



**BUAP**

**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**PROPUESTA PARA ESTABLECER LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA LA  
INTEGRACIÓN AL SECTOR PRODUCTIVO DE LOS EGRESADOS DE LA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA DE LA BENEMÉRITA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.**

Tesis para obtener el título de Maestra en Educación Superior

Presenta:

**LAT. Alejandra Moreno Enríquez**

**Comité tutorial:**

**Directora de Tesis: Dra. Ma. Bernarda González Pérez**

**Dr. Esteban Miguel León Ochoa**

**Dr. Jesús Márquez Carrillo**

Puebla, Puebla

Enero 2023

**Contenido**

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Antecedentes</b> .....	3
Planteamiento del problema .....	4
Pregunta central de investigación .....	4
Preguntas particulares.....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos particulares .....	4
Justificación .....	5
<b>Capítulo I Marco contextual y normativo</b> .....	7
1.1 Contexto Internacional .....	7
1.1.1 UNESCO .....	7
1.1.2 Proceso de Bolonia .....	10
1.1.3 Proyecto Tuning .....	12
1.1.4 OCDE .....	14
1.1.5 Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	16
1.1.6 OMT .....	17
1.2 Desarrollo del campo del turismo.....	17
1.3 Contexto Nacional .....	20
1.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	21

1.3.2 Programa Sectorial de Educación.....	22
1.3.3 ANUIES y otros mecanismos de evaluación.....	22
1.3.4 SECTUR.....	24
1.4 Contexto Estatal.....	25
1.4.1 Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024 .....	26
1.5 Contexto Institucional (BUAP) .....	28
1.5.1 Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 .....	28
1.5.2 Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 .....	29
1.5.2 Descripción de la institución .....	30
1.6 Facultad de Administración.....	32
<b>1.6.1 Licenciatura de Administración Turística .....</b>	<b>33</b>
<b>Capítulo II Marco teórico .....</b>	<b>37</b>
2.1 Teorías que sustentan el Modelo Universitario Minerva .....	37
2.1.2. Constructivismo.....	37
2.1.3 Constructivismo en la Licenciatura de Administración Turística .....	37
2.1.4. Sociohistórico culturalismo .....	38
2.1.5 Sociohistórico Culturalismo en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP.....	40
2.1.6 Humanismo Crítico .....	40
2.1.7 Humanismo Crítico en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP .....	41
2.1.8 Concepto de competencias .....	41

2.1.9 Competencias en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP.	42
2.1.10 Perfil de Egreso .....	43
2.1.11 Concepto de currículo.....	44
2.1.12 Concepto de administración .....	48
2.1.13 Conceptos y funciones del turismo.....	48
2.1.14 Análisis de las competencias del Perfil de Egreso y de la Malla Curricular de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP. ....	50
<b>Capítulo III Metodología .....</b>	<b>56</b>
2.1 Tipo de investigación .....	56
2.2 Sujetos de la investigación .....	56
2.3 Variables.....	56
2.4 Instrumento.....	57
2.5 Materiales .....	57
2.6 Procedimiento.....	57
2.7 Trabajo de campo .....	57
<b>Capítulo IV Vaciado de datos.....</b>	<b>59</b>
4.1 Encuesta egresados .....	59
4.1.1 Datos generales.....	59
Formación profesional.....	60
4.2 <i>Comprensión de la industria turística</i> .....	60
4.2 Encuesta empleadores .....	74
<b>Capítulo V Análisis de los datos .....</b>	<b>100</b>

Variable 1 Currículo: .....	100
Variable 2. Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas: .....	101
Variable 3. Conocimiento de la industria turística desde el punto de vista técnico: .....	102
Variable 1. Currículo: .....	102
Variable 2. Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas: .....	104
Variable 3 Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico: .....	105
Variable 4. Prospectiva del mercado laboral: .....	105
<b>Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones</b> .....	<b>111</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>115</b>
Anexos .....	122
Anexo 1 Instrumentos de Medición .....	122
Anexo 2 Instrumentos de Medición .....	131
Anexo 3 Tabla de operacionalización de Variables egresados.....	139
Anexo 4 Tabla de operacionalización de variables empleadores .....	141
Anexo 5 malla curricular .....	145

## Introducción

El turismo es una de las principales actividades económicas a nivel del estado de Puebla, nacional e internacional; muchas personas dependen directa o indirectamente del turismo; por lo tanto, es pertinente que las instituciones educativas, gubernamentales y de la iniciativa privada impulsen esta actividad.

Los diversos atractivos culturales y naturales de México hacen que sea un país con atractivo para los turistas nacionales y extranjeros, en ese mercado, el estado de Puebla cuenta con lugares idóneos para desarrollar esta actividad económica, por lo tanto, la formación y capacitación de personal para el área turística resulta crucial para el desarrollo integral del país y del estado.

Las condiciones mencionadas deben reflejarse en una alta empleabilidad de los profesionales en turismo tanto en el sector público como privado, en esta investigación se revisa el caso de los egresados de la Licenciatura en Administración Turística (LAT) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), ofrecida en el campus de Ciudad Universitaria en Puebla capital. Para el análisis se utiliza el concepto de competencias desde el enfoque constructivista, se comparan las competencias ofrecidas por el plan de estudios de la LAT con la percepción de los egresados y empleadores sobre las competencias que obtuvieron y las que requieren para ingresar o mejorar en un trabajo relacionado con la administración turística. Por otra parte, el profesional en turismo debe asimilar que este campo ha cambiado y posiblemente se tomará otros rumbos, independientemente de si la pandemia continúe indefinidamente. El secretario de Turismo de Tamaulipas durante el año 2018 opina:

La demanda querrá un nuevo modelo económico para que te dé su confianza para poder viajar. Vamos a tener que desarrollar rutas turísticas no tradicionales junto con los operadores y las agencias de viajes receptoras, sino cómo hago recorridos de corto radio que me permitan ir a muchos más municipios para que un peso quede en un municipio, un peso en una comunidad (Forbes, 2021).

El turismo actual prevalece por el interés en una experiencia, una accesibilidad más austera y sustentable, donde puedas acceder a ella con sólo tomar el teléfono. Panoramas locales, ecoturismo, e incluso experiencias digitales, son la vanguardia y “el salvavidas” que básicamente surgió como consecuencia del confinamiento en el sector turístico. Básicamente es lo que están tomando muy en serio todos los sectores importantes a nivel mundial que involucran el negocio del ocio.

“Sin embargo, hay que tomar en cuenta la actitud actual del gobierno mexicano, que básicamente recrea la posibilidad de volver al panorama postpandemia, o al menos es lo que deja en entredicho el secretario de Turismo de México, quien en entrevistas deja ver que las estrategias son a gran escala: inyección económica a estados potenciales, como Yucatán, Guerrero, Colima, y alianzas que ayuden a atraer el turismo extranjero. “Se han realizado alianzas estratégicas con prestigiadas empresas, como Lucha Libre Triple A, Red Bull, México Desconocido, NASCAR y La Carrera Panamericana, con lo que se busca difundir y promover el patrimonio turístico”. (Secretaría de Turismo, 2021).

Respecto a la educación y las universidades, es importante que el estudiante de Turismo involucrado en el formato de clases magistrales donde existe una regla de tomar clase presencial por el dictado de un profesor o figura de poder, pueda sustituirse o adaptar por propuestas de clases iniciales que den paso a un proceso de indagación, que aborde retos desde perspectivas diferentes, que originen *startups* y fomenten la multidisciplinariedad del egresado. Esto lo hará más competitivo y con más recursos a la hora de enfrentar el mundo laboral. La forma de adaptación y acceso a la información y el conocimiento de calidad es ya de muy fácil acceso, es lo que debe asimilar el estudiante. Se puede aprender un idioma e incluso aprender disciplinas tan complejas como robótica o programación en cuestión de semanas con sólo acceder a internet, es lo que indica el profesor Edu Williams, cofundador de The Wise Dream, y promotor de la nueva escuela: “El profesor debe acompañar al alumno y que lo que aprenda lo pueda implementar en un tiempo récord”. (El País, 2021)

Básicamente el futuro del Turismo ligado al egresado de esta carrera está sobre una base que ya se vislumbraba desde inicios del siglo XXI: tecnología digital. El conocimiento técnico de esta área será indispensable para poder desarrollarse como profesional del turismo; y no sólo como trabajador, sino como creador e innovador. Pensar en los términos Creador-trabajador y puedan convivir estas dos concepciones. Otros sustantivos que acompañan a esta nueva modalidad de conocimiento son: Auto sustentabilidad, independencia, Creatividad empresarial.

