el número de habitaciones que posee, además de dar un bosquejo general de las políticas de contratación de los hoteles Beach Palace y Le Blanc que pertenecen a la misma cadena y se encuentran ubicados en la Zona Hotelera.

El contacto que se realizó con los empleadores hoteleros fue primeramente telefónico, después de sortear varios filtros e intercambio de correos electrónicos si se lograba obtener la entrevista, ésta se realizaba en las instalaciones del hotel en fecha y hora establecidos por el Gerente de RH, de Recepción o de Capacitación del hotel, durante el desarrollo de sus actividades cotidianas, lo que permitió cumplir con el criterio de la metodología cualitativa de enfoque naturalista que es la observación directa y atenta en el contexto natural del objeto de estudio.

Por lo regular las entrevistas se desarrollaron en la oficina del entrevistado, primeramente, se realizó una breve presentación del entrevistador y del proyecto de investigación, informándose de manera verbal a los entrevistados sobre el propósito de la investigación, indicando que la misma se está desarrollando en la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional, posteriormente se solicitaba el permiso para grabar la sesión y comenzaba la entrevista con la recolección de los datos personales del entrevistado.

Previo a comenzar las preguntas, se tienen presentes las dimensiones que se desean conocer, descritos en la Tabla 13, los cuales sirvieron de guía para la entrevista,

Después, se procedió a realizar las preguntas del instrumento elaborado, Anexo 4 y se vaciaron en las fichas de entrevista del Anexo cinco, dichas preguntas fungieron a manera de guía de la entrevista, fueron semi estructuradas, dando pie a que el entrevistado se sintiera libre de responder, de acuerdo a su experiencia vivencial del fenómeno, se tomaron algunas notas. Una vez terminada la entrevista, se agradeció al entrevistado por su tiempo y respuestas, despidiéndose cordialmente.

Se realizaron ocho entrevistas, se vació la información en las fichas de entrevista elaboradas para la presente investigación de acuerdo a las grabaciones y a la información que el entrevistador adquirió durante las mismas por medio de la observación atenta y lo más desprovista de prejuicios posible, véase Anexo cinco, se encuentran identificadas por el nombre del hotel de acuerdo con la tabla 20.

Ya con la información vaciada en las fichas de entrevista, se procede a su análisis e interpretación, que permitirá la emisión de la propuesta de alineación de competencias, objetivo de la presente investigación, con base en las conclusiones y recomendaciones emitidas.

6.- Análisis e interpretación de datos

6.1.- Protocolos

El objetivo principal es describir los hechos que ocurren de la manera más completa y sin prejuicios posible.

- Elección de la técnica: Entrevista semi estructurada en profundidad
- Realización de las entrevistas: Se realizaron ocho entrevistas de acuerdo a la determinación del universo, población y muestra, aunque en la metodología cualitativa de enfoque naturalista no se requiere determinar muestras por métodos aleatorios se eligió determinar muestras intencionales, cuidando que la segmentación de la población fuera equitativa para tener una muestra lo más representativa posible, véase Anexo cinco
- Elaboración de la descripción protocolar:

Protocolo 1 Entrevista Hotel Sunrise de la cadena Palace Resorts

La entrevista se llevó a cabo en la oficina del Gerente de Recepción, Reservas y Bell Boys, es un hombre de mediana edad, con hijos adolescentes, lleva aproximadamente ocho años trabajando para la cadena, entro en el puesto de recepcionista y ha seguido el siguiente escalafón: recepcionista C, recepcionista B, recepcionista A, Supervisor, Subgerente y Gerente, tiene la firme intención en un futuro no muy lejano escalar al puesto Gerente de Operaciones.

Contó en la entrevista que para la empresa Palace Resorts (hablando de ella en primera persona) lo más importante era la capacitación que se les da a sus empleados, el hotel tiene la certificación de cuatro diamantes que otorga la triple A, y es parte del programa “Best Place to Work”.

Existe un departamento llamado Calidad y Desarrollo que es una especie de contraloría del hotel, y está pendiente siempre de las cuestiones de capacitación, hecho que considera a veces abrumador pues su equipo de trabajo que consta en 10 recepciones de 45 recepcionistas todos a su cargo lo que menos les sobra es tiempo para la capacitación ya que los horarios y las cargas de trabajo son muy

fuertes, por lo que él considera como su labor, buscar los temas de capacitación (impartida por el Tec de Monterrey) y los espacios más adecuados para no “quemar” demasiado a su equipo de trabajo.

Él mismo recibe capacitación constante, sobre todo en entrevista por competencias, que es el método que el utiliza para aceptar o rechazar a un candidato pre filtrado por RH que se postule para ocupar alguna de sus vacantes.

Ésta técnica consiste sobre todo en pedirles a los candidatos que le hagan un relato acerca de alguna vivencia particular que los haya marcado durante su trayectoria en la hotelería, y depende del grado de detalle que el candidato emplee en dicho relato, el gerente sabrá si dice la verdad o miente, aunque en realidad le interesa mucho más todo aquel personal que no tenga experiencia, para poder moldearlos a la forma de “Palace Resorts” es decir, que no tengan algún vicio o tendencia ya muy arraigada de la forma de trabajo en algún otro hotel, el gerente considera que ese tipo de personas muy difícilmente modificarán su modo de trabajar y prefiere no contratarlas.

Una vez que terminó el relato y a su juicio lo dijo con honestidad, viene la entrevista en inglés, habilidad básica para la contratación, si pasa la prueba la última pregunta que realiza y con la que se despide del candidato es ¿Realmente quieres estar aquí, te gusta la hotelería?, y con esa reflexión los despide para que se tomen por lo menos un día y si deciden aceptar, son bienvenidos.

Mientras realiza el relato y la entrevista en inglés, se están verificando las referencias personales y laborales que el candidato dio, ésta verificación es muy importante, ya que si la información es falsa puede descalificar al candidato incluso si aprobó todos los filtros de entrevista.

Los puestos que existen en el hotel se ocupan por escalafón, es casi imposible que se contrate un mando medio de supervisión o una gerencia externa, este tipo de posiciones siempre son ocupadas por personal del mismo departamento que asciende, motivo por el cual solo contratan personal para los puestos operativos más bajos en la cadena de mando.

Sí se contratan jóvenes egresados de la preparatoria, aunque se desconoce de su capacitación en turismo, solo se sabe de las preparatorias técnicas porque los candidatos muestran su título y de las universidades, pero de preparatoria particular no, se llega a contratar personal con estudios de secundaria únicamente, pero bajo la consigna y el compromiso de estudiar la preparatoria, y si se quiere ascender será únicamente con la carrera, la empresa otorga facilidades a los empleados para que estudien la secundaria y preparatoria en horario laboral, y quienes deseen estudiar la carrera, tendrán facilidades de horario también.

Los que menos cumplen ese objetivo son los botones que también están a su cargo, ya que ellos ganan muy bien con las “propinas de mano” incluso se ha visto que tengan mejores vehículos que los gerentes, en temporada de alta ocupación pueden llegar a ganar 150 a 180 dólares diarios, por lo que estudiar la preparatoria o una licenciatura no les interesa, pues no quieren ascender de puesto ya que dejarían de percibir propinas

Lo más importante para la cadena Palace Resorts es el cliente, la política es nunca decir “no se puede” por lo que la vocación de servicio y la amabilidad son características básicas que requiere el personal de su equipo.

Comento varias anécdotas acerca de la forma en que se debe tratar a un cliente dependiendo su nacionalidad, ese tipo de detalles, no se aprenden en la escuela, es por eso que solo contratan mandos bajos u operativos, porque lo que la empresa necesita que sepan solo lo van a aprender ahí, practicando todos los días.

Al término de la entrevista, brindo un recorrido por algunas áreas del hotel, su tono de voz es bajo, su hablar es lento, pausado, se dirige hacia sus subordinados con mucho respeto y cordialidad y hacia los huéspedes también.

Protocolo 2 Entrevista Hotel Riu Palace Cancún, de la cadena RIU Hotels & Resorts

La entrevista se llevó a cabo muy temprano en la oficina del Gerente de Recepción y Bell Boys, el Gerente es Maestro en Psicología muy joven y soltero, lleva cuatro años trabajando para la empresa, considera su área (Recepción) como el corazón del hotel, tiene un trato amigable para con sus recepcionistas y botones, siempre que da una instrucción enumera los pasos que el subordinado debe realizar,

comenta que aunque ya lo saben hacer, le gusta reiterar los pasos para que no haya oportunidad de que algo salga mal, tiene un tono de voz fuerte.

Comento que lo más importante para la contratación es que no tengan experiencia los candidatos, pues de esa manera pueden moldearse mejor a la manera de trabajo de la cadena RIU, lo que si es importante es que tengan un nivel de inglés “cordial” hizo mucho énfasis en esa palabra, el no cree en los porcentajes, directamente les comienza a preguntar cosas en inglés, si ve que se ponen un poco incomodos, su técnica es voltearse, comenzar a hacer otra cosa y mientras les pide a los candidatos que le empiezan a hablar de algo, de lo que ellos quieran, y así escucha su pronunciación y velocidad, si ve que de plano les empiezan a sudar la manos, la frente y la nariz, comprende que no tienen un bien nivel de inglés y es probable que descarte a ese candidato para algún puesto que tenga trato directo con el huésped.

Dentro del hotel se les da capacitación primeramente en el funcionamiento del hotel, sus áreas, su sistema de información y de reservaciones, una vez contratado se le asigna un empleado “sombra” que estará con el nuevo empleado todo el tiempo para que le enseñe el funcionamiento del hotel.

La vocación por el servicio o actitud de servicio se ve, se nota en la cara de las personas, si son amables y sonríen, ese es otro elemento muy importante para la contratación.

Desconoce de la capacitación en turismo de los alumnos de prepa particular, sin embargo; para él, todos los egresados de preparatoria ya sea con carrera técnica o sin ella tienen la misma oportunidad de incorporarse a la familia RIU, incluso si tienen licenciatura, carrera trunca o son Técnicos superiores, todos empiezan desde abajo, desde la posición más baja, con el objetivo de que aprendan desde cero la forma de trabajo del hotel y se pongan la camiseta.

Se contratan básicamente recepcionistas, botones, animadores, camaristas, Stuart y cocineros, ya para el área de mantenimiento si se requiere un poco más de experiencia o estudios, reconoció que el departamento de Animación es otra gerencia igual de importante casi que la Recepción.

Existen tres hoteles más de la cadena en la zona hotelera que son: el Riu Península, el Riu Caribe y el Riu Cancún, todos ellos operan de la misma manera y con la misma política sus contrataciones.

Se mostró muy amable en la entrevista e incluso ofreció la posibilidad de realizar una visita escolar a las instalaciones del hotel por parte de los jóvenes de preparatorias particulares objeto del presente estudio, los domingos por la mañana serían el mejor momento para que se les muestre el hotel, incluso se les puede brindar un jugo de cortesía.

Protocolo 3. Entrevista Hotel Emporio, perteneciente a la cadena Emporio, Hotels and Resorts México.

La entrevista se llevó a cabo en la oficina de la Licenciada en Administración Thalía Ramírez, quien ocupa el puesto de Gerente de Recursos Humanos en el hotel, ha trabajado en la empresa durante 3 años, actualmente se encarga del reclutamiento y la selección del personal.

El hotel mantiene la política de darle la oportunidad de trabajo a todos aquellos interesados en hacer carrera en hotelería, aunque no tengan perfil hotelero, con respecto a los egresados de preparatoria, no tienen conocimiento de la formación en turismo, solamente de los que estudian en escuelas públicas que egresan con carrera técnica y con Universidades, ya que tiene convenios para la realización de servicio social y prácticas profesionales.

La contratación depende básicamente del dominio que posean los candidatos del idioma inglés y de preferencia que no posean experiencia, para tener la oportunidad de formarlos al modo de trabajo del Hotel. También se les da como capacitación una breve inducción al hotel y algunos cursos de atención y servicio al cliente.

Además de las posiciones de perfil hotelero como son: recepcionista, camarista, botones, aprendiz de cocinero, garrotero, stuart y animador, el hotel también contrata a jóvenes egresados de preparatorias generales para áreas administrativas como cajero, auxiliar de contraloría y auxiliar administrativo, también en esas áreas se les da oportunidad.

Comenta la Lic. Ramírez que los gerentes de cada área le solicitan personal de preferencia sin experiencia porque prefieren capacitarlos ellos mismos, finalmente lo que necesitan que ellos sepan solo lo pueden aprender sobre la marcha, es decir; en el trabajo.

La licenciada posee un aspecto juvenil, un tono de voz muy suave y rasgos faciales redondeados y amables, es soltera y está dedicada a su trabajo, pendiente siempre de los requerimientos del personal.

Protocolo 4 Entrevista Hotel Marriott Casa Magna, perteneciente a la marca Marriott International.

La entrevista se realizó en la oficina de la coordinadora de adquisición de talento, la licenciada Mónica Miranda, el primer contacto fue con la Lic. Castroman Gerente de Front Office, ella remitió la solicitud con el Lic. Diego Herrera, coordinador de capacitación del hotel, después de comentarle el proyecto, autorizo la entrevista con la Lic. Miranda.