## Antecedentes

Desde el año 2009 la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla se rige por el Modelo Universitario Minerva; que es un marco de referencia para que las actividades realizadas en la universidad se encaminen al mismo fin; las transformaciones en el modelo académico y educativo buscan establecer “las estrategias y acciones necesarias para garantizar la calidad de nuestros programas, consolidar la vinculación social de la institución y participar efectivamente en el desarrollo regional” (MUM,2007, p. 7).

El Modelo Universitario Minerva (MUM) tiene como antecedentes el proyecto Fénix y el proyecto Profesiones 2000, también responde a recomendaciones sobre educación superior de índole nacional e internacional. Aunque los estudios que lo sustentan comenzaron en 2004, el MUM pasó por un proceso de implementación y modificaciones que concluyeron en 2009; entre las revisiones a las que se sometió destaca el proyecto de Construcción Participativa del Modelo Académico-Educativo que se llevó a cabo durante 2006 e incluyó propuestas y observaciones de la comunidad universitaria bajo los principios de participación, comunicación y transparencia (BUAP, 2007, págs. 8-11), es un modelo en constante revisión que tuvo modificaciones en 2015 para continuar con su vigencia.

La creación de la licenciatura en Administración Turística en la BUAP se aprobó en el año 2000, desde entonces, el programa ha sufrido cambios, empezó a impartirse en dos unidades regionales más, el presente estudio se centra en la licenciatura de la Facultad de Administración que se imparte en Ciudad Universitaria en el municipio de Puebla. (Facultad de Administración, 2018)

El estudio de las competencias en el área turística desde el ámbito educativo y laboral ya ha sido estudiado ampliamente, el análisis en este estudio tiene como antecedentes otros estudios de competencias en la formación de profesionistas del área de turismo. Estudios como *Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View* (Zehrer & Mössenlechner, 2009), que relacionan la empleabilidad con las competencias profesionales y personales de los alumnos, en ese artículo se encuentra también la opinión de los empleadores, que es relevante para profundizar en el tema; a nivel nacional se tienen experiencias como “La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias” (Gómez Nieves, 2010), que se aplicó en la Universidad de Guadalajara y que cuenta de una manera anecdótica pero con sustento teórico cómo se diseñó ese plan.

Existen antecedentes claros del estudio de las competencias en los planes de estudio de turismo, pero no se han localizado estudios de caso centrados en los egresados y empleadores, que son quienes se ven afectados por la efectividad o falta de ella de los planes de estudio.

### Planteamiento del problema

Con base en una detección de necesidades que se fundamenta en la opinión de egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP y empleadores en la ciudad de Puebla, se busca identificar las competencias y el nivel de desempeño de éstas para una mejor integración al sector productivo de los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP.

### Pregunta central de investigación

¿Cuáles son las competencias profesionales y su nivel de desempeño que permita a los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP tener una mayor empleabilidad en el sector turístico?

### Preguntas particulares

¿Cuál es la opinión de los egresados con respecto al nivel de desarrollo de las competencias profesionales de la licenciatura de Administración Turística de la BUAP?

¿Cuáles son las competencias y el nivel de desempeño que los empleadores requieren para que los egresados de administración turística de la BUAP se incorporen al ámbito laboral?

### Objetivo general

Realizar una propuesta para el desarrollo de las competencias que los estudiantes de la licenciatura requieren alcanzar para mejorar su empleabilidad en el sector turístico.

### Objetivos particulares

- Desde la experiencia de los egresados conocer cuáles son las competencias profesionales y el nivel de desempeño que han tenido que desarrollar para su integración al campo laboral en el sector turístico.
- Desde la opinión de los empleadores conocer cuáles son las competencias y el nivel de desempeño que los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP requieren para integrarse al sector turístico.
- Identificar las principales competencias tanto curriculares como extracurriculares que los egresados de la licenciatura requieren alcanzar para mejorar su empleabilidad en el sector turístico.

## Justificación

La investigación brinda una aportación social, ya que se enfoca en aspectos educativos desde el concepto de competencias, específicamente para mejorar las oportunidades laborales de los estudiantes de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP.

Este proyecto indaga las limitaciones de formación que aquejan a los egresados en la búsqueda de empleo y cuáles son las vías de resolución de dichos problemas; además, la investigación propone la mejora de las competencias para que los estudiantes y egresados logren mejorar su empleabilidad.

“Nuestro actual entorno turístico requiere de un mayor número de profesionales en esta materia, muchos países dependen en gran medida del turismo tanto nacional como internacional: para México es una actividad muy relevante” (Sotelo, M. 2022).

El impacto final de esta investigación será ayudar a que los procesos de egreso y la inmersión al área laboral sean más efectivos.

La investigación pretende que los hallazgos obtenidos, sean considerados por nuevos investigadores e incluso ayuden a otras investigaciones que tengan la misma línea de exploración, también que sienta un precedente para que el seguimiento de egresados pueda ser un nutriente en la elaboración y modificación de los planes de estudio de esta y otras licenciaturas. (Sotelo, M. 2022).

Se aborda únicamente el problema desde las competencias porque es el área de estudios de la maestría que se cursa y porque otros problemas que afectan el empleo tienen otras raíces que exceden los alcances de una tesis de maestría. Las propuestas de mejora de competencias son realistas y aplicables, por lo que los estudiantes y próximos egresados pueden verse beneficiados casi inmediatamente al conocer la realidad del mercado de trabajo en el sentido de los niveles de desempeño requeridos en el sector.

Por otro lado, los egresados que participan en el estudio también se verán beneficiados por el proceso de introspección que les cause el cuestionario aplicado, pues éste es un método para reconocer en su experiencia y la de otros egresados qué competencias conviene adquirir para mejorar su panorama laboral; pueden optar por tomar cursos, diplomados o prácticas que les permitan desarrollar las competencias pertinentes.

Egresados y autoridades de programas similares en otras instituciones también pueden beneficiarse de esta investigación y tomarla como referente para aplicar las conclusiones y aplicarlas en sus planes de estudio en sus propias instituciones.

Por otra parte, hay una demanda de profesionalización o de administradores profesionales, entendiendo el concepto en un sentido amplio que engloba a todas las áreas cognoscitivas directamente ligadas a la gestión de organizaciones en forma general. La demanda de administradores para las empresas turísticas tiene diversos contenidos: implica la necesidad de profesionalizar ejecutivos actuales, de integrar profesionales en la materia para reemplazar cuadros organizacionales presentes, de reclutar nuevos funcionarios y ejecutivos con nivel profesional para cubrir las demandas emergentes del crecimiento, de incorporar administradores especializados en áreas específicas para satisfacer los requerimientos particulares que ofrecen ciertos programas de incorporación reciente a la esfera de acción empresarial. (Sotelo, M. 2022).

## Capítulo I Marco contextual y normativo

En este capítulo se expone un panorama general, se contextualiza sobre lineamientos acerca de la educación superior con base en el tema de investigación, de las competencias profesionales en educación superior, las cuales impactan de forma directa en la formación profesional y laboral de la comunidad universitaria, a sabiendas de que la actividad turística es una de las actividades económicas principales a nivel mundial, puesto que antes no le daban tanta importancia al capital humano, no era algo primordial como nos menciona Mertens (1997)

Mientras que en el pasado la tendencia era que buena parte de la innovación venía incorporada a la maquinaria o equipo, y los sistemas de organización (estudios de tiempos y movimientos, por ejemplo) se introducían como técnicas cerradas, poniendo el capital intelectual de la organización bajo dominio directo de la gestión, en la actualidad se observa una tendencia contraria. (p.1)

Asimismo se observa como la educación y los sistemas de aprendizaje van evolucionando y como se le da más valor al recurso humano, convirtiendo la idea de que las maquinas fueran lo más importante, la necesidad de ser humano es estar en contacto con personas, la persona es ser sociable que siente y en cualquier ámbito de la vida se rige por emociones, tanto en el área laboral, en la educación, en todo momento, es por ello la importancia de trabajar más en las mejores formas de servir y aportar a la sociedad de una manera empática y brindando un buen servicio a los usuarios a los que el negocio o actividad se desarrolla.

### 1.1 Contexto Internacional

En este apartado se reseña la legislación internacional respecto a la educación superior y al turismo, puesto que son estas normas a las que debe ceñirse una licenciatura en turismo de impacto mundial.

#### 1.1.1 UNESCO

La UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) es el organismo de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) competente en el ámbito educativo. Para hablar del nivel que interesa, cabe definir lo que es una licenciatura; sobre este particular, UNESCO ha elaborado una clasificación que ayuda a comparar los niveles educativos en cada país, este sistema, llamado *International Standard Classification of Education*, ISCED por sus siglas en inglés o Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, CINE por sus siglas en español, se afirma que la educación superior es aquella cuya

clasificación va de 5 a 8 en la CINE; este trabajo habla de un nivel educativo de licenciatura, es decir, que se ubica en el nivel 6 de CINE, llamado “Grado en educación terciaria o nivel equivalente” (UNESCO, 2011)

La *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción*, redactada en el marco de la convención convocada por UNESCO en París, 1998 establece a la educación superior como un derecho que debe de ser accesible a todos en función del mérito individual, cuenta con 17 artículos agrupados en tres títulos. (UNESCO, 2011)

Para efectos de este trabajo son especialmente relevantes los artículos 6 y 7 pues abordan la pertinencia social de los programas de educación superior y la vinculación con el mundo laboral:

“Artículo 6. Orientación a largo plazo fundada en la pertinencia: La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Ello requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y, al mismo tiempo, una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, fundando las orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, comprendidos el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente”. (Unesco, 1998)

“El objetivo es facilitar el acceso a una educación general amplia, y también a una educación especializada y para determinadas carreras, a menudo interdisciplinaria, centrada en las competencias y aptitudes, pues ambas preparan a los individuos para vivir en situaciones diversas y poder cambiar de actividad”. (Unesco, 1998)

“Artículo 7. Reforzar la cooperación con el mundo del trabajo y el análisis y la previsión de las necesidades de la sociedad a) En un contexto económico caracterizado por los cambios y la aparición de nuevos modelos de producción basados en el saber y sus aplicaciones, así como en el tratamiento de la información, deberían reforzarse y renovarse los vínculos entre la enseñanza superior, el mundo del trabajo y otros sectores de la sociedad. b) Los vínculos con el mundo del trabajo pueden reforzarse mediante la participación de sus representantes en los órganos rectores de las instituciones, la intensificación de la utilización, por los docentes y los estudiantes, en los planos nacional e internacional, de las posibilidades de aprendizaje profesional y de combinación de estudios y trabajo, el intercambio de personal entre el mundo del trabajo y las instituciones de educación superior y la revisión de los planes de estudio

para que se adapten mejor a las prácticas profesionales. c) En su calidad de fuente permanente de formación, perfeccionamiento y reciclaje profesionales, las instituciones de educación superior deberían tomar en consideración sistemáticamente las tendencias que se dan en el mundo laboral y en los sectores científicos, tecnológicos y económicos”. (Unesco, 1998)

Las instituciones de educación superior deberían brindar a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de la responsabilidad social, educándolos para que tengan una participación en la sociedad democrática y promuevan los cambios que propiciarán la igualdad y la justicia. (Unesco, 1998)

Dentro de esa misma convención se establece un marco de acción prioritaria que engloba los compromisos de diferentes planos: nacional, institucional e internacional para hacer realidad las propuestas de la declaración. Así, son acciones nacionales para decidir sobre legislación, financiamiento, asegurar la relación entre la educación secundaria y la terciaria, entre otras atribuciones. Mientras que se sugiere a las instituciones que establezcan sus propias misiones, que fomenten la libertad, la transparencia, el acceso y aplicación de las nuevas tecnologías, así como otras vías que permitan a los países en desarrollo aplicar la declaración. Por último, el documento abarca los compromisos de la UNESCO, que incluyen fomentar la cooperación entre los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y organizaciones intergubernamentales, así como crear informes sobre el desarrollo de cada región. (Unesco,1998)

Para la región de América Latina y el Caribe, la última conferencia regional de educación superior tuvo lugar en 2018.

La Convención Mundial sobre el Reconocimiento de las Cualificaciones relativas a la Educación Superior de 2019 es el primer tratado vinculante de la UNESCO en materia de educación superior, su objetivo fue reconocer el derecho a que las personas cuenten con evaluaciones justas, transparentes y no discriminatorias, esto facilita la movilidad académica y la cooperación ente los países que ratifiquen dicha convención, aunque por el momento, pocas naciones han ratificado la convención. La movilidad académica y el reconocimiento de las competencias es especialmente importante en el área turística, pues garantizaría a los profesionales y a los estudiantes la posibilidad de continuar su formación o desarrollo profesional en cualquier parte del mundo. (UNESCO, 2015).

A pesar de que la convención mencionada es la primera que emite resoluciones vinculantes (es decir, que obligarían a los estados que la ratifiquen a tomar acciones) ya existían documentos de UNESCO que se refieren a la educación superior como un derecho

que debería ser accesible a todos, por ejemplo, la mencionada *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción*, así como *Replantear la educación ¿Hacia un bien común mundial?* que menciona que la educación como un bien privado (gestionado por particulares) o como un bien público (gestionado por el gobierno de cada país) ha sido insuficiente para la adaptación de la educación a los problemas actuales: violencia exclusión y discriminación; por eso propone que considerar la educación como un bien común mundial sería un paso adelante para garantizar su accesibilidad universal (UNESCO, 2015).

También UNESCO aclara el estatus de la educación superior como un derecho en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en 2015, pues el objetivo 4 se refiere a la educación de calidad, mientras que el objetivo 4.3, que aborda directamente la educación superior, tiene como meta “para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria”, además se considera que el acceso a ella es fundamental para el logro de otros objetivos formulados como ODS relacionados con la igualdad, salud, empleo, entre otros rubros. (UNESCO, s.f.). El reconocimiento de la educación superior como un factor para el desarrollo de las naciones “ha despertado el interés en este tema de organismos internacionales de tipo financiero, político y económico” (Castro, 2017, p. 1-2) es por eso por lo que los organismos internacionales emiten políticas y financiamiento que permiten a la educación superior funcionar de una manera cada vez más global; así, impulsan la unificación de este nivel educativo, particularmente en las naciones en desarrollo.

### 1.1.2 Proceso de Bolonia

Desde el siglo XX, existe un gran interés por normalizar la educación superior en toda Europa, un ejemplo es la *Magna Charta Universitatum* que data de 1085. El proceso de Bolonia es un programa en el que participan distintos países europeos, no todos pertenecientes a la Unión Europea (UE), ya que no tiene injerencia en el ámbito educativo, este programa dio inicio con la Declaración de la Sorbona, firmada por 4 países el 25 de mayo de 1998, así, dio lugar al espacio europeo de educación superior (EEES). Las resoluciones de esta declaración se extienden por toda la región europea, existen 48 naciones implementando estas seis estrategias (Prades y Casadesús, 2020):

1. Adopción de un sistema de titulaciones fácilmente reconocibles y comparables.

2. Adopción de un sistema de titulaciones basado esencialmente en dos ciclos, grado y postgrado.
3. Establecimiento de un sistema común de créditos.
4. Promoción de la movilidad.
5. Promoción de la cooperación europea en el control de calidad.
6. Promoción de las dimensiones europeas en la enseñanza superior (ministros Europeos de Enseñanza, 1999).