Todas las posiciones tienen su nombre en inglés, el hotel posee certificación de cuatro diamantes emitida por la triple A, por lo que sus procedimientos de reclutamiento y selección, así como la capacitación del personal son muy estrictos.

La política de contratación del hotel en cuanto a egresados de preparatoria es el dominio del idioma inglés básicamente, una excelente disposición y gusto por el servicio, se prefieren sobre otros, aquellos candidatos que no poseen experiencia y dominan más de un idioma, no se tiene conocimiento de la formación en turismo que reciben los jóvenes de preparatoria particulares en modalidad bachillerato general.

Solamente algunas posiciones son las que permiten la contratación de personal sin licenciatura, las más comunes son; garrotero, animador, camarista, botones, seguridad, stuart y mozo, entre otras. Tener los estudios de licenciatura es muy importante para ascender dentro del hotel.

La Lic. Miranda es una mujer joven, de aspecto distinguido, muy cortés pero poco explícita, una posición importante dentro del hotel que le demanda muchas actividades, ella se encarga del personal de ambos hoteles: Marriott Casa Magna

y JW Marriot, por lo que las políticas de contratación son las mismas. Lamentablemente el tiempo que dedico a la entrevista fue corto.

Protocolo 5 Entrevista Hotel Hyatt Zilara Cancún, perteneciente a la marca Hyatt Corporation.

La entrevista se desarrolló en la oficina de la Coordinadora de capacitación, la Licenciada en Administración Rocío Gómez, es una mujer joven, muy amable, soltera y dedicada casi en su totalidad a su trabajo en el hotel.

Comenta la licenciada que, con relación a la contratación de jóvenes egresados de preparatoria, se cuenta en el hotel con un programa de prácticas profesionales muy importante, en el que se tienen a los jóvenes practicantes durante tres meses en distintas áreas del hotel realizando actividades normales como cualquier otro empleado, al finalizar el período existe la opción de contratación definitiva, de acuerdo al desempeño de cada estudiante y al visto bueno de su jefe inmediato.

La rotación de personal es relativamente baja, ya que el hotel cuenta con un programa de fidelidad muy fuerte dentro de la empresa, es por eso que las contrataciones que se dan por fuera del programa de practicantes tienen como política la no experiencia, es deseable que el empleado aprenda los métodos y procesos del hotel por primera vez y así los desarrolle y ascienda dentro del hotel, a que ya venga de otras empresas con métodos y técnicas que probablemente no funcionen.

El hotel debe cumplir con cierto número de cursos de capacitación que les exige la secretaria del trabajo, aparte el hotel tiene su propia capacitación en calidad y atención al cliente y en una certificación de sustentabilidad que desea obtener. Además, el hotel cuenta con laboratorios de cada área, es una habitación en donde se encuentra una reproducción del lobby, otra con una reproducción de una habitación y baño, otra con una reproducción de la cocina y restaurante; estos laboratorios se utilizan para que el empleado una vez al mes (sobre todo los practicantes y los de nuevo ingreso, hagan sus evaluaciones y prácticas observados por sus jefes inmediatos.

Los animadores juegan un papel muy importante, es por eso que junto con los recepcionistas deben poseer un segundo idioma aparte del inglés para poder brindar un mejor servicio, una de las posiciones que más llamaron la atención durante la charla son los “playordomos”, básicamente son meseros de playa, así como el concierge coreano, cuya posición es atender exclusivamente a huéspedes asiáticos, ya que domina alrededor de cuatro idiomas aparte del inglés.

La entrevista terminó y fue muy amable al dejar las puertas abiertas a la institución para cualquier otra investigación.

Protocolo 6 Entrevista Hotel Presidente Intercontinental Cancún Resort, perteneciente al Grupo Presidente.

La entrevista se realizó en la oficina de la Lic. Camila Méndez, Gerente de Recursos Humanos, es una mujer joven, con familia, lleva 6 años de trabajo en el hotel, comenzó desde auxiliar administrativo.

El hotel tiene como política la contratación de personal, ya sea con preparatoria, licenciatura o carrera trunca para los puestos operativos más bajos en el escalafón, la razón es que los Gerentes de cada área prefieren personal sin estilos de trabajo previo o de alguna otra cadena, es mejor para conformar sus equipos de trabajo que sea la primera vez que tienen contacto con el sector hotelero, así podrán moldearlos.

Existe una rotación importante en ciertas áreas, sin embargo, considera que en su mayoría los empleados se encuentran satisfechos trabajando para la empresa, formando equipos de trabajo sólidos, manejando de manera efectiva las características del trabajo bajo presión y horarios flexibles.

El hotel se preocupa por la capacitación constante de su personal tanto en los cursos obligatorios de la Secretaría de Trabajo, como en los que el propio hotel exige adecuados a su filosofía de servicio.

Los dos requisitos indispensables para la contratación de personal son: dominio de un 80% o más del idioma inglés y deseos de aprender y de superarse, cubriendo esos dos elementos casi cualquier persona podría trabajar en el Hotel Presidente.

Existen algunos puestos para los que el egresado de preparatoria podría decirse que se encuentra sobre calificado, como son: camarista, stuart y mozo, sin embargo; cuando existe disposición y ganas de aprender se les abren las puertas para iniciar desde abajo y hacer carrera en el hotel.

Los puestos más comunes para egresados de preparatoria son: recepcionista, botones, animador y auxiliar administrativo, muy importante mencionar que, si los deseos del empleado es seguir estudiando, tendrá facilidades de horario para que termine su carrera.

La entrevista terminó, la licenciada fue muy amable y compartió sus datos para cualquier duda posterior, hizo mención que con gusto podría atenderla.

Protocolo 7 Entrevista Hotel Cancún Clíper Club, con vista a la laguna

La entrevista se realizó en el área administrativa de la empresa, fue muy breve debido a las ocupaciones del Licenciado Alejandro Sandoval y a que ese día había faltado un recepcionista.

Es un hombre joven y soltero, se podía ver que no poseía, mucho tiempo en el puesto ni mucha experiencia, sin embargo, tenía una presencia muy agradable, inspiraba confianza.

Comentó que era común que un empleado realizara varias actividades, ya que no es un hotel muy grande, los puestos más solicitados y con mayor rotación son: camarista, garrotero y mesero, cocinero, recepcionista, animador y auxiliar.

Los requisitos indispensables para la contratación son: dominio del idioma inglés en más del 70% y vocación de servicio, que sepa trabajar bajo presión, referencias personales, ganas de aprender y superarse, solicitud elaborada.

El licenciado, es el primer filtro para el personal y ya después pasa a entrevista con el Jefe del área donde se haya solicitado el puesto, en este caso particular si se contrata personal que ya haya trabajado en otro hotel, por lo regular en mandos medios nada más.

Para algunos puestos se requiere que tengan experiencia comprobable. Nadie en el hotel conoce nada acerca de los egresados de preparatoria modalidad bachillerato general, solo de los técnicos y de las universidades, se les solicitan documentos oficiales, para su expediente y

Protocolo 8 Entrevista Hotel Dos Playas, perteneciente a la Cadena Faranda Hotels

La entrevista se llevó a cabo en la oficina de Recursos humanos con la licenciada Miriam López, una mujer de mediana edad, de aspecto juvenil, encargada de todo lo relacionado a la contratación del personal de nuevo ingreso.

Se mostró muy gustosa y dispuesta a participar en la investigación, menciona que la política de contratación en el hotel es darle oportunidad a casi cualquier persona, con que hable más del 80% de inglés tienen el empleo.

Existen algunas áreas, que tienen un movimiento o rotación más importante que el resto, estas son: Recepción, botones, ama de llaves, animador, Stuart y cocina, todas ellas tienen el común de que no generan antigüedad en el puesto los candidatos, es difícil conservar a un empleado, ya que hay muchas opciones afuera donde puede trabajar.

Lamentablemente no se tiene conocimiento por parte de la entrevistada, de la existencia de los alumnos de preparatoria particular modalidad bachillerato general con formación en turismo, únicamente se han hecho algunos convenios con universidades.

Existen programas de capacitación para los empleados, algunos son los que pide la Secretaría del Trabajo y otros son propios del hotel, como la inducción y la vocación de servicio.

Al momento del primer contacto con el candidato, se debe sondear para conocer cuáles son sus aspiraciones dentro del hotel, si tiene experiencia previa o no, si cumple con los requisitos de verificación de referencias personales, etc.

La entrevista terminó un poco antes de lo esperado, debido a una situación con el equipaje de un huésped.

6.2.- Categorización

Después de haber leído nuevamente la descripción de cada entrevista y poder reflexionar acerca de la situación vivida para comprender el hecho que ocurre, se obtienen las siguientes categorías de análisis en orden de importancia:

1. Dominio del idioma inglés:

- Los hoteles que dentro de la clasificación hecha para la presente investigación cuentan con 300 o más habitaciones, los hoteles que son medianos y grandes en dimensiones y plantilla de personal, consideran el requisito número uno de contratación, el dominio del idioma inglés, así como un nivel avanzado de un segundo idioma. Incluso las clases del idioma inglés forman parte de la capacitación otorgada al personal contratado y de nuevo ingreso.
 - Los hoteles que son pequeños, menos de 300 habitaciones, también consideran como requisito de contratación número uno el manejo del idioma inglés en un 75% aproximadamente y es deseable, pero no indispensable el manejo de un segundo idioma.
-

2. Capacitación:

- Los hoteles que dentro de la clasificación hecha para la presente investigación cuentan con 300 o más habitaciones, los hoteles que son medianos y grandes en dimensiones y plantilla de personal, son muy cuidadosos en aspectos como la capacitación que dan a su personal, por lo regular cuentan con certificaciones que cuidar y una filosofía de trabajo que les obliga a estar en constante capacitación, así como la palpable preocupación de que terminen su educación básica mediante convenios con el INEA.
- Los hoteles que son pequeños, menos de 300 habitaciones, no valoran éste aspecto de la capacitación como fundamental, con cumplir los cursos que exige la regulación oficial es suficiente para ellos, si existen convenios con

el INEA para que los empleados finalicen su educación obligatoria, pero no hay ningún tipo de presión o motivación por parte del hotel.

3. Experiencia:

- Los hoteles que dentro de la clasificación hecha para la presente investigación cuentan con 300 o más habitaciones, los hoteles que son medianos y grandes en dimensiones y plantilla de personal, tienen como política de contratación la “no experiencia” ya que prefieren que el empleado aprenda al “modo” o “estilo” del hotel, pues consideran que de esta manera su desempeño será mejor y generaran lealtad de éste para con la empresa, lo que redundará en un equipo de trabajo más efectivo.
 - Los hoteles que son pequeños, menos de 300 habitaciones, prefieren por el contrario contratar gente con experiencia, ya que no se encuentran estructurados con tantos departamentos y puestos como los hoteles grandes, por lo que muchas veces el empleado deberá realizar funciones “aparte” de las propias, lo que demanda ciertas habilidades y conocimientos que se adquieren solo con experiencia previa por parte del empleado.
-
-

4. Vocación de servicio / orientación al cliente:

- Todos los hoteles coinciden en considerar como segundo requisito indispensable de contratación, la posesión por parte del candidato de ésta competencia, ya que es el trato directo con el huésped la actividad principal y primordial del empleado durante su jornada laboral, por lo que debe tener un fuerte sentido de servicio.
-
-

5. Contratación - Escalafón:

- Los hoteles que dentro de la clasificación hecha para la presente investigación cuentan con 300 o más habitaciones, los hoteles que son medianos y grandes en dimensiones y plantilla de personal, tienen como política sólo contratar personal de nuevo ingreso en las posiciones más bajas de la cadena de mando, lo que llaman “comenzar desde abajo”, para que ese empleado conozca, aprenda y ascienda verticalmente dentro del

hotel, lo que significa que no se contratan jefes, supervisores o gerentes, todas esas posiciones deben ser ocupadas por personal que ya tiene tiempo laborando en la empresa y conoce a la perfección su operación. Aunque se contrate personal sin licenciatura, la mayoría de los ascensos importantes requieren título, por lo que su ascenso se puede frenar si no estudian la carrera. El motivo es simple: “Si no lo sabes hacer, no lo puedes mandar”, tener un jefe que no conozca la operación “desde abajo” no generaría confianza ni cohesión en el equipo de trabajo.

- Los hoteles que son pequeños, menos de 300 habitaciones, por el contrario, sí tienen abierta la posibilidad de contratar mandos medios, que no precisamente hayan “comenzado desde abajo”, pues en este caso vale más la experiencia que puedan aportar al hotel.

6. Contratación de egresados de preparatorias particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo:

- Ningún hotel entrevistado conoce de la formación en turismo que poseen los jóvenes de preparatorias particulares.
- Todos los hoteles entrevistados coincidieron en que contratan a los jóvenes objeto de estudio de la presente investigación por su inexperiencia básicamente, y solo les solicitan de competencias el idioma y la vocación de servicio, el resto de competencias profesionales, les son irrelevantes, es durante el desarrollo del trabajo que aprenderán y desarrollarán las habilidades necesarias para tener un desarrollo exitoso en el sector.

6.3.- Análisis de los planes de estudios

Se realizó primeramente un análisis del Programa de estudios DGB, componente de formación para el trabajo: Turismo, período 2010-2019, perteneciente a la RIEMS, ya que es el programa vigente en las escuelas y la referencia académica de la presente investigación y de las entrevistas en profundidad aplicadas a los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

Al principio del programa, la DGB como parte de la actualización del mismo, utilizó como definición de competencia, la capacidad de movilizar recursos cognitivos para

hacer frente a un tipo de situaciones, con buen juicio y a su debido tiempo, para definir y solucionar problemas.

También establece que una competencia va mas allá de poseer habilidades básicas, implica que los estudiantes sepan qué y cuándo hacer, dejando de lado la memorización de temas desarticulados y la adquisición de habilidades mecánicas, que obtengan la capacidad de resolución de problemas y que los docentes y el colegio procuren que exista una vinculación entre el aula y la vida cotidiana.

Menciona las características de la enseñanza y el aprendizaje derivadas de referentes psicopedagógicos del enfoque constructivista, centrado en el aprendizaje que posee este enfoque educativo, entre las que destacan:

- El educando es el sujeto que construye sus aprendizajes
- Lograr una competencia es el resultado de los procesos de aprendizaje
- Las situaciones de aprendizaje serán significativas en la medida que le sean atractivas al estudiante
- Movilizar recursos cognitivos implica la aplicación de diversos saberes en situaciones específicas y condiciones particulares
- La adquisición de una competencia se demuestra a través del desempeño de una tarea

Esta declaración solamente se encuentra escrita en el papel, pero no es llevada a la práctica, ya que la forma de evaluar es mediante un examen escrito al finalizar cada unidad temática en el que se le hacen preguntas al estudiante acerca de conceptos precisamente desarticulados para el pues no existen prácticas fuera del aula que les permitan afianzar sus conocimientos, ponerlos en práctica incluso con figuras como el servicio social, por lo que el único recurso disponible para aprobar la asignatura es la memorización.

Dentro de los objetivos del programa, el tercero es el que corresponde a la formación para el trabajo, ya que busca promover el contacto del estudiante con algún campo productivo real que le permita incorporarse al ámbito laboral; cada módulo es considerado una salida lateral reconocida en el mundo laboral debido a los referentes normativos que abarca, los sitios de inserción en el mercado laboral que sugiere, el aprendizaje y las competencias a desarrollar en cada submódulo.

Cabe mencionar que las competencias a desarrollar de acuerdo al programa, llevan el mismo nombre que la asignatura, es muy poca la profundidad con la que se desarrolla cada tema contenido en los submódulos, por lo que dificulta la identificación plena de la competencia y su evaluación.

Por ejemplo, en el módulo I, Establecimientos de hospedaje y Supervisar servicios integrales de viajes, en el submódulo: Servicios de hospedaje, el contenido que se sugiere desarrollar al docente es: descubrir establecimientos de hospedaje, únicamente, y la competencia a desarrollar es: descubrir establecimientos de hospedaje, y así el resto; es complicado hallar en cada submodulo una salida al mercado laboral, cuando no se encuentran definidas las competencias a desarrollar, ni el contenido específico que deben abarcar en su desarrollo.

El programa también establece que la planeación se caracteriza por ser dinámica y colaborativa, pues responde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante, y comparte el co-diseño con los docentes del mismo plantel o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias.

Es muy importante recalcar que el programa de estudios con esta aseveración deja abierto el contenido a la aportación que realice cada docente para finalizar la educación del estudiante, no existe una guía de contenidos a desarrollar, queda de acuerdo a su criterio y experiencia; es por eso, que debe ponerse especial atención en el perfil profesional del docente que se contrate, que cumpla con los requisitos profesionales necesarios para poder desarrollar en los alumnos las competencias señaladas.

En los colegios particulares no se conoce si existe una regulación docente tan definida y puntual como la que existe en los colegios públicos, tampoco un método de contratación por competencias ni de evaluación por competencias, por lo que no se puede garantizar que el resultado de su actuación en el aula sea el adecuado y cumpla con los objetivos esperados.

En el apartado correspondiente a la justificación del programa, se hace alusión a que la capacitación en sí (contemplando sus 8 asignaturas) desarrollará las competencias necesarias para que el estudiante sea capaz de ocupar diversos puestos en el ámbito laboral del sector, aparte de contemplar normas técnicas (que

finalmente queda a criterio del docente su análisis e incorporación) menciona elementos fundamentales que señala el sector, tales como: trabajo en equipo, valores, autoaprendizaje y liderazgo; cuando en realidad para el sector hotelero de la ciudad de Cancún, de acuerdo con esta investigación, los elementos fundamentales son: dominio del idioma inglés, no experiencia, vocación de servicio y orientación al cliente.

Ninguna de las competencias profesionales que contempla el programa a desarrollar, que son: describir establecimientos de hospedaje, guiar recorridos de atractivos turísticos, elaborar paquetes turísticos, identificar recursos turísticos de México, patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios, dirigir y organizar el desarrollo de eventos y comercializar productos turísticos y propiedades vacacionales, cumple con los elementos fundamentales descubiertos por esta investigación.

De acuerdo con la secuencia de las asignaturas que también son el nombre de las competencias a desarrollar, es evidente que no se encuentran articuladas, no se evidencia la relación serial idónea entre ellas para cumplir con el objetivo antes mencionado del programa de no entregar al alumno conceptos aislados, que no se pongan en la práctica y se tengan que memorizar al no encontrarles sentido de apropiación y autoconstrucción.

El programa también contempla el desarrollo de las 11 competencias genéricas, pero es muy claro al señalar que es el docente quien debe intervenir en su desarrollo y reforzamiento enriqueciendo con su experiencia y conocimientos el perfil de egreso del alumno, lo que deja abierta la posibilidad de que el docente considere o no pertinente su inclusión, así como la responsabilidad completa de los resultados.

Un error que se considera inaceptable es que el programa en el apartado de las competencias genéricas, haga alusión al egresado de la capacitación en “informática” lo que supone un proceso de elaboración de “copia y pega” de todos los programas de estudio con formación para el trabajo, sin tomar el debido cuidado en la planeación de cada uno.

El programa de estudios no es lo suficientemente claro cuando señala que, en este modelo educativo, el egresado de la Educación Media Superior desarrolla las competencias genéricas a partir de la contribución de las competencias profesionales al componente de formación profesional, y no en forma aislada e individual, sino a través de una propuesta de formación integral, en un marco de diversidad.

Lo que hace suponer que las competencias genéricas que debiesen desarrollarse de manera transversal en las asignaturas comunes a todos los estudiantes, independientemente de su formación, ahora dependen del componente profesional, para lo cual sugiere una propuesta de formación integral, sin tomar en cuenta que precisamente el componente profesional está desarticulado, desprovisto de contenido y claridad y desarrollado al criterio y experiencia del docente.

Partiendo del supuesto anterior, el programa no contiene elementos suficientes que le permitan al docente desarrollar competencias genéricas a partir de las competencias profesionales, aunque cuenta con un apartado denominado: estrategia de evaluación de aprendizaje, en el que sugiere evaluar al alumno con actividades diagnósticas, contenidos teóricos y actividades prácticas que privilegien la acción, sin embargo; ninguna de las dos primeras opciones permiten el desarrollo de competencias, y la última no está contemplada mas que en papel como una opción en el aula, ya que para los alumnos de éste modelo no existe la obligación de realizar prácticas profesionales o servicio social, y tampoco reciben un certificado por las competencias desarrolladas.

En cuanto al nuevo plan de estudios también de la DGB que entrará en vigor a partir del ciclo 2020-2021 perteneciente al Nuevo Modelo Educativo, solo se podran hacer algunas observaciones, ya que se requeriría de las primeras generaciones egresadas con dicho plan de estudios para hacer nuevamente una investigación con el sector hotelero acerca de qué tan adecuadas son las competencias de los candidatos con respecto a sus necesidades y vacantes.

Se observa un programa mejor estructurado con cuatro módulos en lugar de dos y más completo; es decir, ahora ya se desarrolla cada submódulo con temas y

subtemas en cuanto a conocimientos básicos, se integran las habilidades esperadas, las actitudes y los conocimientos esperados.

También contiene a diferencia del programa anterior, un apartado dedicado a las competencias profesionales de la capacitación, son ocho y se encuentran definidas de acuerdo a las nuevas asignaturas, hecho que definitivamente marca un objetivo y rumbo fijo tanto el estudiante como del docente.

También se observa la incorporación del elemento más relevante producto de la presente investigación que es, el dominio del idioma inglés, sin embargo, la forma tan ligera en que se aborda sugiere que no tendrá el peso necesario de acuerdo con los requerimientos del sector hotelero, por lo menos en la ciudad de Cancún particularmente.

En cuanto a las asignaturas conserva las mismas ocho del programa anterior, solo que fusiona algunas que eran redundantes y les modifica o reduce el nombre, así queda el espacio de incorporar dos submódulos, el primero perteneciente al restaurante y bar y el segundo a las empresas turísticas enfocado al desarrollo organizacional, aunque parece muy atinado el cambio, no se contemplan aspectos a profundidad de la vocación de servicio y la orientación al cliente.

Otro aspecto interesante es que se mantienen las fuentes de consulta del programa anterior al actual, aunque obviamente se añaden algunas en el nuevo programa, así como direcciones electrónicas, si embargo; es una señal de que en esencia el programa y su contenido es el mismo, solo modificado en su exterior, pero no en su interior, se siguen promoviendo el desarrollo de habilidades mecánicas más que intelectuales.

7.- Conclusiones

El modelo educativo que actualmente es utilizado en la educación media superior, modalidad bachillerato general con formación para el trabajo Turismo, no corresponde a las necesidades de los jóvenes egresados, ni a las necesidades de uno de los sectores más importantes en la ciudad de Cancún que es el hotelero.

No se encuentran alineadas las competencias de egreso de estos alumnos, con las necesidades de contratación que existen como opción para su primer empleo, contar con la capacitación en turismo no les proporciona ninguna ventaja real frente a otros candidatos aspirantes a los mismos puestos de trabajo, por lo que se validan en la presente investigación los datos de la ENOE, perteneciente al INEGI realizada en el 2016, que afirma que a los egresados de la educación media superior no les sirvieron de mucho las competencias adquiridas durante su preparación, ya que al momento de su contratación, éstas no fueron valoradas.

Los alumnos egresados de nivel medio superior con formación en turismo, solo tienen acceso a puestos de corte operativo en el nivel más bajo del escalafón de cada hotel, aquellos puestos dentro del sector que no requieren conocimiento específico alguno como son: ayudante de camarista o camarista C, ayudante de mesero o garrotero, ayudante de recepción o recepcionista C, ayudante de mantenimiento, ayudante de cocina o cocinero C, lavalozas o Stuart.

Aquellos jóvenes con oportunidades reales de ascender rápidamente en un puesto son aquellos que dominan un idioma (preferentemente inglés) y su actitud demuestra una clara orientación al cliente y vocación de servicio, mismas que no son aprendidas en la escuela.

Éstos resultados coinciden con los encontrados por Junggeburgt (2004), ya que afirma que es necesario conocer los desafíos a los que se enfrentará el sector y tratar de superarlos por medio de una “capacitación o educación exitosa”, para el caso específico del turismo.

Por lo que al conocer las necesidades específicas del sector hotelero, (en este caso los desafíos) se debieran hacer los ajustes necesarios por parte del sector educativo para combatirlos, ¿cómo?, por medio de la educación.

Menciona el autor que el proceso de aprendizaje debiera estar relacionado con el trabajo; punto en el que, la presente investigación le concede la razón, ya que se propone el servicio social o practicas profesionales en el campo laboral para que el alumno pueda poner en practica lo aprendido en el aula, y si no se puede estar directamente en el campo de trabajo, por lo menos tener prácticas en laboratorios dentro del colegio que les permitan reporducir las situaciones laborales más recurrentes, en condiciones controladas y supervisadas por el docente.

Propone también el autor, que cuando sea posible, se aplique el modelo de mentor, en este punto la presente investigación no coincide con el autor, ya que es de la manera tradicional de transmitir los conocimientos en el aula, de la que se quiere cambiar el paradigma.

Obtener un fuerte apoyo tanto de la gerencia como de los trabajadores, es otro de los puntos que propone el autor, en este caso, se pudo observar en las entrevistas con los empleadores hoteleros, que tanto la gerencia de Recepción como la de Recursos humanos estaban muy involucradas y comprometidas con el desarrollo del trabajador, no así en los hoteles pequeños, en donde la escasez de personal impide la fijación de políticas exstrictas de personal.

Tratar de integrar el aprendizaje en la trayectoria profesional del empleado, en este punto coincide completamente la investigación y sus resultados con el autor, ya que la capacitación debe ser permanente en el empleado, nuevamente esta política solo la llevan a cabo en los hoteles de mayor tamaño, en los pequeños es mayor la preocupación por dar el servicio que por el crecimiento o desarrollo de los clientes internos (los empleados).

Integrar el proceso de aprendizaje en un marco sólido respaldado por la organización, precisamente es en este punto en donde se diferencian los hoteles entrevistados, los de mayor tamaño realmente se comprometen con el desarrollo de los empleados, mientras que en los pequeños incluso puede no existir la figura de la capaciotación, a menos que sea la exigida por el gobierno.