Desde 1998, diversos documentos han enriquecido al proceso de Bolonia, entre las principales estrategias se encuentran las siguientes directrices emitidas por declaraciones que han sido parte del Proceso de Bolonia y que usualmente incluyen a ministros de educación de todos los países que se han integrado al proceso (1999-2010) (Prades y Casadesús, 2020).

Propósito	Operacionalización	Fuente documental
Aumentar el desarrollo y la articulación del plan de estudios con la enseñanza- investigación	Reformas curriculares que garanticen cualificaciones más adaptadas al mercado de trabajo y a la continuación de los estudios.	D. Londres (2007); D. Lovaina (2009)
Paradigma pedagógico	El aprendizaje y la movilidad centrados en el estudiante son elementos clave para desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en un mercado laboral cambiante. Promover reformas curriculares centradas en el estudiante en los tres ciclos de enseñanza Promover reformas curriculares orientadas a los "resultados del aprendizaje", lo que implica la potenciación de los estudiantes y nuevos enfoques de la enseñanza y el aprendizaje. Crear diseños curriculares que fomenten trayectorias académicas más flexibles	D. Lovaina (2009)

Fuente: Mateus de Almeida y Costa, 2020, p. 36).

Para efectos de esta investigación, es relevante que el comunicado de Londres de 2007 y el comunicado Lovaina de 2009 relacionan la educación con el aspecto laboral, particularmente en sus números 3.5 y 13, respectivamente. Sin embargo, desde el comunicado de Bergen, de 2005 se incluye a la *Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe* (UNICE) como uno de los nuevos miembros consultivos del Grupo de Seguimiento. (Mateus de Almeida y Costa, 2020, p. 23)

Una de las novedades encaminadas a regular la educación y permitir mayor movilidad a los estudiantes de toda Europa fue el sistema de créditos ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) que incorpora el conocimiento fuera del aula y dota al estudiante de mayor autonomía. Cada crédito corresponde a 25 horas de dedicación, de las cuales sólo 10 horas se consideran dentro del aula; 60 créditos se completan en aproximadamente un año; un primer ciclo, como una licenciatura se completa entre 180 y 240 créditos. (Mateus de Almeida y Costa, 2020)

### 1.1.3 Proyecto Tuning

El proyecto Tuning en Europa a principios del s. XXI popularizó la noción de competencias y la llevó al ámbito educativo. *Tuning educational structures in Europe* es un intento de la Comisión Europea con distintas universidades, para establecer puntos de concordancia entre los distintos programas sin afectar la riqueza de la educación europea, para beneficio de los estudiantes. Esos puntos de entendimiento se establecieron según los resultados de los estudiantes y llegaron a definirse en términos de competencias. En la primera etapa del proyecto, que se realizó de 2002 a 2003, dos líneas de acción del proyecto Tuning fueron la elaboración de una lista de competencias genéricas y la elaboración de una lista de competencias específicas que se esperaban en los egresados de ciertas áreas de estudio. (Lozoya y Cordero, 2016, p. 60).

Se considera que el proyecto fue un desenlace de los objetivos que se tenían planteados en apoyo al Proyecto de Bolonia, “el término Tuning (que se puede traducir al español como personalización o ajuste) pretendía transmitir la idea de que las universidades no tratan de armonizar sus programas de titulación, ni ningún tipo de planes de estudios europeos unificados, obligatorios o definitivos, sino simplemente fijar puntos de referencia, convergencia y comprensión mutua” (Lozoya y Cordero, 2016, p. 73).

El proyecto se orienta hacia competencias genéricas y específicas de cada área temática de los graduados de primero y segundo ciclo (licenciatura y maestría). El proyecto tiene un

impacto directo en el reconocimiento académico, garantía y control de calidad, compatibilidad de los programas de estudio a nivel europeo, aprendizaje a distancia y aprendizaje permanente, pues está enfocado en la calidad de los programas educativos superiores.

Para el proyecto Tuning 2004-2006 es importante la estructura del sistema educativo, es decir cómo están constituidos los planes y programas, con el fin de que los egresados tengan la mejor preparación para enfrentar al mercado laboral y desarrollen habilidades que les permitan resolver problemáticas reales. Lo que se busca con el diseño curricular por competencias propuesto por el proyecto Tuning es la comprensión del currículo y hacerlo de una forma comparable. Es importante mencionar algunas metas y objetivos del proyecto Tuning:

- Impulsar, a escala europea un alto nivel de convergencia de la educación superior en las cinco, más tarde siete, áreas temáticas (Empresariales, Ciencias de la Educación, Geología, Historia, Matemáticas, Física y Química) mediante las definiciones aceptadas en común de resultados profesionales y de aprendizaje.
- Desarrollar perfiles profesionales, resultados del aprendizaje y competencias deseables en términos de competencias genéricas y relativas a cada área de estudios incluyendo destrezas, conocimientos y contenido en las siete áreas.
- Facilitar la transparencia en las estructuras educativas e impulsar la innovación a través de la comunicación de experiencias y la identificación de buenas prácticas. (Bravo, 2007, p. 4).
- Crear redes europeas capaces de presentar ejemplos de prácticas eficaces, estimular la innovación y la calidad mediante la reflexión y el intercambio mutuo, lo que se aplica también a las otras disciplinas.
- Desarrollar e intercambiar información relativa al desarrollo de los currículos en las áreas seleccionadas y crear una estructura curricular modelo expresada por puntos de referencia para cada área, optimizando el reconocimiento y la integración europea de diplomas. (Bravo, 2007, p. 4).
- Crear puentes entre esta red de universidades y otras entidades apropiadas y calificadas para producir convergencia en las áreas de las disciplinas seleccionadas.
- Elaborar una metodología para analizar los elementos comunes, las áreas específicas y diversas y encontrar la forma de alcanzar consensos.
- Actuar en coordinación con todos los actores involucrados en el proceso de puesta a punto de las estructuras educativas, en particular el grupo de seguimiento de Bolonia, los ministerios de educación, la conferencia de rectores (incluyendo la Asociación

Europea de Universidades), otras asociaciones como la Asociación Europea de Instituciones de Educación Superior (EURASHE), los organismos de acreditación y las organizaciones de garantía de calidad, así como las universidades (Bravo, 2007, p. 4).

- Posteriormente, un grupo de universidades latinoamericanas se interesó por aplicar el proyecto; así se desarrolló una segunda versión conocida como Alfa Tuning, desarrollada en la segunda década de este siglo que definió las competencias específicas que las universidades latinoamericanas pretendían ofrecer a sus egresados. (Bravo, 2007, p. 4).

#### 1.1.4 OCDE

Además de la UNESCO, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), es otro organismo internacional que emite recomendaciones y estándares para la educación superior, pues su función es diseñar “mejores políticas para una vida mejor”, en cuanto al ámbito educativo, ha implementado las competencias como uno de los conceptos clave en política educativa, la OCDE: asiste a personas y países en la identificación y el desarrollo de los conocimientos y las competencias necesarias para mejorar la vida de las personas y obtener mejores empleos, generar prosperidad y promover la inclusión social.

Anima a los países a que comparen sus experiencias y aprendan unos de otros, y los acompaña en el difícil proceso de implementación de políticas (OCDE, 2019a, p. 1).

Las recomendaciones de OCDE son especialmente importantes porque están basadas en estudios particulares para cada caso; así que las evaluaciones y recomendaciones para México responden a sus necesidades más actualizadas, su más reciente análisis del contexto mexicano de educación superior data de 2019 y está vertido en informes como *El Futuro de la Educación Superior en México: Promoviendo Calidad y Equidad* y *La Educación Superior en México: Resultados y Relevancia para el Mercado Laboral*.

La OCDE desarrolla sistemas de medición que permiten comparar diversos indicadores educativos, como el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA) y la Evaluación Internacional de las Competencias de Adultos (PIAAC) sobre la cual, se puede decir que: la Evaluación de Competencias de Adultos (*Survey of Adult Skills*) que forma parte del Programa para la Evaluación Internacional de las Competencias de Adultos (PIAAC) mide las capacidades de los adultos en aquellas competencias básicas fundamentales

– comprensión lectora, competencia matemática y capacidad de resolver problemas en contextos tecnológicos – que utilizan en el lugar de trabajo, en casa y en sus comunidades.