Incluir habilidades básicas (lenguaje, comportamiento, cultura, organización) en este proceso de aprendizaje; se considera éste punto como fundamental y de coincidencia completa con los resultados de la presente investigación, ya que

precisamente es el dominio del idioma inglés, la competencia primordial que se solicita para la contratación de los jóvenes egresados del nivel medio superior, más allá de las competencias profesionales que adquirieron durante su educación de nivel medio superior.

Todo el proceso necesita pasión, o al menos motivación, con un continuo estímulo de ambos lados, en este punto el autor define lo que para la presente investigación es la sinergia creada entre empleado y empleador, en donde no solo se trata de crear “productos” egresados hechos a la medida de las necesidades de sector hotelero, sino de crear una sinergia de trabajo entre ambos que genere un beneficio mutuo.

Los planes de aprendizaje deben ser transparentes para los usuarios, en este punto la presente investigación y el nuevo programa de estudios de la DGB coinciden, ya que no se trata de que el alumno reciba conocimientos desarticulados que le inviten a la memorización de conceptos aislados para pasar una prueba, sino que se quede en ellos un aprendizaje significativo.

Aprender (aún) debe ser divertido para todos, es justo en este punto que entran las políticas de capacitación, crecimiento y desarrollo del hotel, como se mencionó anteriormente, solo los hoteles grandes son los que tienen un programa estructurado de capacitación y desarrollo de sus empleados, no así los pequeños.

La asociación en general es crucial para el éxito de todo tipo de proceso de aprendizaje, este punto se interpreta, para efectos de la presente investigación, la necesidad que se tiene de comunicación entre el sector educativo y el laboral, ya que muchas de las necesidades reales de capacitación del sector hotelero, no son atendidas o satisfechas por el sector educativo, lo que se traduce en un mal resultado y una falta de alineación de intereses.

Analizando el modelo por competencias integrado al programa de estudios en el año 2010 mediante la RIEMS y renovado para el nuevo programa de estudios 2020, mediante la Reforma Educativa, al día de hoy sigue sin rendir los frutos esperados, continúa siendo el profesor el artífice de todo el conocimiento dentro del aula, y la memorización por parte de los alumnos la estrategia de avance a través del bachillerato, acumulando conceptos aislados, conocimientos que al no poner en

práctica en algún contexto real pierden su eficacia y la oportunidad de convertirse en aprendizajes profundos, lo que provoca que no se adquieran competencias profesionales reales en la escuela, sino hasta que se colocan en alguna empresa del sector.

En su planeación, el nuevo programa educativo admite que los resultados de las evaluaciones nacionales e internacionales dan cuenta de que el esfuerzo no ha sido el suficiente y que no se ha progresado en el desarrollo de competencias que son fundamentales para el desarrollo de las personas y de la sociedad.

Lo que parece insólito, es que después de haber realizado consultas nacionales a todos los sectores de la población interesados en una mejora del programa como son: escuela, gobierno e industria, se hallan conservado todas las asignaturas del programa anterior y anexado solamente dos nuevas.

La presente investigación realizada en la ciudad de Cancún únicamente, obtuvo datos muy interesantes en cuanto a las necesidades del sector hotelero para la contratación de egresados del nivel medio superior con formación en turismo, y estas fueron las dos competencias más solicitadas para su contratación: dominio del idioma inglés y vocación de servicio, orientación al cliente.

Solamente una de ellas está contemplada en el nuevo programa de estudios, aunque sin la profundidad requerida, la otra competencia arrojada no, y es de vital importancia recalcar que, en turismo, el personal está expuesto a la comunicación directa con los clientes, por lo tanto, se recluta principalmente sobre la base de una evaluación del comportamiento, y los alumnos no reciben ninguna preparación para ello.

Las asignaturas del programa de estudios vigente promueven la realización de actividades en el sector laboral, sin embargo, es el docente quien decide si estas se llevan a cabo o no, ya que el programa está tan poco profundizado que confía en la experiencia del docente, situación que se complica en los colegios particulares los cuales no tienen los métodos de evaluación ni programas de capacitación en competencias que les facilite su trabajo.

El nuevo programa de estudios promete solucionar este problema de la falta de practicas en el campo laboral, poniendo mayor énfasis en el trabajo que el docente debe realizar, dejando menos a su criterio los contenidos y actividades y puntualizándolas en el papel, sin embargo, no cuentan con los medios para verificar su cumplimiento con los docentes del sector particular.

Definitivamente la inclusión de practicas controladas en laboratorios especiales de la capacitación como los que se proponen en la presente investigación, contribuirían a crear aprendizajes significativos en los alumnos y en el desarrollo de sus competencias, ya que de acuerdo con Gómez (1999) la tarea de la teoría recibida en clase es dar sentido a una situación concreta, misma que se puede desarrollar en dichos laboratorios.

8.- Propuesta

Después de analizar las competencias de egreso de los jóvenes de nivel medio superior, modalidad bachillerato general con formación en turismo de acuerdo con el programa de estudios vigente, emitido por DGB, así como las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún mediante entrevistas semi estructuradas en profundidad y la observación atenta de sus actividades cotidianas, se observó que no se encuentran alineadas unas con las otras, se constató que las competencias profesionales adquiridas por los jóvenes no son en su totalidad apreciadas por el sector hotelero, por lo que no ofertan vacantes cuyo perfil de contratación posea dichas competencias.

Tomando como base la información citada en la Comisión Europea, (2004). Incluida en los antecedentes de la presente investigación, que considera que una competencia es crucial para generar aptitud para el empleo y la capacidad de obtener un puesto de trabajo en el mercado laboral.

La presente investigación propone la adhesión de dos competencias profesionales al programa de estudios, que de acuerdo con la investigación son las más buscadas y valoradas por el sector hotelero, para lograr así, una alineación de las competencias de egreso del nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo a los requerimientos de contratación del sector hotelero.

Las competencias profesionales propuestas son las siguientes:

1. Dominio de idiomas, con especial énfasis en el inglés, con una mayor profundidad que la propuesta por el nuevo programa de estudios.
2. Vocación de servicio/orientación al cliente

La adhesión de dichas competencias profesionales al programa de estudios actual proporcionaría a los egresados la posibilidad de ser candidatos atractivos con altas probabilidades de contratación, expectativas de crecimiento y desarrollo dentro del sector hotelero, ya que son las competencias más solicitadas.

Sin embargo, el programa de estudios vigente será reemplazado por el nuevo programa de estudios de la DGB a partir del ciclo escolar 2020-2021, aún cuando

éste cambio sea llevado a cabo, las necesidades de los empleadores hoteleros continúan siendo las mismas, ya que las reformas al programa de estudios impactan en el perfil de egreso de los alumnos, no en el perfil de contratación por parte del sector.

Cabe mencionar que después de analizar el nuevo programa de estudios, se observó la incorporación del idioma inglés en el desarrollo de su currículo, aunque no con la profundidad requerida por el sector arrojada en la presente investigación, por otro lado, no se observó la incorporación de ninguna asignatura relativa a la vocación de servicio y orientación al cliente, por lo que la propuesta se mantiene incluso para el nuevo programa de estudios de la DGB.

De acuerdo con Jonckers P. (2005), incluido en los antecedentes de la presente investigación, el sector pertenece a los pocos que mantienen un crecimiento constante y prometedor pese a las vicisitudes que le rodean, es también identificado por las características negativas como la rotación de personal excesiva, la falta de personal calificado y los constantes cambios en las habilidades que se requieren, de acuerdo a las exigencias del turista en constante movimiento.

Es por eso que también se propone la implementación de programas como el servicio social o las prácticas profesionales y su realización en empresas del sector turístico, ya que poner en práctica lo aprendido en el aula refuerza el conocimiento adquirido, además de proveer de experiencias reales al estudiante gracias al contacto directo con las actividades turísticas que se desarrollan en la ciudad de Cancún en particular.

Aunque la intención de poner en práctica lo aprendido en el aula afuera en el campo laboral real está contemplado en el programa de estudios vigente y sigue contemplado en el nuevo programa de estudios que entrará en vigor a partir del ciclo 2020-2021, ningún programa contempla la posibilidad de reconocer mediante algún certificado la capacitación para el trabajo que el alumno adquiere durante su educación media superior, así como tampoco contempla la realización de servicio social y prácticas profesionales, mismas que son idóneas para proveer de experiencias reales al estudiante y presentarlo directamente con el sector en el cual se desarrollará profesionalmente.

De acuerdo con Junggeburdt (2004), incluido en los antecedentes de la presente investigación, conocer los desafíos y tratar de superarlos es esencial para una capacitación o educación exitosa, es por eso que se propone la creación de un laboratorio de prácticas dentro del colegio, en donde se puedan representar diferentes situaciones de la vida real en condiciones controladas por el profesor, con la intención de que el alumno se familiarice con los procesos y conflictos más recurrentes a resolver, los ambientes sugeridos son:

- La habitación de un hotel, la recepción de un hotel y el restaurante.

Es importante señalar que el objetivo que se busca con la adhesión de dichas competencias profesionales no es el de estandarizar egresados como si fuesen productos de una fábrica hechos a la medida de las empresas que los contratarán, por el contrario, el objetivo de la alineación es el de generar una sinergia entre los egresados y los empleadores en donde ambos se beneficien, por un lado el empleado mejorando su nivel de vida y ampliando sus expectativas de crecimiento y desarrollo dentro del trabajo, y por el otro; los empleadores hoteleros otorgando un mejor servicio, lo que impacta directamente en la calidad, competitividad y satisfacción de sus clientes.

Otro aspecto importante, que forma parte de la propuesta del presente trabajo de investigación, es la incorporación de las competencias cualitativas al programa de estudios, de acuerdo con Magaña (2011) citada en los antecedentes, éstas, son la pieza fundamental para lograr la competitividad, misma que marca la pauta al momento de la contratación de los jóvenes.

Las competencias cualitativas, a diferencia de aquellas medibles o cuantificables, son aquellas que generan resultados y beneficios, promoviendo así la efectividad y la integralidad del individuo, en la medida que se satisfaga a sí mismo, podrá satisfacer las necesidades del mercado globalizado, en este caso las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún.

Sin embargo, no es sencillo determinar éstas competencias, se requiere de una categoría en el terreno de la abstracción, en donde se puedan “tangibilizar” el pensamiento, el conocimiento y los contenidos que posea el alumno.

Si tomamos en cuenta que el termino competitividad lo considera la autora como el conjunto de competencias cualitativas y cuantitativas que el individuo adquiere y ejecuta integralmente en el sector laboral, harian falta a las competencias profesionales básicas que el alumno recibe en la escuela, una parte de competencias cualitativas.

Debido a esta falta de equilibrio, los resultados obtenidos en los alumnos no son los esperados por el sector laboral, en este caso las empresas de alojamiento, es por eso que se debe enfrentar la teoría con la práctica de las ideas y los conceptos, esto sería en términos llanos; tangibilizar, poder ver o tocar en este caso y como propuesta, las emociones, los deseos y las intenciones para poder trabajar en ellas y llegar a su grado máximo de eficiencia.

Identificar en la dimensión del YO, a los pensamientos, los sentimientos, las actitudes y valores del estudiante, frente a la dimensión del conocimiento, en turismo propiamente, las competencias cualitativas son la parte intangible de esa infinidad de acciones y relaciones que se desarrollan en su práctica, tanto al servuccir el producto intangible como a su entrega.

Se propone agregarlas al programa educativo como parte del componente de liderazgo impartido a los jóvenes estudiantes, las competencias cualitativas son:

- Comprometerse
- Manejar las emociones
- Servuccir con Calidad Total
- Tangibilizar
- Seguir Instrucciones
- Ser oportuno
- Trabajar en equipo

Con la adhesión de las competencias propuestas, se espera que los jóvenes egresados de nivel medio superior con formación en turismo, se encuentren alineados a las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún en puestos de trabajo acorde a su perfil.

9.- Recomendaciones

La presente investigación se realizó tomando en cuenta las competencias de los egresados de nivel medio superior de escuelas particulares, modalidad bachillerato general con formación en turismo y las necesidades de los empleadores hoteleros de la zona turística de Cancún, para saber si se encuentran alineadas o no.

Cabe mencionar que las competencias de egreso corresponden a un programa de estudios que será vigente hasta el ciclo 2019-2020, ya que, en el sistema educativo ha realizado una importante reforma, dando origen a un Nuevo Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, el cual conserva el enfoque por competencias del modelo anterior y demanda la creación de un currículo más adecuado a los nuevos objetivos del mismo.

Por lo que se recomienda realizar de nuevo la investigación cuando egrese la primera generación del nuevo programa de estudios, para conocer si los cambios efectuados al programa, derivados del Nuevo Modelo Educativo para la Educación obligatoria han surtido el efecto planeado y deseado.

Sin embargo, es importante señalar que, aunque se cambie el program de estudios y las asignaturas que contenga así como las competencias a desarrollar, son las necesidades del sector hotelero las que determinarán si se encuentran alineadas a su perfil de contratación o no.