También recopila información sobre el grado en el que se emplean tanto estas competencias como las aptitudes socioemocionales e interpersonales – por ejemplo, la capacidad de comunicar y de trabajar con otras personas – y su relación con los logros sociales y económicos. El análisis de los datos obtenidos en la Evaluación de Competencias de Adultos ofrece a los países participantes un buen indicio sobre los puntos fuertes y débiles de su población activa, así como sobre en qué aspectos de sus sistemas educativos y de formación existe margen de mejora (OCDE, 2019a, p. 7).

Se encuentra aquí un indicio de que la educación formal (pues es el tipo de políticas que asesora la OCDE) es el desencadenante de que las competencias se desarrollen o no; la OCDE también impulsó el proyecto DeSeCo (OCDE, 2016).

Como se ha descrito, los organismos internacionales impulsan su propia agenda en los países en los que emiten recomendaciones ya sea enfatizar la movilidad y normalización, como en el caso de UNESCO o promover y evaluar la educación a través de teorías como la educación por competencias en el caso de la OCDE.

Según el análisis de la OCDE, el sistema de educación superior mexicano cuenta con 13 subsistemas, además existen programas que no cuentan con reconocimiento oficial; esta variedad impide que las regulaciones sean uniformes.

Para este estudio es especialmente relevante la regulación de universidades autónomas estatales, puesto que la institución donde se lleva a cabo el estudio es una Universidad Autónoma Estatal, como su denominación lo indica, se gobiernan por sí solas, instituir las es un trabajo conjunto que el documento de OCDE explica de la siguiente manera:

Las instituciones de educación superior autónomas se establecen mediante leyes orgánicas federales o estatales, en tanto que las de sostenimiento estatal se establecen por medio de estatutos orgánicos o decretos, los cuales determinan los derechos, las estructuras de gobernanza y los activos de la institución. Los convenios de coordinación, operación y apoyo financiero establecidos entre el gobierno federal, los gobiernos estatales y cada una de las universidades públicas estatales (incluidas las de apoyo solidario), conforman la base para organizar, financiar y operar instituciones de educación superior... (OCDE, 2019, p. 111)

Los órganos de gobernanza de cada institución son particulares, por lo cual se ahonda en la administración de la BUAP en una sección posterior. Aun así, hay normas sobre

transparencia que las universidades autónomas deben cumplir, pues son reconocidas como organismos gubernamentales. (OCDE, 2019, p. 99)

La autonomía de algunas universidades es criticada como una de las causas de la falta de vinculación y la dificultad de elaborar y aplicar leyes que puedan garantizar calidad educativa sin poner en riesgo la autonomía y las distintas libertades que tienen las universidades de nuestro país (OCDE, 2019, p. 120).

Sin embargo, la misma organización reconoce el desarrollo de la actividad universitaria en los últimos años, en sus funciones de educación, investigación y vinculación con el entorno, sin que la autonomía universitaria represente un problema a superar.

#### 1.1.5 Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La Organización Internacional del Trabajo es también una agencia de la ONU, en este caso se trata de una agencia tripartita que reúne a empleadores, trabajadores y estados miembros para lograr el acceso al empleo digno y promover, así, la justicia social. Cuenta también con un organismo específico para América Latina llamado Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR).

Esta organización trabaja en conjunto con el Sistema Nacional de Competencias en México, el CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de las Competencias Laborales). Al respecto, la propia OIT menciona que: La misión del CONOCER es dar a México, a través del Sistema Nacional de Competencias de las personas (SNC), 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 (OIT, 2021).

Se puede notar que incrementar la vinculación entre los sectores educativo y laboral es una de las cuestiones que la OIT se plantea y ayuda a resolver en México. Aunque promover la educación no es la principal función de este organismo, sino el empleo.

### 1.1.6 OMT

Así como la educación, el turismo es un ámbito económico que cuenta con regulaciones a nivel internacional, pero en este caso, se aprecia un mayor número de acuerdos y tratados vinculantes que hacen del turismo internacional una actividad muy explotada. Además de que cada nación cuenta con sus propias leyes, los organismos internacionales tienen cierta injerencia. De nuevo, organismos como UNESCO y OCDE emiten recomendaciones, pero además existe la Organización Mundial del Turismo (OMT), que se enfoca en administración pública o el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, *World Travel y Tourism Council* (WTTC) cuyos miembros han tenido logros en administración privada en materia turística (OMT,sf.).

La OMT o *United Nations World Tourism Organization*, UNWTO por sus siglas en ingles es una agencia de la ONU que se encarga “de la promoción del turismo responsable, sostenible y universalmente accesible”, para lograr ese objetivo se basa en cinco pilares, de los cuales el tercero es precisamente generar mejores puestos de trabajo y proporcionar la formación pertinente (OMT, s.f.).

Para garantizarlo, la OMT cuenta con programas de capacitación que forman parte de la UNWTO *academy*, cuyos cursos y seminarios pueden ser adquiridos por particulares y por instituciones, también ofrece algunos cursos masivos gratuitos; así mismo, cuenta con una biblioteca en línea y otorga la certificación UNWTO.TedQual que evalúa y certifica programas de formación turística y brinda acceso a los estudiantes y profesores a cursos, pasantías, becas, un programa de tutorías, intercambios y la oportunidad de participar en proyectos y publicaciones de la OMT (OMT, s.f.).

## 1.2 Desarrollo del campo del turismo

En cuanto a los tratados y convenciones de alcance internacional que se pueden tomar como norma para el ámbito turístico, son abundantes, a pesar de que el turismo moderno no siempre ha sido considerado una actividad sujeta a regulación; pues al principio de los años 30 del siglo XX, se regía únicamente por los ordenamientos mercantiles ya que se consideraba un acuerdo entre particulares (Hernández, 2019, p. 374), según el mismo autor, la creación de autoridades administrativas en la materia es posterior y responde a la intervención estatal en todas las actividades privadas.

Hernández detalla una larga lista de tratados internacionales, (p. 375n, 376n) esto es un reflejo de que el turismo mundial es un asunto constantemente sujeto a declaraciones y convenciones, esto sin mencionar la abundancia de acuerdos que se produce entre países,

como los acuerdos bilaterales o multilaterales de los que México forma parte constantemente. La diversidad de materias legales relacionadas con el turismo fomenta que el tema se discuta en foros y convenciones internacionales que abarcan distintas áreas del derecho. La legislación turística y la política pública en materia de turismo se sustentan en profundas reflexiones teóricas, pues su estudio es siempre multifactorial, una obra que puede considerarse referente en la materia es *Tourism Theory, concepts, models and systems* cuya relevancia es evidente al contar con diversas traducciones, sobre el concepto y la elaboración de políticas públicas, que dice:

*“The term ‘tourism public policy’ refers to the guidance given by various levels of government for the development of touristic activity in a particular location... a tourism policy should aim to improve the quality of life of local citizens at a particular destination.... four primary factors – social, cultural, economic and environmental – should be considered when establishing a tourism policy. It is also important to seek to develop the sector holistically, analyzing and valorizing each component of the tourist system to which the policy will be applied”. (Lohman y Panosso Netto, 2017, p. 88)*

Autores especializados en derecho también reconocen el carácter transdisciplinar del turismo, pues el gobierno tiene la facultad de regular y administrar dicha actividad, mientras que los particulares contratan y ofrecen los diversos servicios turísticos: la actividad turística, como actividad social, tiene relaciones que son reguladas por diferentes ordenamientos de diversas ramas, como la administrativa, la ambiental, la mercantil o la civil, entre otras. es decir, se encuentran relaciones susceptibles de regulación en el campo público, privado y social (Ventura, 2019, p. 3).