Es altamente recomendable que tanto los colegios particulares y públicos, como la propia oficina de la SEP en la ciudad, desarrollen una base de datos que pueda dar seguimiento a los egresados que deciden no continuar su educación profesional e incorporarse al mercado laboral, para saber que tan efectivas están siendo las competencias adquiridas durante su educación media superior.

También sería de gran interés saber la forma de contratación, capacitación y evaluación que tienen los colegios particulares para con sus profesores, ya que solo los colegios públicos transparentan este proceso, y es en ellos en quienes recae gran parte de la responsabilidad del desarrollo de las competencias profesionales de los jóvenes egresados.

10.- Referencias

- Abitch L. y Freikamp H. 2005. Tourism in Germany: trends, facts and figures. Cedefop Panorama series; 115 Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities,
- Acuerdo 351, Publicado en el D.O.F. el 07 de mayo de 2008. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5117049&fecha=04/11/2009
- Acuerdo 442, Publicado en el D.O.F. el 26 de septiembre del 2008, recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Acuerdo_numero_442_establece_SNB.pdf
- Acuerdo 444, Publicado en el D.O.F. el 21 de octubre de 2008, recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Acuerdo_444_marco_curricular_comun_SNB.pdf
- Acuerdo 646, Publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2012. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5264452&fecha=16/08/2012
- Acuerdo 656, Publicado en el D.O.F. el 20 de noviembre de 2012, recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Acuerdo_656_reforma_adiciona_444_adiciona_486.pdf
- Albrecht, K. (2007). Practical Intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.
- Alfa Tuning. America Latina 2004-2008. Recuperado de http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/06/Mendoza_PUBL_2011_PROYECTO-ALFA-TUNING.pdf
- ANUIES. Recuperado de <http://www.anui.es.mx/>
- Balbi, J. (2004), La mente narrativa, Buenos Aires, Argentina, Paidós
- Bass, B. M. y Steidlmeier, P. (2007). Ethics, character and authentic transformational leadership behavior. *Leadership Quarterly*, 10 (2), 181-217.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. España: Shalom. ISBN: 978-959-212-783-7.
- Boyatzis, R. E. 1982. The Competent Manager: a Model for Effective Performance. Riley. New York.
- Bunk, G.P. (1994, p-15): La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. Formación Profesional (CEDEFOP, Berlín). N°1.
- Careaga Viliesid Lorena e Higuera Bonfil Antonio. Historia Breve de Quintana Roo, El Colegio de México, Fondo de Cultura Económica 2012.
- Carretero M. (2005) Constructivismo y Educación. Editorial Progreso. México.
- Castorina, J. A. (1998), "Los problemas conceptuales del constructivismo y sus relaciones con la educación", en M. Carretero, J. A. Castorina y R. Baquero (comps.), Debates constructivistas, Buenos Aires, Argentina, Aique.
- Chagoyan G. P. (Rastreado el origen pedagógico del modelo educativo por competencias. 2012)
- Cohen, A. (1985). The Symbolic Construction of the Community. London: Routledge.
- Comisión Europea (2004). Competencias clave para un aprendizaje a lo largo de la vida. Madrid: Dirección General de Educación y Cultura.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada el 5 de febrero de 1917 recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>
- DESECO (2005). La definición y selección de las competencias clave. Resumen Ejecutivo. Preparado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y traducido con fondos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).
- Dessler, Gary, (2009) Administración del personal.

- Díaz Barriga, F. (2005), Enseñanza situada: Vínculo entre la escuela y la vida, México, McGraw Hill.
- Díaz Rogelio (2002, p 35-45) El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generación de un Modelo de Competencias para las Organizaciones y las Personas. Revista Psykhe No. 2 vol. 11.
- Echeverría, B. (2002). Gestión de la competencia de acción profesional. Revista de Investigación Educativa, 20:1,7-42.
- Faure –Informe- (1973). Aprender a Ser. La educación del futuro. UNESCO. Madrid.
- Fernández, J. M.: (2005, p-44). Matriz de competencias del docente de educación básica, en Revista iberoamericana de educación. Nº 36-2. En <http://www.rieoei.org/investigacion/939Fernandez.PDF>
- Gallego, D.; Ongallo, C. (1999 p-39). *Conocimiento y Gestión*. Madrid: Pearsons Prentice Hall.
- Galindo, P. (2010). Gestión de recursos humanos por competencias. En Valero, J.A (dir), Casos prácticos de recursos humanos y relaciones laborales (pp. 247-258). Madrid: Pirámide
- Gardner, H. (1983). Frames of mind. New York: Basic Books.
- Gil, D, D. Carrascosa, A. Dumas, C. Furió, R. Gallego, A. Gené, E. González, G. Guisásola, J. Martínez, A. Pessoa, J. Salinas, H. Tricárico y P. Valdez (2007), “¿Puede hablarse de consenso constructivista en la educación científica?”, Enseñanza de las Ciencias, vol. 17, núm. 3, pp. 503-512.
- Gómez G.R., Flores J. y Jimenez E. 1999. Metodología de la investigación cualitativa.
- Google maps (2016). Recuperado de: <https://www.google.com.mx/maps/@20.1204402,-99.262575,788m/data=!3m1!1e3>
- Hernández Rojas, Gerardo; (2008). Los constructivismos y sus implicaciones para la educación. Perfiles Educativos, Sin mes, 38-77.
- Howe, K. y J. Bery (2000), “Constructing constructivism. Epistemological and pedagogical”, en D. C. Philips (ed.), Constructivism in education, Chicago, Estados Unidos, University of Chicago Press.
- Instituto nacional de estadística y geografía (INEGI). 2015. Recuperado de: <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo>
- Jonckers, Piet, 2005. General trends and skill needs in the tourism sector in Europe. Cedefop Panorama series; 115 Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005. p-156
- Junggebur, J.H.F. et al. 2004. Training and development under construction. Hospitality and the changing environment. The Hague: Hotelschool. Panorama series; 115 Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005.
- Kerlinger, F. & Lee, B. 2002. Investigación del comportamiento. México: McGraw Hill.
- Levi-Leboyer, C. (1997, p-42) La gestión de las competencias, Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- Ley General de Educación de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 13 de Julio de 1993, recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lge/LGE_orig_13jul93_ima.pdf
- Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5313842&fecha=11/09/2013
- Ley de Planeación. Publicado en el D.O.F. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lplan/LPlan_orig_05ene83_ima.pdf
- López Pérez, Lourdes. E-book. La Formación por Competencias en la Educación Superior, Alcances y limitaciones desde referentes de México, España y Chile, S/F

- Magaña, I (2011), La competitividad inconclusa: la falta de una perspectiva cualitativa, *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*. Vol. 4, Nº 2, (2011) p 4-24. Facultad de Turismo, Universidad de Colima.
- Malhorta, N. (2004), *Investigación de Mercados*, México DF, México: Pearson Educación. Marco curricular común recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/docs/Propuesta-Curricular>
- Mariano, J. A et al. (2003): Las competencias profesionales: Aspectos teóricos y aplicados, en Mariano, J.A: *El nuevo mercado laboral: Estrategias de inserción y desarrollo profesional*. Madrid: UNED.
- Martí Fernando, agosto 1985. Cancún Fantasía de Banqueros, Editorial Uno S.A. de C.V.
- Martínez Miguelez Miguel. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas. México.
- Marhuenda F, Strietska-Illina O, Zukersteinova A. Factors shaping occupational identities in the tourism sector, research in Spain, the Czech Republic and Greece. *Panorama series*; 115 Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005. p-56
- McClelland, D.1984. Testing for Competence rather than for Intelligence, in *American Psychologist*. January 1973, p. 1- 14. Disponible en Internet: <http://www.oei.es/oeivirt/gil02.htm>(Accesado en 13 de febrero de 2008).
- Medina Neri Héctor, Cancún Nuevos horizontes, Ediciones e impresiones Olmeca, enero 1986.
- Mertens, L. (1996, p-51): *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Mitrani, A. et all. 1992. *Las competencias: claves para una gestión integrada de recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
- Munné, F. (1999), "Constructivismo, construccionismo y complejidad: la debilidad de la crítica en la psicología construccional", *Revista de Psicología Social*, vol. 14, núms. 2-3.
- OCDE (2002): *Definition and Selection of Competentes*. DESECO. Theoretical and conceptual foundation, strategy paper. En <http://oecd.org>
- OIT (1993): *Formación profesional. Glosario de términos escogidos*. Ginebra
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Código ético mundial para el turismo*. Santiago de Chile: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de: http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/CODIGO_PAS_APORTE_ESP.pdf.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2004). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Perrenoud Phillipe (1997), *Construir Competencias desde la Escuela (Construire des Compétences dès l'école* ESF éditeur, 1997, p 76, Francia). Alejandría Distribución Bibliográfica S.A. de C.V. Av. Universidad 1953 E 22-L3. México D.F. 2011.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4989401&fecha=31/05/2007
- Planes de Estudio de Referencia del Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. Recuperado de www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/241519/planes-estudio-sems.pdf
- Pozo, J. I. (1994). *Teorías cognitivas del aprendizaje*. Madrid: Morata.
- Programas de estudio SEMS-DGB. Recuperado de: www.dgb.sep.gob.mx/informacion-academica/programas-de-estudio.php
- Programa de Estudio para la Generación 2016 - 2019 (En proceso de liquidación), componente de formación para el trabajo. Turismo. Consultado el 05 de mayo de 2017. Recuperado de <https://www.dgb.sep.gob.mx/informacion-academica/programas-de-estudio/cf-profesional/CFT/TURISMO.pdf>
- Programas de Estudio para la Generación 2017 - 2020 y Subsecuentes. Componente de formación para el trabajo. Turismo. Consultado el 19 de enero de 2018.

- Recuperado de:
<https://drive.google.com/file/d/1hD4UE2uIECzzBKKOxGzkrU6CI121Th5H/view>
- Programa sectorial de Educación recuperado de http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf
- RAE. (2017). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=W84NJx2>
- Revista Expansión, <http://expansion.mx/nacional/2013/06/25/mexico-el-tercer-pais-con-mas-jovenes-que-no-estudian-ni-trabaja-ocde>
- Reforma Educativa. Resumen ejecutivo. Recuperado de www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/2924/Resumen_Ejecutivo_de_la_Reforma_Educativa.pdf
- Rodríguez Moreno, M.L: Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales, Laertes, Barcelona, 2006.
- Rychen, D. S. & Salganik, L. H. (Eds.) (2003, p-58), Key Competencies for a Successful Life and a Well-Functioning Society, Hogrefe & Huber Publishers, Göttingen.
- SEDETUR, <http://sedetur.groo.gob.mx/estadisticas/indicadores/indicadores-turisticos-2015.pdf>
- Serrano González-Tejero, José Manuel, & Pons Parra, Rosa María. (2011). El Constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 1-27. Recuperado en 23 de julio de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100001&lng=es&tlng=es.
- Serrano, J. M. y Pons, R. M. (2008). La concepción constructivista de la instrucción: Hacia un replanteamiento del triángulo interactivo. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 38, 681-712
- Sistema Nacional de Competencias recuperado de <http://www.conocer.gob.mx/>
- Spencer, L. M. y Spencer. S. M.(1993). Competence at work. Models for superior performance. Nueva York: Wiley & Sons
- Tobón Sergio (2005, p-16), Formación Basada en Competencias, Universidad Complutense de Madrid, Ecoe Ediciones, Bogotá Colombia. pág. 67-69.
- Tuning Educational Structures. 2000. Recuperado de http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningEUI_Final-Report_SP.pdf
- Vargas, F., Casanova, F., y Montanaro, F. (2001). El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- Vargas Leyva, María Ruth (2006). Curso – taller: Desarrollo curricular por competencias profesionales. Curso impartido en la casa ANUIES del 22 al 24 de marzo del 2006.

Anexos

A1 Competencias genéricas

De las Competencias Genéricas. Acuerdo 444 Diario Oficial de la Federación, publicado el 21 de octubre del 2008.

Artículo 4.- Las competencias genéricas y sus principales atributos, son las que se establecen a continuación:

Se autodetermina y cuida de sí

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.

Atributos:

- Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.
- Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.
- Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.
- Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.
- Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.
- Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.

2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.

Atributos:

- Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones.
- Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad.
- Participa en prácticas relacionadas con el arte.

3. Elige y practica estilos de vida saludables.

Atributos:

- Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social.
- Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.
- Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean. Se expresa y comunica

4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

Atributos:

- Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.
- Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.
- Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.
- Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.
- Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas. Piensa crítica y reflexivamente

5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.

Atributos:

- Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.
- Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.
- Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.

- Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez.
- Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.
- Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.

Atributos:

- Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.
- Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias.
- Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.
- Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.
Aprende de forma autónoma

7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.

Atributos:

- Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.
- Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.
- Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana. Trabaja en forma colaborativa

8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.

Atributos:

- Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
 - Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.
 - Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
- Participa con responsabilidad en la sociedad

9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.

Atributos:

- Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.
- Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.
- Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos.
- Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad.
- Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado.
- Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.

10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.

Atributos:

- Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación.

- Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.
- Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.

11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Atributos:

- Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.
- Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.
- Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.

A2 Clasificación de hoteles por número de habitaciones

Clasificación de hoteles por número de habitaciones en la Zona Hotelera de Cancún.