El Derecho Internacional defiende los derechos humanos de quienes prestan y reciben servicios turísticos, además proporciona una guía para que los países elaboren políticas públicas al respecto del turismo. Pero esta actividad envuelve estrategias que necesitan ser focalizadas en ciertas áreas locales, por lo que no puede existir regulación que atienda a la vez las necesidades de un destino de playa urbanizada y de un ambiente rural, por ejemplo. Por eso es necesario que en el diagnóstico de las necesidades turísticas y la elaboración de normas participen una rica variedad de organizaciones que velen por el desarrollo de las comunidades.

Lohman y Panosso Netto 2017 también se ocupan de clasificar las diferentes organizaciones de turismo que influyen para elaborar y sustentar leyes y contratos turísticos. La clasificación que proponen se basa en lo investigado en 2000 por Acerenza. Este tipo de organizaciones

tienen como objetivo el desarrollo del sector, pero tienen escasa influencia en el tipo y calidad de los servicios ofrecidos, debido a múltiples razones, entre ellas, su falta de vinculación. Para los autores mencionados, hay tres formas de clasificar las organizaciones turísticas, llamadas en inglés *Tourism bodies* o *Tourism Organizations*. (p. 207)



Tabla 1: Clasificación de organizaciones turísticas. Elaboración propia con información de (Lohman y Panosso, 2017, p. 208-209).

El primer criterio atiende a la procedencia de los recursos económicos de la organización; las organizaciones públicas tienen un mayor impacto porque son instauradas por el gobierno y sus decisiones pueden tener fuerza de ley, las organizaciones mixtas tienen capital público y privado, su función es operativa, las organizaciones privadas son de diversos tipos, pero no cuentan con capital público.

El área de alcance de una organización es definida de manera espacial y puede englobar varias unidades nacionales, estatales o locales, es decir, una organización puede tener injerencia en dos o más estados, pero no en toda la República, o en un pequeño grupo de municipios. Sobre el último criterio, Lohman y Panosso no ofrecen definiciones, sino ejemplos, pero son suficientemente explicativos para esbozar algunos criterios, organizaciones supranacionales que son instituciones de injerencia internacional que cooperan para fomentar el desarrollo de los estados miembros, las asociaciones profesionales reúnen a grupos con el mismo oficio, por lo que sus intereses y propuestas sobre el desarrollo turístico responden a su experiencia en el campo de su especialidad, las asociaciones de empresas reúnen a representantes de un mismo giro comercial para velar por sus intereses

como gremio, los organismos estatales son las instituciones turísticas de los diferentes niveles de gobierno; por último, las organizaciones no gubernamentales u ONG son agrupaciones ciudadanas interesadas en el turismo, no incluyen a representantes del gobierno, a diferencia de las organizaciones supranacionales. (Lohman y Panosso, 2017).

Se ha podido comprobar que, aunque existen tratados e instituciones internacionales para regular la educación superior y el turismo, la mayoría se dedica a elaborar recomendaciones y estudios encaminados al desarrollo de esas actividades, es decir, no son vinculantes, sólo hay unos pocos acuerdos que se ubican, como instrumentos internacionales, por encima de las leyes de cada país, según la jerarquía normativa. La normativa más detallada sobre estos particulares depende de cada nación.

### **1.3 Contexto Nacional**

La educación superior a nivel nacional está regulada por diversos ordenamientos, los principales son la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Educación. Aunque existe una Ley para la Coordinación de la Educación Superior, su texto data de 1978, por lo que se ha considerado obsoleto (Rodríguez, 2020, p. 28). De acuerdo con Moreno y Muñoz Aguirre (2019), la dispersión de la normativa en la materia hace que se distinga por su “fragmentación, falta de consistencia y debilidad”, mientras que el papel de la mencionada ley es “marginal”.

Jongitud Zamora (2017), concluye que la educación superior es parte de los derechos humanos y que, por los tratados ratificados por México, en adición a la reforma de 2011 del artículo primero constitucional, es obligación del estado mexicano proporcionarla de manera gratuita y universal, en 2018, sólo el 17% de los adultos (24-64 años) mexicanos contaba con un título de educación superior (OCDE, 2019, p. 29).

Para entrar en materia turística, es importante mencionar que, en México, ni los recursos humanos del sector, ni el conocimiento que se produce en él provienen principalmente de la academia; además el conocimiento empírico aventaja a las instituciones académicas por aproximadamente 30 años. (González y Osorio, 2020, p. 28), sobre las profesiones asociadas al turismo en México, se cuenta con la siguiente información.

En 1989 el turismo ya se estudiaba y se enseñaba en el ámbito universitario mexicano. Acompañando al auge del desarrollo turístico de las décadas de 1970 y 1980, proliferaron los programas de licenciatura enfocados en la formación de profesionales para alimentar al creciente sector con fuerza de trabajo calificada. (González y Osorio, 2020, p. 36).

Durante ese período, las instituciones académicas no generaron grupos de investigadores en el ámbito turístico... Esta condición evolucionó a partir de la década de 1990 ... cuando se crearon los primeros posgrados centrados en el estudio del turismo, ... Se tiene la información de que justamente en 1989 surgió el primer programa de posgrado orientado a la investigación en México, específicamente en la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México. En 2015 llegaron a 1224 programas educativos de niveles de licenciatura y profesional asociado, relacionados con la actividad turística, ostentando 142 denominaciones distintas (González y Osorio, 2020, p. 36).

En cuanto a la historia política del turismo en este país, se recurre a Torres, Pérez y Hernández (2020), quienes hacen un amplio recorrido histórico sobre el papel que ha tenido el turismo en los planes nacionales de desarrollo en cada sexenio desde el año 2000, aunque su investigación resume también algunos hechos previos para dar un contexto general de la legislación en institucionalización de la actividad turística en el país.

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 como parte de la estrategia de descentralización trasladar la sede de la Secretaría de Turismo al estado de Quintana Roo (Torres, Pérez y Hernández, 2020).

### 1.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

El Plan Nacional de Desarrollo vigente, es decir el que se proyectó para el periodo 2019-2024 menciona el derecho a la educación y dedica un apartado a la gratuidad como política de bienestar; se plasma ahí el compromiso de mejorar las condiciones materiales de las escuelas y revertir la reforma educativa.

El Plan Nacional de Desarrollo reconoce el derecho a la educación superior como algo que debe de ser proveído por el estado de manera gratuita y menciona las becas como mecanismo para garantizar el acceso a la educación superior de los jóvenes. El documento únicamente menciona a los jóvenes y, de hecho, es explícito en que se apoyará a quienes cursen educación superior y tengan entre 18 y 29 años (Gobierno de México, 2019, pp. 46-51).

En cuanto a turismo, el Plan Nacional de Desarrollo no hace alguna propuesta o compromiso, sólo se menciona la necesidad del desarrollo urbano y rehabilitación de espacios públicos en centros turísticos para disminuir la desigualdad. También se alude al proyecto de Tren Maya como un proyecto para incrementar la derrama económica por turismo en la zona

y se menciona que es el proyecto turístico más importante del sexenio (Gobierno de México, 2019, p. 49, 62).

### 1.3.2 Programa Sectorial de Educación

El programa sectorial de educación es la herramienta de la Secretaría de Educación Pública (SEP) para determinar los objetivos conjuntos educativos de cada sexenio, este documento se elabora en conjunto con otros organismos, de 2013 a 2018, este programa se centró en la calidad de la formación (OCDE, 2019, p. 112), mientras que el programa vigente se centra en la inclusión y el bienestar social (SEP, 2020).

En atención a estas necesidades y al crecimiento rápido de este nivel educativo (OCDE, 2019, p. 30) en México ya está aprobada por el Senado de la República una nueva Ley General de Educación Superior, cuyo texto fue aprobado por unanimidad y ha sido enviado a la Cámara de Diputados el 10 de diciembre de 2020, con esta ley se abrogaría la Ley para la Coordinación de la Educación Superior (Senado de la República, 2020).

### 1.3.3 ANUIES y otros mecanismos de evaluación

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 incluyó una reforma educativa que se discutió y aprobó de 2012 a 2013, aunque ese Plan Nacional de Desarrollo contempló fortalecer las escuelas normales, la reforma educativa no incluyó cambios significativos en ellas. Las reformas abarcaron principalmente discusiones sobre educación básica, pero la preocupación sobre cómo mejorar y evaluar la calidad fue un punto importante, por lo tanto, la evaluación en todos los niveles educativos debería mejorar a partir de tal reforma, especialmente porque hay sistemas universitarios que ofrecen también niveles de formación media superior (Flores y García, 2014).

La medición de la calidad en México, además de recurrir a las recomendaciones de instituciones internacionales, incluye organismos privados que crean estrategias de evaluación en conjunto con el sector público y el gobierno. Los organismos para asegurar la calidad en el país se agrupan en la Comisión Coordinadora de Organismos de Evaluación de la Educación Superior.

El Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Turística es el organismo de evaluación que en México se concentra sólo en profesiones asociadas al turismo y gastronomía; contempla los siguientes perfiles de egreso:

1. Planificación y Desarrollo Turístico –macroeconomía para diseño de destinos y productos turísticos-.
2. Gestión Empresarial Turística – microeconomía: alojamiento, alimentos/bebidas, servicios de viaje-.
3. Administración de Hospitalidad –incluye hospitales, comedores industriales, hospicios, asilos, además de establecimientos turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas-.
4. Gastronomía -investigación histórica, gestión, científica-.
5. Turismo Alternativo –de naturaleza, cultural, animación/recreación-. (CONAET, s.f.)

Existen diversos órganos públicos y privados que trabajan en conjunto para la evaluación de la calidad educativa. México cuenta también con la cooperación de ANUIES, que en su propia presentación indica que:

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana A.C. (ANUIES) es una asociación no gubernamental, de carácter plural, que congrega a las principales instituciones de educación superior del país, tanto públicas como particulares, cuyo común denominador es su voluntad para promover el mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios. ... Actualmente la ANUIES está conformada por 203 universidades e instituciones de educación superior, de las cuales 166 son públicas y 29 particulares. ... La ANUIES coordina de manera propositiva y participativa, con respeto a la autonomía y pluralidad de las instituciones asociadas, el desarrollo de la educación superior; contribuye a su fortalecimiento con declaraciones, aportaciones y directrices; participa con las autoridades educativas en la formulación de planes y programas nacionales de educación superior, e impulsa la creación de organismos especializados para el mejoramiento de la calidad educativa. (ANUIES, 2019)

Cabe destacar que la evaluación por medio de esos organismos o la acreditación que otorgan otras instituciones es voluntaria, por lo que cada institución decide si se somete o no a las evaluaciones de calidad.

Lo anterior es especialmente preocupante en las instituciones particulares, porque su manera de acreditar la validez de sus programas de estudio es incorporarlos a una universidad autónoma o con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), en cambio las instituciones públicas deben rendir cuentas a otros organismos gubernamentales.

### 1.3.4 SECTUR

El Programa Sectorial de Turismo 2020-2024, derivado del Plan Nacional de Desarrollo, puntualiza los objetivos y estrategias para el desarrollo del sector en este sexenio, la infografía de SECTUR que se presenta aquí resume los objetivos prioritarios. Además de varias infografías sobre el Programa, la página de presentación incluye el acceso al documento que detalla las estrategias para cumplir los objetivos. Para fines de esta investigación es principalmente relevante la estrategia 2.4 que se transcribe aquí, pues hace referencia a la formación y educación:



Fuente: (SECTUR, s.f.)

Estrategia prioritaria 2.4 Impulsar la formación y profesionalización de recursos humanos para generar oportunidades de bienestar y elevar la calidad en los servicios asociados al turismo.

2.4.1 asesorar al sector privado y social para el desarrollo de empresas turísticas de alto impacto social.

2.4.2 Impulsar cursos o talleres de profesionalización presenciales, virtuales y mixtos, que contribuyan a la actualización de las organizaciones y empresas del sector turístico.

2.4.3 Profesionalizar el servicio proporcionado por la CSTAV para aumentar el valor público del mismo.

2.4.4 Promover la realización de estudios e investigaciones científicas y/o tecnológicas, para impulsar el desarrollo de la actividad turística.

2.4.5 Divulgar el conocimiento aplicado al sector turismo mediante acciones de difusión como congresos, boletines, entre otros.

2.4.6 Fomentar la capacitación laboral en el sector turístico para integrar a más mujeres en las áreas con mayor potencial productivo y promover el trabajo digno en el sector.

2.4.7 Promover la alineación de los planes y programas de estudio en materia turística o afines, a las nuevas realidades del sector.

2.4.8 Promover la profesionalización de mujeres y hombres del sector turístico, a través de la capacitación y certificación en competencias laborales. (SECTUR, 2020)

Como se aprecia, el programa sectorial incluye la formación de capital humano; lo cual es muy relevante para este estudio, también es importante que se hable de alineación, como se explica en la estrategia 2.4.7, pues justamente este estudio busca cooperar en la adaptación de los planes de estudio a las nuevas realidades. Es necesario también que se elaboren normas y estrategias para hacerlo efectivo.

## **1.4 Contexto Estatal**

En cuanto a regulación estatal, la Ley General de Educación del estado de Puebla es de reciente creación, aprobada el 18 de mayo de 2020, su capítulo IV versa sobre educación superior, contempla en su artículo 40 la creación del Registro Estatal de Opciones para Educación Superior que mejorará el acceso a la información para los aspirantes a integrarse a ese nivel educativo (H. Congreso del Estado de Puebla, 2020).

El estado de Puebla también cuenta con la Ley de Educación Superior del Estado de Puebla, expedida el 22 de agosto de 2012, contiene ordenamientos referentes a instituciones tanto públicas como privadas, el título IV habla de la vinculación, para lograrla, contempla la participación del Consejo Estatal de Vinculación, cuyos objetivos se enuncian en el artículo 79 (Congreso de Estado de Puebla, 2012).

La oferta de educación superior en el estado es amplia, según el Sistema de Información Cultural de México, existen 229 instituciones que ofrecen ese nivel, de las cuales 115 se concentran en la ciudad de Puebla, (Gobierno de México, s.f.), pero no todas ostentan el nombre de Universidad, porque existen requisitos impuestos por la Ley de Educación Superior del Estado, expresados en su artículo 16 (Congreso de Estado de Puebla, 2012).

De las más de 1600 licenciaturas que se imparten en el estado, según las estadísticas de ANUIES, 60 tienen un nombre relacionado con hotelería o turismo, 29 de ellas son

específicamente de administración turística o administración de empresas turísticas, probablemente algunas de ellas compartan el programa que se imparte en la BUAP, pues la incorporación a universidades autónomas es una de las formas de validar los estudios ofrecidos; adicionalmente, 5 de las carreras llamadas Licenciatura en Administración Turística registran una matrícula de 0 en el ciclo escolar 2018-2019 según el informe de ANUIES, por lo tanto, es probable que ya no se impartan (ANUIES, 2020).

La política pública mejor estudiada en el ámbito turístico debe ser local, pues cada comunidad tiene particularidades que no permiten el éxito de políticas públicas aplicables en un gran territorio o que sean copiadas de aquellas que han demostrado eficacia en otros contextos. El gobierno local es el más cercano a los servicios turísticos y conoce mejor las necesidades del sector, además es el nivel de gobierno encargado de regular el uso de suelo (Nunkoo, 2015, p. 625); uno de sus principales retos es que el gobierno local (en el caso de México, los gobiernos municipales) cambia con gran frecuencia, pero un gobierno que cuenta con aceptación y legitimidad establecerá políticas más confiables y con mejor aceptación, lo cual contribuiría a su continuidad. (Nunkoo, 2015, p. 631).

#### 1.4.1 Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024

También a nivel Estatal existe un Plan de Desarrollo y un programa sectorial de turismo aplicables para el lapso de 2020-2024. El programa sectorial se enfoca en la regionalización desde una perspectiva social, pues acertadamente considera que distintas regiones necesitan distintas estrategias. También hace énfasis en cómo se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo a nivel mexicano y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel internacional.