	HOTEL	DIRECCION	K.M.	TEL	HAB
1	Mía Cancún	Blvd. Kukulcán	11.5	881-3900	27
2	Casa Turquesa	Blvd. Kukulcán	13.5	193-2260	30
3	Las gaviotas Hotel & Suites	Av. Pok Ta Pok Lote 1-A	08.0	883 4747	35
4	Grand Royal Lagoon	Calle Quetzal M 45 L 8-A	07.5	883-2899	36
5	Hotel Sina Suites Cancun	Quetzal 33 Club de Golf	07.5	883-1018	37
6	Maya Caribe Cancún	Blvd. Kukulcán	06.0	849-41-63/67	40
7	Green 16	Av. Pok Ta Pok lote 4, 5	08.0	883-2217	40
8	MayaFair Design Hotel	Blvd. Kukulcán	08.5	883-1311	48
9	Imperial Laguna Cancún	Calle Quetzal lote 11	07.5	883 3446	63
10	Solymer Beach & Resort	Blvd. Kukulcán 2da. Etapa	18.7	885-1811	90
11	Sunset Marina Resort	Blvd. Kukulcán	05.8	891-4500	100
12	Imperial Las Perlas	Blvd. Kukulcán	02.5	883-4692	120
13	Calypso Hotel Laguna	Blvd. Kukulcán	04.0	849-4400	125
14	Cancún Bay Resort	Blvd. Kukulcán	03.5	849-5782	135
15	Beach Scape Kin-Ha	Blvd. Kukulcán	08.5	891-5400	138
16	Cancún Clipper Club	Blvd. Kukulcán	08.5	891-5997 / 77	142
17	Dos Playas Cancún	Blvd. Kukulcán	06.5	849-4920	150
18	Ocean Spa Hotel	Blvd. Kukulcán	03.5	848-7170	152
19	Bel Air Collection Hotel & Spa	Blvd. Kukulcán	20.5	193-1770	155
20	Aquamarina Beach	Blvd. Kukulcán	04.5	849-4606	160
21	Real Inn Hotel	Blvd. Kukulcán	05.5	283-0400	160
22	Nyx Cancún	Blvd. Kukulcán M. 52	11.5	848-9300 / 10	163
23	Yalmakan	Blvd Kukulcán	19.5		169
24	Aloft Cancún	Blvd. Kukulcán M 48	09.0	848-9900	177
25	The Royal Islander	Blvd Kukulcán lote 50	17.5	881-0100	179

26	Fiesta Americana Villas	Blvd. Kukulcán	08.5	881-1400	180
27	G R Caribe	Blvd Kukulcán lote 64	20.5		200
28	The Royal Cancún	Blvd. Kukulcán lote C2	04.5	881-5100	201
29	Royal Sunset Cancún	Blvd. Kukulcán	10.0	881 8750	201
30	The Royal Caribbean	Blvd Kukulcán	17.0	881-0100	207
31	Holiday Inn Arenas	Blvd. Kukulcán	02.5	287-0500	209
32	Sandos Cancún Luxury	Retorno del Rey	14.0	881-2200	210
33	Flamingo Cancún Resort	Blvd. Kukulcán	11.5	883 1029	249
34	Sun Palace Resort	Blvd. Kukulcán	20.0	891 4100	252
35	Le Blanc Spa Resort Cancún	Blvd Kukulcán	10.0	881-4740	260
36	Nizuc Resort & Spa	Blvd. Kukulcan	21.0	891-5700	274
37	Beach Palace	Blvd. Kukulcán	11.5	891-4110	285
38	Park Royal	Blvd. Kukulcán lote 18	12.5	885 1333	290
39	Royal Solaris	Blvd. Kukulcán lote 64	20.5		295
40	Presidente Intercontinental	Blvd. Kukulcán	07.5	848-8700	300
43	Hyatt Zilara Cancún	Blvd. Kukulcán	11.5	881-5600	300
42	G R Solaris Cancún	Blvd. Kukulcán lote 59	19.5	848-8400	306
41	Krystal Grand Punta Cancún	Blvd Kukulcán lote 9	08.5	891-5555	307
44	Barceló Tucancún Beach	Blvd. Kukulcán lote. 24	13.5	891-5900	336
45	The Royal Sands Resort	Blvd. Kukulcán lote 32	13.5	881-0100	340
46	Grand Park Royal	Blvd. Kukulcán	10.5	848 7800	344
47	Omni Cancún Hotel & Villas	Blvd. Kukulcán lote 48	16.5	881-0600	346
48	Riu Palace Las Américas	Blvd. Kukulcan M 50	08.5	881-4300	350
49	Occidental Costa Cancún	Blvd. Kukulcán	04.5	849-7100	358
50	The Ritz-Carlton Cancún	Retorno del Rey 36	13.5	881-0808	365
51	Casa Maya Imperial	Blvd. Kukulcán	05.5	881-0500	370
52	Live Aqua Cancún	Blvd. Kukulcan	12.5	881-7600	371
53	The Westin Resort & Spa	Blvd. Kukulcán lote 70	20.0	848-7400	380
54	Grand Oasis Palm	Blvd Kukulcán	04.5		385
55	Oasis Sens The Pleasure	Blvd. Kukulcán	19.5	891-5000	388

56	Iberostar Cancún Golf & SPA	Blvd Kukulcán	17.0	881-8000	426
57	Temptation Resort Spa	Blvd. Kukulcán	03.5	848-7900	430
58	Me by Meliá Cancún	Blvd. Kukulcán	12.0	881-2500	434
59	Dreams Sands Cancún Resort	Blvd. Kukulcán	09.5	848-7000	438
60	Club Med	Blvd. Kukulcán	21.5	881-8200	439
61	Emporio	Blvd. Kukulcán	16.5	848-7142	440
62	J.W. Marriott Cancún Resort	Blvd. Kukulcán lote 40-A	14.5	848-9600	448
63	Marriott Casa Magna Cancún	Retorno Chac lote 41	14.5	881-2000	450
64	Oasis Palm	Blvd. Kukulcán	04.5	848-7500	470
65	Panamá Jack Resorts Grand	Blvd. Kukulcán	11.5		487
66	Secrets The Vine	Retorno del Rey Lote 38	14.5	848-9400	497
67	Seadust (Parnassus)	Blvd. Kukulcán	14.5	848 7553	505
68	Riu Caribe Hotels & Resorts	Blvd. Kukulcán lote 6-C	05.5	848-7850	506
69	Fiesta Americana Condesa	Blvd. Kukulcán	16.5	881-4200	507
70	Krystal Cancún	Blvd Kukulcán lote 9	09.0	848 9800	520
71	Hyatt Ziva	Blvd. Kukulcán M 51 L 7	08.5	848 7000	547
72	Riu Palace Península	Blvd. Kukulcán lote 6-C	05.5	848-8090	562
73	Riu Cancún	Blvd. Kukulcán M 50 L 5	09.0	848-7151	570
74	Westin Laguna Mar	Blvd. Kukulcán lote 18	12.5	891 4200	592
75	Hard Rock	Blvd. Kukulcán	14.5	881-3600	601
76	Fiesta Americana Coral Beach	Blvd. Kukulcán Lote 6	09.5	881-3200	602
77	Crown Paradise Club	Blvd. Kukulcán	18.5	848-9000	617
78	Paradisus Cancún Resort	Blvd. Kukulcán	16.5	881-1100	666
79	Grand Oasis Cancún	Blvd. Kukulcán	16.5	881-7000	1454
80	Moon Palace	Carr. Cancún P. Morelos	340		2058

Fuente: Elaboración propia, con base en observación *in situ* y las páginas web oficiales de cada hotel.

A3 Lista de cotejo

De acuerdo con el plan de estudios oficial y vigente de la DGB, se realiza la siguiente lista de cotejo de las competencias de egreso de nivel medio superior, escuelas particulares modalidad bachillerato general con formación en turismo.

 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO 			
¿El programa de estudios para el nivel medio superior modalidad bachillerato general con formación en turismo, tiene elementos que generen las siguientes competencias?	SI	NO	Observaciones
ONCE COMPETENCIAS GENÉRICAS			
1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue	X		
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros	X		
3. Elige y practica estilos de vida saludables	X		
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados	X		
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.	X		
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva	X		
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.	X		
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.	X		
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo	X		
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales	X		
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables	X		

CINCO COMPETENCIAS DISCIPLINARES.			
Se da por entendido que el programa contiene los elementos suficientes para generar las competencias en los campos disciplinares básicos que son: Matemáticas, Ciencias experimentales, Ciencias sociales, Humanidades y Comunicación.	X		
OCHO COMPETENCIAS PROFESIONALES BÁSICAS			
1. Servicio de hospedaje y limpieza e inspección de hospedaje	X		
2. Funciones que realiza un guía de turistas.	X		
3. Guiar recorridos de atractivos turísticos.	X		
4. Elaborar paquetes turísticos	X		
5. Identificar recursos turísticos de México.	X		
6. Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios	X		
7. Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocios, cultural y social programado.	X		
8. Comercializar productos Turísticos y propiedades vacacionales.	X		

A4 Entrevista

Entrevista semi estructurada para los empleadores hoteleros.

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO			
<p>El presente es un instrumento tipo entrevista semi estructurada a profundidad en la que el entrevistador observará y anotará las respuestas de los empleadores hoteleros.</p>					
Nombre del entrevistado:			Puesto ocupado:		
Hotel:			No. Habitaciones:		
Pregunta			Respuesta		
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?					
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?					
¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?					
¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?					
¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?					
Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?					
Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior					
Espacio para fotografías					

A5 Fichas de entrevista

Ficha de entrevista 1 Hotel Moon Palace Sunrise

		INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO			
Nombre del entrevistado: Lic. Juan Moreno			Puesto ocupado: Gerencia de Recepción		
Hotel: Moon Palace Sunrise				No. Habitaciones: 1342	
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?					
<ul style="list-style-type: none"> • Entretenimiento • Relaciones públicas • Mantenimiento • A&B • Ama de llaves • Cocina • Recepción y Bell Boys • Reservas • Grupos y Convenciones 					
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?					
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y Bell Boys • Cocina • Ama de llaves 					
¿Cuáles son los requisitos o perfil de contratación de los puestos más solicitados?					
<ul style="list-style-type: none"> • Área: Recepción/Reservaciones • Puesto: Recepcionista C / Agente de reservas / Bell Boy <ul style="list-style-type: none"> ○ Licenciatura (preparatoria con el compromiso de estudiar la carrera) ○ Dominio del idioma inglés, 80% o más ○ Vocación de servicio ○ Sin necesidad de comprobar experiencia ○ Referencias personales/laborales ○ Carrera afín al turismo (opcional) ○ Documentos personales: identificación, comprobante de domicilio, antecedentes no penales, antidoping, C.V., constancia de estudios. 					

- Puesto: Vallet Parking
 - Secundaria (primaria con el compromiso de estudiar hasta preparatoria)
 - Licencia de conducir
 - Experiencia comprobable de 1 año en puesto similar
 - Manejo del idioma inglés en un 80% o más
 - Documentos personales
 - Referencias personales
- Área: Cocina
- Puesto: Stuart / Limpieza de salón y restaurant / Cocinero
 - Tarjeta de salud
 - Documentos personales
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
- Área: Entretenimiento
- Puesto: Animador
 - Dominio del idioma inglés, 80% o más
 - Buena condición física
 - Vocación de servicio
 - Referencias personales
 - Documentos personales
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
- Área: Relaciones públicas
- Puesto: Concierge
 - Licenciatura como mínimo
 - Dominio del 100% del idioma inglés y un segundo idioma
 - Vocación de servicio
 - Referencias personales
 - Documentos personales
- Puesto: Niñera
 - Dominio del idioma inglés, 80% o más
 - Buena condición física
 - Vocación de servicio
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
 - Documentos personales
 - Referencias personales
- Área: Mantenimiento
- Puesto: Operador
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
 - Oficio o carrera técnica
 - Documentos personales
 - Referencias personales
- Área: Alimentos y Bebidas
- Puesto: Meseros, Garroteros, Hostess
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
 - Dominio del idioma inglés, 80% o más
 - Vocación de servicio
 - Referencias personales
 - Documentos personales
- Área: Ama de llaves
- Puesto: Camarista (o)
 - Preparatoria (secundaria con el compromiso de estudiar la preparatoria)
 - Vocación de servicio
 - Referencias personales

<ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos personales • Área: Grupos y Convenciones • Puesto: Vendedor (a) <ul style="list-style-type: none"> ○ Licenciatura (preparatoria con el compromiso de estudiar la carrera) ○ Dominio del 100% de idioma inglés ○ Vocación de servicio ○ Carrera afín al turismo (opcional) ○ Documentos personales.
<p>¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Animador (a) • Recepcionista C • Agente de Reservas • Stuart • Cocinero (a) • Bell Boy • Auxiliar de limpieza • Operador • Garrotero • Hostess • Camarista (o)
<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa exige a cada gerencia el cumplimiento de por lo menos 3.5 horas de capacitación/hombre por mes. • Cursos de capacitación impartidos por el Tec de Monterrey en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad en el servicio ○ Liderazgo ○ Primeros auxilios y RCP ○ Manejo del estrés ○ Solución de conflictos ○ Cultura de servicio ○ Actitud mental positiva ○ Integración de equipos de trabajo
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del idioma inglés en un 80% o más • Preferentemente un segundo idioma • Vocación de servicio • Disposición de aprender y superarse
<p>Fotografías del Hotel:</p>



Figura 3.- Hotel Moon Palace Sunrise

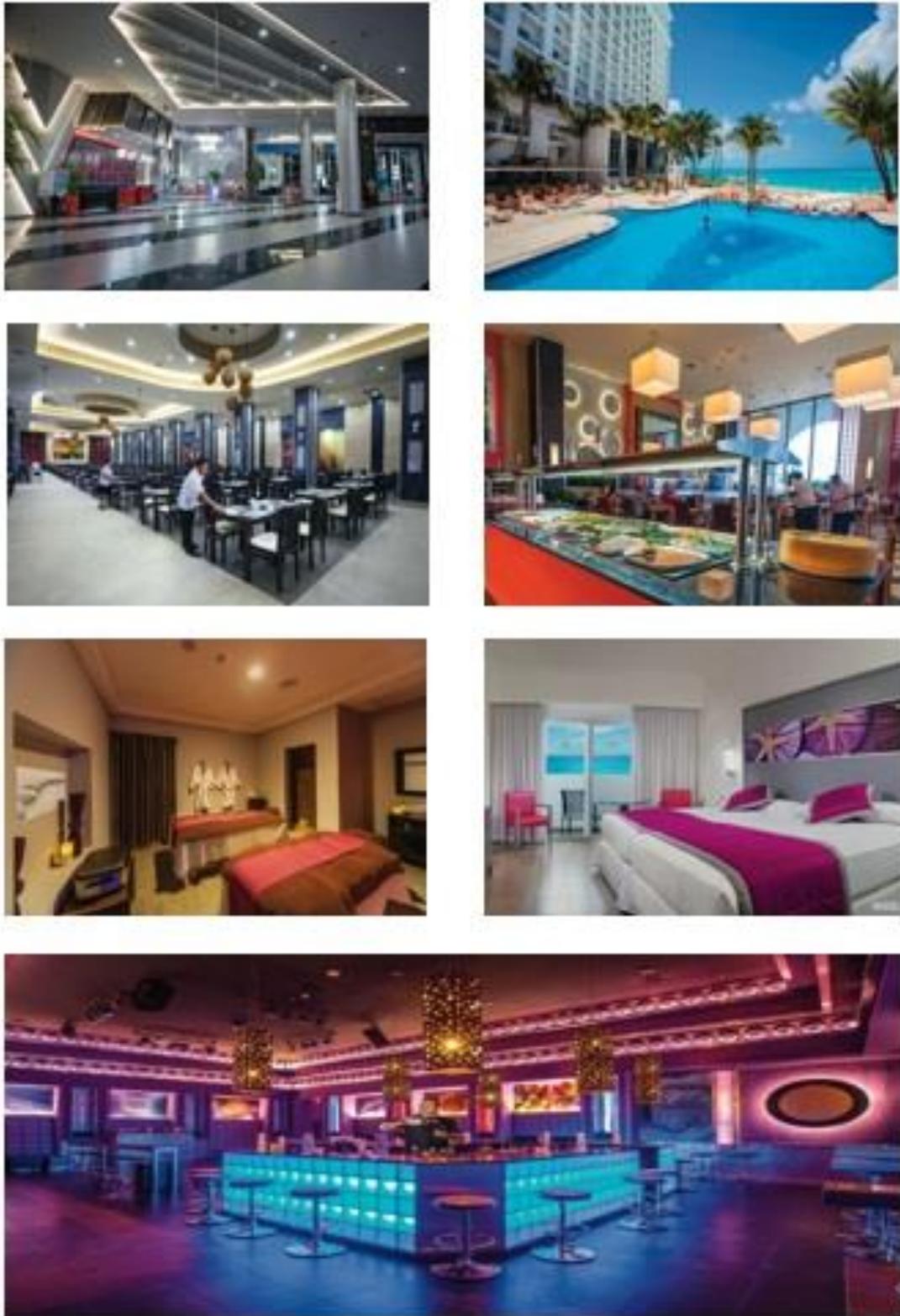
Fuente: Colección del investigador

Ficha de entrevista 2 Hotel Riu Palace Cancún

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO</p> 	
<p>Nombre del entrevistado: Mtro. Damián Hernández</p>	<p>Puesto ocupado: Gerente de Recepción</p>
<p>Hotel: Riu Palace Cancún</p>	 <p>No. Habitaciones: 570</p>
<p>¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Bares • Jefe de Seguridad • Jefe de Cocina • Jefe de Comedor • Jefe de Housekeeping • Jefe de Piscinas • Jefe de Mantenimiento • Jefe de Jardinería • Gerente de Animación • Gerente de Recepción 	
<p>¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Seguridad • Housekeeping • Comedor 	
<p>¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área: Recepción • Puesto: Recepcionista <ul style="list-style-type: none"> ○ Inglés cordial, no porcentajes, solo fluidez en el habla ○ Actitud de servicio ○ Manejo de PC básico ○ Ganas de aprender ○ No es necesario el perfil hotelero ○ Sin experiencia 	

- Licenciatura de preferencia, pero se aceptan con preparatoria, carrera trunca y técnico superior
- Documentos que requiere RH: Identificación, comprobantes de domicilio y estudios, antidoping, antecedentes no penales, CV, cartas de recomendación
- Puesto: Bell Boys
 - Inglés cordial, no porcentajes, solo fluidez en el habla
 - Actitud de servicio
 - Ganas de aprender
 - No es necesario el perfil hotelero
 - Secundaria o preparatoria o carrera trunca, técnico superior
 - Documentos que requiere RH
- Área: Animación
- Puesto: Animador
 - Inglés cordial, no porcentajes, solo fluidez en el habla
 - Actitud de servicio
 - Habilidades de baile y deportes
 - Licenciatura de preferencia, pero se aceptan con preparatoria, carrera trunca y técnico superior
 - Documentos que requiere RH
- Área: Housekeeping
- Puesto: Camarista (a) / doblador de lavandería
 - Inglés cordial, básico
 - Actitud de servicio
 - Ganas de aprender
 - No es necesario el perfil hotelero
 - Secundaria o preparatoria o carrera trunca, técnico superior
 - Documentos que requiere RH
- Área: Comedor
- Puesto: Garrotero
 - Inglés cordial, no porcentajes, solo fluidez en el habla
 - Actitud de servicio
 - Ganas de aprender
 - No es necesario el perfil hotelero
 - Secundaria o preparatoria o carrera trunca, técnico superior
 - Documentos que requiere RH
- Área: Cocina
- Puesto: Cocinero B (aprendiz) / Stuart (lava loza)
 - Inglés cordial, básico
 - Actitud de servicio
 - Ganas de aprender
 - No es necesario el perfil hotelero
 - Secundaria o preparatoria o carrera trunca, técnico superior
 - Documentos que requiere RH
- Área: Seguridad
- Puesto: Elemento de seguridad / Portero
 - Inglés cordial, básico
 - Actitud de servicio
 - Ganas de aprender
 - No es necesario el perfil hotelero
 - Secundaria o preparatoria o carrera trunca, técnico superior
 - Documentos que requiere RH

¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Ayudante de mesero (garrotero) • Camarista (o) • Animador • Elemento de seguridad • Cocinero B (aprendiz) • Lava loza (Stuart) • Doblador de lavandería
¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?
<ul style="list-style-type: none"> • No
Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de inducción a la empresa • Capacitación en el manejo del sistema de información de la empresa
Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior
<ul style="list-style-type: none"> • Inglés cordial, hablado de manera cálida y fluida • Ganas de aprender y ser parte de la familia RIU • Vocación de servicio
Fotografías del hotel:



Fuente: *Colección del investigador*

Figura 4.- *Hotel Riu Palace*

Ficha de entrevista 3 Hotel Emporio

 INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO		
Nombre del entrevistado: Lic. Thalía Ramírez	Puesto ocupado: Gerente de Recursos Humanos	
Hotel: Emporio		No. Habitaciones: 440
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?		
<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría • Ama de llaves • A & B • Cocina • Recepción / Bell boys • Seguridad (outsourcing) • Mantenimiento (outsourcing) • Animación (outsourcing) 		
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción / Bell Boys • A & B • Ama de llaves 		
¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?		
<ul style="list-style-type: none"> • Área: Recepción • Puesto: Recepcionista / Bell Boy <ul style="list-style-type: none"> ○ No experiencia necesaria ○ Inglés del 70% como mínimo ○ Preparatoria, carrera trunca o licenciatura ○ Documentos oficiales: Identificación, comprobante de domicilio, antidoping, antecedentes no penales, carta de recomendación, CV. • Área: A&B • Puesto: Garroteros (ayudante de mesero) / Stuart (lava loza) <ul style="list-style-type: none"> ○ No experiencia necesaria ○ Inglés básico 		

<ul style="list-style-type: none"> ○ Preparatoria, carrera trunca o licenciatura ○ Documentos oficiales: Identificación, comprobante de domicilio, antidoping, antecedentes no penales, carta de recomendación, CV. • Área Ama de llaves • Puesto: Camarista (o) / limpieza de áreas públicas <ul style="list-style-type: none"> ○ No experiencia necesaria ○ Inglés básico ○ Secundaria, Preparatoria deseable ○ Documentos oficiales: Identificación, comprobante de domicilio, antidoping, antecedentes no penales, carta de recomendación, CV. • Área: Contraloría • Puesto: Cajero / Auxiliar administrativo (ingresos) <ul style="list-style-type: none"> ○ No experiencia necesaria ○ Preparatoria, carrera trunca o licenciatura ○ Documentos oficiales: Identificación, comprobante de domicilio, antidoping, antecedentes no penales, carta de recomendación, CV.
<p>¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Bell Boy • Camarista • Garrotero • Cajero • Auxiliar administrativo (ingresos)
<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sí, solo de escuelas públicas, Conalep y Cecyte
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación constante del idioma inglés • Inducción al hotel
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de inglés 70% mínimo • Ganas de trabajar • Vocación de servicio
<p>Fotografías del hotel:</p>



Figura 5.- *Hotel emporio*

Fuente: *Colección del investigador*

Ficha de entrevista 4 Hotel Marriot Casa Magna

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO</p> 	
<p>Nombre del entrevistado: Lic. Mónica Miranda</p>	<p>Puesto ocupado: Coordinador de adquisición de talento</p>
<p>Hotel: Marriott Casa Magna J W Marriot</p>	 <p>No. Habitaciones: 450</p>
<p>¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Front office (Recepción, botones, teléfonos, concierge) • Capital humano (adquisición y capacitación) • Housekeeping (lavandería, uniformes, camarista) • Restaurante (meseros, garroteros, bartender) • A & B (Chef, sub chef, cocinero, aprendiz, Stuart, mozo) • Mantenimiento (operador, jardinero, carpintero, piscinas, eléctrico) • Seguridad (elementos, portero, valet parking) • Animación (animador) • Relaciones públicas (agente, vendedor) 	
<p>¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Housekeeping • Front office • Restaurante • A&B 	
<p>¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área: Front office • Puesto: Botones <ul style="list-style-type: none"> ○ Preparatoria, carrera trunca ○ Inglés 100% ○ Preferible sin experiencia ○ Vocación de servicio ○ Documentos oficiales: Identificación, comprobante de domicilio, antidoping, antecedentes no penales, carta de recomendación, CV. • Área: Front office • Puesto: Todos los demás puestos 	

- Licenciatura
- Inglés 100% y nivel intermedio de un segundo idioma
- Preferible sin experiencia
- Vocación de servicio
- Documentos oficiales
- Área: Housekeeping
- Puesto: Camarista, lavandería, uniformes
 - Preparatoria, carrera trunca
 - Inglés básico (excepto camarista, nivel intermedio)
 - Vocación de servicio
 - Preferible sin experiencia
 - Documentos oficiales
- Área: Capital humano
- Puesto: Asistente
 - Licenciatura
 - Inglés intermedio
 - Documentos oficiales
- Área: Restaurante
- Puesto: Mesero, garrotero, bar tender
 - Carrera trunca, preparatoria
 - Inglés 100% y nivel intermedio de un segundo idioma (excepto garrotero)
 - Vocación de servicio
 - Experiencia mínima
 - Documentos oficiales
- Área: A & B
- Puesto: Cocinero aprendiz, Stuart, Mozo
 - Preparatoria
 - Inglés básico
 - Vocación de servicio
 - Experiencia mínima
 - Documentos oficiales
- Área: Mantenimiento
- Puesto: Operador, jardinero, carpintero, piscinas, eléctrico
 - Preparatoria, carrera técnica
 - Inglés básico
 - Documentos oficiales
- Área: Seguridad
- Puesto: Elemento, portero, Valet parking
 - Preparatoria
 - Inglés intermedio – avanzado
 - Vocación de servicio
 - Preferible sin experiencia
 - Documentos oficiales
- Área: Animación
- Puesto: Animador
 - Preparatoria, carrera trunca
 - Inglés 100% y nivel intermedio de un segundo idioma
 - Buena condición física
 - Vocación de servicio
 - Documentos oficiales
- Área: Relaciones Públicas
- Puesto: Agente, vendedor, coordinador eventos

<ul style="list-style-type: none"> ○ Licenciatura ○ Inglés 100% y nivel intermedio de un segundo idioma ○ Vocación de servicio ○ Documentos oficiales
¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?
<ul style="list-style-type: none"> • Botones • Camarista, lavandería y uniformes • Garrotero • Stuart y mozo, aprendiz de cociner • Limpieza de piscinas, operador de mantenimiento • Elemento de seguridad • Animador
¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?
<ul style="list-style-type: none"> • No, solo de algunas universidades, programa de prácticas profesionales
Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?
<ul style="list-style-type: none"> • Sí, la empresa exige capacitación constante en idiomas y temas relacionados a la calidad en el servicio y sobre todo a las certificaciones que posee el hotel.
Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior
<ul style="list-style-type: none"> • Inglés, nivel avanzado, preferible al 100% • Vocación de servicio • Lealtad a la empresa
Fotografías del hotel:



Figura 6.- *Hotel Marriot Casa Magna y JW Marriot*

Fuente: *Colección del investigador*

Ficha de entrevista 5 Hotel Hyatt Zilara Cncún

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO	
Nombre del entrevistado: Lic. Rocío Gómez	Puesto ocupado: Coordinador de Capacitación	
Hotel: Hyatt Zilara Cancún		No. Habitaciones: 300
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Eventos • Cocina • Restaurante • Ama de llaves • Mantenimiento • Animación • Spa 		
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?		
<ul style="list-style-type: none"> • Stuart • Ama de llaves 		
¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?		
<ul style="list-style-type: none"> • Área: Recepción • Puesto: Recepcionista <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel avanzado del inglés y un segundo idioma ○ Preparatoria, carrera trunca, licenciatura ○ Vocación de servicio ○ Documentos oficiales ○ Preferible sin experiencia • Área: Eventos • Puesto: Coordinador 		

- Nivel avanzado del inglés y un segundo idioma
- Preparatoria, carrera trunca, licenciatura
- Vocación de servicio
- Documentos oficiales
- Preferible sin experiencia
- **Área: Cocina**
- **Puesto: Cocinero B (aprendiz), Stuart**
 - Inglés básico
 - Preparatoria, carrera trunca
 - Vocación de servicio
 - Tarjeta de salud
 - Documentos oficiales
 - Experiencia no necesaria
- **Área: Restaurante**
- **Puesto: Mesero, garrotero**
 - Nivel avanzado de inglés, segundo idioma deseable (mesero)
 - Preparatoria, carrera trunca
 - Vocación de servicio
 - Tarjeta de salud
 - Documentos oficiales
- **Área: Ama de llaves**
- **Puesto: Camarista**
 - Inglés intermedio
 - Preparatoria, carrera trunca
 - Vocación de servicio
 - Tarjeta de salud
 - Documentos oficiales
 - Preferible sin experiencia
- **Área: Mantenimiento**
- **Puesto: Operador**
 - Preparatoria, carrera técnica
 - Experiencia de ser posible
 - Documentos oficiales
- **Área: Animación**
- **Puesto: Animador**
 - Nivel avanzado del inglés y un segundo idioma, deseable dos
 - Preparatoria, carrera trunca, licenciatura
 - Vocación de servicio
 - Documentos oficiales
 - Experiencia

¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?

- **Recepcionista**
- **Coordinador de eventos**
- **Aprenz de cocinero**
- **Stuart**
- **Garrotero**
- **Camarista**
- **Operador de mantenimiento**
- **Animador**

<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No, solo de preparatorias públicas técnicas y universidades, por el programa de servicio social y prácticas profesionales que se lleva en el hotel
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Si, se cumple con las Normas de Capacitación e Higiene que exige la Secretaria de Trabajo y con los cursos internos de la empresa, los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programa de lealtad ○ Trabajo en equipo ○ Las 5 s ○ Manejo de conflictos ○ Comunicación asertiva ○ Sustentabilidad ecológica ○ Laboratorios internos del hotel por cada área
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del idioma inglés • Nivel avanzado de un segundo idioma • Vocación de servicio • No experiencia, si el candidato menciona que ha trabajado en más de tres hoteles se descarta automáticamente
<p>Fotografías del hotel:</p>



Figura 7.- Hotel Hyatt Zilara Cancún

Fuente: Colección del investigador

Ficha de entrevista 6 Hotel Presidente Intercontinental

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO	
Nombre del entrevistado: Lic. Camila Méndez	Puesto ocupado: Gerente de Recursos Humanos	
Hotel: Presidente Intercontinental		No. Habitaciones: 300
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?		
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recepción • Ama de llaves • A & B • Mantenimiento • Animación • Relaciones públicas 		
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?		
<ul style="list-style-type: none"> • A & B • Recepción 		
¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Preparatoria, carrera trunca, licenciatura o carrera técnica ○ Dominio del inglés en más del 80% ○ Actitud de servicio ○ Disponibilidad de horario ○ Trabajo bajo presión ○ Preferible sin experiencia 		
¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Botones. • Camarista 		

<ul style="list-style-type: none"> • Telefonista • Operador • Aprendiz de cocinero • Stuart • Garrotero • Animador • Asistente administrativo
<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No, solo los que tienen carrera técnica
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al hotel • Servicio y atención al cliente • Manejo asertivo de quejas • Normas que exige la secretaria de Trabajo • Inglés
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del idioma inglés, si tiene un segundo idioma mejor • Ganas de aprender y hacer carrera en la empresa • Vocación de servicio
<p>Fotografías del hotel:</p>



Figura 8.- *Hotel Presidente Intercontinental*

Fuente: *Colección del investigador*

Ficha de entrevista 7 Hotel Cancún Clipper Club

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO</p> 		
<p>Nombre del entrevistado: Lic. Alejandro Sandoval</p>	<p>Puesto ocupado: Gerente de Recepción</p>	
<p>Hotel: Cancún Clipper Club</p>		<p>No. Habitaciones: 142</p>
<p>¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Ama de llaves • Recursos humanos • Relaciones públicas • A & B • Mantenimiento y Seguridad 		
<p>¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • A & B • Mantenimiento y Seguridad 		
<p>¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Inglés, 70% ○ Disponibilidad de horario ○ Tarjeta de salud ○ Experiencia de 6 meses en puesto similar ○ Recomendaciones laborales y personales ○ Antecedentes no penales ○ Antidoping 		
<p>¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Mesero • Operador de mantenimiento piscina • Operador de mantenimiento jardín • Animador 		

<ul style="list-style-type: none"> • Camarista • Cocinero B • Stuart • Botones
<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Clases de inglés • Inducción al hotel, políticas y programas • Atención al cliente
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento en el idioma inglés • Amabilidad y gusto por el servicio • Disposición de aprender
<p>Fotografías del hotel:</p>



Figura 9.- *Hotel Cancún Clipper Club*
Fuente: *Colección del investigador*

Ficha de entrevista 8 Hotel Dos Playas

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN INNOVACIÓN DEL TURISMO	
Nombre del entrevistado: Lic. Miriam López	Puesto ocupado: Jefe de Recursos humanos	
Hotel: Dos Playas		No. Habitaciones: 150
¿Cuántos departamentos o áreas tiene el hotel?		
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recepción / Reservas / Botones • A & B • Ama de llaves • Mantenimiento 		
¿En cuál departamento o área, existe mayor rotación de personal?		
<ul style="list-style-type: none"> • A & B • Ama de llaves • Recepción / Botones 		
¿Cuáles son los requisitos o el perfil de contratación de los puestos más solicitados?		
<ul style="list-style-type: none"> • Inglés 70% • Disponibilidad de horario • Secundaria / preparatoria / carrera trunca • Tarjeta de salud • Recomendaciones personales y laborales • Antecedentes no penales • Antidoping • Experiencia de 6 meses a 1 año en puesto similar 		
¿Qué puestos de trabajo por área son ocupados por egresados de preparatoria?		

<ul style="list-style-type: none"> • Mesero • Garrotero • Recepcionista • Reservacionista • Camarista • Aprendiz de cocinero • Botones • Operador de mantenimiento en general • Animador
<p>¿Tienen conocimiento acerca de la capacitación en turismo que tienen los egresados de preparatorias particulares?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No
<p>Existe algún tipo de capacitación o inducción para el nuevo empleado?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Clases de inglés • Inducción al hotel • Servicio al cliente
<p>Cuáles son las competencias o habilidades indispensables de contratación para egresados de nivel medio superior</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sepa hablar inglés • Aprenda rápido • Gusto por la hotelería y el servicio
<p>Fotografías del hotel:</p>



Figura 10.- *Hotel Dos Playas*

Fuente: *Colección del investigador*

A6 Ponencias derivadas de la tesis

- a) Ponencia UQRoo Cozumel, Título: “Competencias orientadas hacia el turismo rural, un área de oportunidad en el nivel medio superior”



- b) Constancia ponencia Celaya. Título: “El desarrollo de competencias profesionales en el nivel medio superior



- c) Ponencia UADY, Yucatán. Título: “las competencias profesionales básicas en el nivel medio superior como herramientas de capacitación en turismo, ¿Brindan oportunidades para obtener el primer empleo en el sector hotelero?”



LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN, A TRAVÉS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ANTROPOLÓGICAS, EN CONJUNTO CON LA SECRETARÍA DE TURISMO Y EL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

OTORGAN LA PRESENTE

CONSTANCIA

A:

CLAUDIA EDITH DÍAZ CASILLAS

POR HABER PARTICIPADO COMO COAUTOR Y PONENTE EN EL CONGRESO INTERNACIONAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA, PARTICIPANTES Y PROCESOS HACIA LA COMPETITIVIDAD Y LA SUSTENTABILIDAD CON LA PONENCIA “LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES BÁSICAS EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR COMO HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN EN TURISMO, ¿BRINDAN OPORTUNIDADES PARA OBTENER EL PRIMER EMPLEO EN EL SECTOR HOTELERO?” LLEVADO A CABO LOS DÍAS 16, 17 Y 18 DE ENERO DE 2018

MÉRIDA, YUCATÁN A 18 DE ENERO DE 2018

DRA. CELIA ESPERANZA ROSADO AVILÉS
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

DRA. ILEANA BEATRIZ LARA NAVARRETE
RESPONSABLE TÉCNICO
PROYECTO SECTUR - CONACYT 265319
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

- d) Cata de aceptación, The Management International Conference Managing Global Diversities (MIC 2018) Bled, Slovenia. Título: “The search for cultural identity in a globalized society, a challenge for the Competency Model in the Higher Middle Level”



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

We hereby certify that

Claudia Edith Díaz Casillas

actively participated in

**MIC 2018 Conference Managing Global Diversities
30 May–2 June, 2018, Bled, Slovenia**

organized by
University of Primorska, Faculty of Management (Slovenia)
Lomonosov Moscow State University,
Moscow School of Economics (Russian Federation)
Juraj Dobrila University of Pula,
Faculty of Economics and Tourism 'Dr. Mijo Mirković' (Croatia)
Association for the Study of East European Economies and Cultures (USA)
Society for the Study of Emerging Markets (USA)

Matjaž Nahtigal, PhD.
Conference Chair

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Matjaž'.



Bled, June 2, 2018

- e) Carta de aceptación, Congreso Iberoamericano de Turismo y Responsabilidad Social CITURS. Título: “La contratación de jóvenes de nivel medio superior como parte de la responsabilidad empresarial del sector hotelero” Coruña, España.



**NOTIFICATION OF ACCEPTANCE
NOTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN
NOTIFICAÇÃO DE ACEITAÇÃO**

REF: 461

*We hereby certify that the communication entitled - Por la presente certificamos que la comunicación titulada - Certificamos que a comunicação intitulada “La contratación de jóvenes de nivel medio superior como parte de la responsabilidad empresarial del sector hotelero” written by – escrito por : **Díaz Casillas, Claudia Edith** was accepted by the Scientific Committee of the – fue aceptado por el Comité Científico- foi aceite pelo Comité Científico da **II Congreso Iberoamericano de Turismo y Responsabilidad Social (CITuRS2018)**, to be held at the University of A Coruña, Spain, between October 22 and 23 2018 - que se celebrará en la Universidad de A Coruña, España, del 22 al 23 de octubre de 2018 - a ser realizada na Universidade de A Coruña, na Espanha, entre 22 e 23 de outubro de 2018.*

A Coruña, 09/03/2018

For The Organizing Committee



María Dolores Sánchez Fernández
Conference Chairman

A7 Proyectos de investigación

Clave del proyecto: 20171292

Título del proyecto: Rescate de tradiciones a través de la medicina tradicional mexicana. Caso: Cuetzalán del progreso, Puebla.

Porcentaje de avance: 100%

Fecha de envío de reporte: 20, febrero 2018.

Director del proyecto: Dra. Marissa Alonso Marbán.

Clave del proyecto: 20171245

Título del proyecto: El impacto del turismo social en la generación de sistemas productivos locales.

Porcentaje de avance: 100%

Fecha de envío de reporte: 22, febrero 2018.

Director del proyecto: Dra. Lilian Marisa Méndez Ravina.