Existen dos aspectos particularmente relevantes para el presente estudio, el primero es que la estrategia 2 del Programa Sectorial de Turismo estatal está centrada en la profesionalización. El segundo aspecto de la identificación de retos del sector también apunta que la falta de vinculación afecta la calidad de los servicios turísticos, destaca la necesidad de que las acciones emprendidas tengan continuidad (Gobierno de Puebla, 2020). Son precisamente la profesionalización y vinculación dos aspectos del desarrollo turístico que se pueden mejorar para aumentar la empleabilidad de los recién egresados.

El turismo en Puebla está vinculado con un programa internacional, pues el Centro Histórico de la ciudad de Puebla fue declarado en 1987 como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, bajo los criterios II y IV que enuncian lo siguiente:

*“To be included on the World Heritage List, sites must be of outstanding universal value and meet at least one out of ten selection criteria.... (ii) to exhibit an important interchange of human values, over a span of time or within a cultural area of the world, on developments in architecture or technology, monumental arts, town-planning or landscape design... (iv) to be an outstanding example of a type of building, architectural or technological ensemble or landscape which illustrates (a) significant stage(s) in human history;”* (UNESCO, 2021)

Estos criterios se cumplen en atención a los 2619 edificios muestra de arquitectura barroca y colonial, además de su conservación y el diseño urbano que presenta el área. Su conservación actualmente se ve en riesgo por el desinterés y la falta de inversión (Cruz, Pérez y Torralba, 2017).

El turismo en Puebla también se vincula con un programa nacional, pues 9 de sus municipios cuentan con la distinción de Pueblos Mágicos, lo cual ha beneficiado la actividad turística del estado. (Gobierno de Puebla, 2020, p. 50). El programa de Pueblos Mágicos comenzó en 2001, con el objetivo de promover el turismo local y aprovechar la singularidad sociocultural de estos lugares para fomentar el desarrollo económico. Se ha estudiado que efectivamente el nombramiento de Pueblo Mágico permite una mayor actividad económica, más y mejores empleos, plusvalía a los terrenos, una comunidad más unida y mejora de la infraestructura e imagen urbana (Fernández Poncela, 2016, p. 19).

No obstante, en 2019 los pueblos mágicos dejaron de recibir financiamiento federal, pero continúan con la denominación; al principio esas localidades recibían apoyo federal y estatal, actualmente no se espera que vuelvan a recibirlo; sin embargo, tienen que lidiar con los problemas propios de ser un atractivo turístico únicamente desde el financiamiento local y de la iniciativa privada. Entre otras dificultades que pueden surgir, se encuentran la gentrificación, el desplazamiento de los habitantes originarios, el deterioro de la arquitectura y la contaminación, pero el programa sectorial del estado no aborda esas problemáticas.

Los lugares con ese nombramiento son: Chignahuapan, Cholula, Cuetzalan, Pahuatlán, Tlatlauquitepec, Xicotepec, Zacatlán, Atlixco y Huauchinango. A partir de 2019, el Gobierno Federal no contempla recursos para la gestión de su patrimonio cultural o natural, por lo que es una atribución exclusivamente local, el gobierno del estado debe buscar estrategias para la conservación, pero también impulsar a los gobiernos municipales y a los habitantes de esos lugares a que conserven su patrimonio y sigan contribuyendo así al turismo en la entidad.

## 1.5 Contexto Institucional (BUAP)

Desde el año 2009 la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla se rige por el Modelo Universitario Minerva (MUM); que es un marco de referencia para que todas las actividades realizadas en esta universidad se encaminen al mismo fin; las transformaciones en el modelo académico y educativo buscan establecer “las estrategias y acciones necesarias para garantizar la calidad de nuestros programas, consolidar la vinculación social de la institución y participar efectivamente en el desarrollo regional” (BUAP, 2007, p.7).

El MUM tiene como antecedentes el proyecto Fénix y el proyecto Profesiones 2000, también responde a recomendaciones sobre educación superior de índole nacional e internacional.

Aunque los estudios que lo sustentan comenzaron en 2004, el MUM pasó por un proceso de implementación y modificaciones que concluyeron en 2009; entre las revisiones a las que se sometió destaca el proyecto de Construcción Participativa del Modelo Académico-Educativo que se llevó a cabo durante 2006 e incluyó propuestas y observaciones de toda la comunidad universitaria bajo los principios de participación, comunicación y transparencia (BUAP, 2007, p. 8-11), como se ve, es un modelo en constante revisión que tuvo modificaciones en 2015 para continuar ofreciendo vigencia.

### 1.5.1 Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021

El Plan de Desarrollo Institucional (PDI) que, abarca el periodo de 2017-2021 y se basa en 8 ejes “1. Oferta educativa 2. Ingreso, permanencia, eficiencia terminal y titulación 3. Docencia 4. Investigación y Posgrado 5. Vinculación y responsabilidad social 6. Posicionamiento, visibilidad y calidad internacional 7. Mantenimiento y adecuación de la infraestructura educativa 8. Gestión y Gobierno” (BUAP, 2018).

La construcción de este plan atiende a necesidades y recomendaciones internacionales y nacionales de diversa índole; pero reconoce, en concordancia con las propuestas educativas más recientes (BUAP, 2018, p.5), que la orientación por competencias y el *lifelong learning* ofrecen a los estudiantes las mejores oportunidades, su objetivo es:

Promover perfiles de egreso que aseguren la construcción de competencias asociadas con la empleabilidad y el emprendimiento, otorgando reconocimientos por el logro de competencias de carácter técnico, cognitivo y no cognitivo, así como promover las capacidades para aprender de por vida (BUAP, 2018, p.20)

Con el objetivo del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 se puede observar como la BUAP se ocupa en la construcción de las competencias que permita a los egresados tener una

mejor empleabilidad y también los invita a llevar una educación continua, algo que es de suma importancia para el desarrollo de las competencias de los egresados.

### 1.5.2 Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021

El PDI que abarca del periodo 2017-2021 menciona la situación sanitaria que se vivió con respecto a la COVID 19, de igual forma dicho Plan de Desarrollo hace alusión al conflicto bélico entre Rusia y Ucrania puesto que estos dos eventos son cruciales en todo lo que tenga que ver con la humanidad, es decir en todos los sectores; económico, social, educativos, político, etc. “Estos dos casos muestran la complejidad del mundo globalizado y lo difícil de que resulta predecir, prevenir y enfrentar diversos tipos de contingencias” (BUAP, 2021, p. 5).

Los ejes que definen la estructura del Plan son los siguientes:

1. Gobernanza y Gestión Incluyentes, y con Trato Humano.
2. corresponsabilidad Social y Solidaria.
3. Educación Desarrolladora para la Transformación.
4. Investigación Abierta y Comprometida Transversal - Agenda universitaria para el desarrollo sostenible (ODS) (BUAP, 2021, p. 6).

El PDI del periodo anteriormente mencionado fue un arduo trabajo que se enfocó en escuchar las voces y tener una interacción profunda con la comunidad universitaria para poder conocer las necesidades reales, y así brindar mejoras a los universitarios.

El PDI 2021-2025 lleva consigo una significativa carga de resiliencia para superar las brechas y secuelas derivadas de la pandemia y de los cambios producidos por procesos disruptivos. Asimismo, pone de manifiesta la necesidad de reconfigurar estrategias que permitan hacer más eficiente el ejercicio del presupuesto y hacer visible, tangible y concreta la creación de valor, lo que implica decidir estratégicamente las prioridades en función de una agenda dinámica y socialmente comprometida, cuyo contenido configure a necesidad de fortalecer logro, pero, sobre todo, de atender las desigualdades, rezagos y áreas de oportunidad diagnosticadas. (BUAP, 2021, p. 8).

Uno de los objetivos que vale la pena mencionar es el de “ampliar las fronteras del entendimiento mucho más allá del marco teórico y orientar el quehacer de los académicos hacia logros y avances de una inteligencia que resuelve problemas y dirige sus acciones al campo de la actuación profesional” (BUAP, 2021, p. 10).

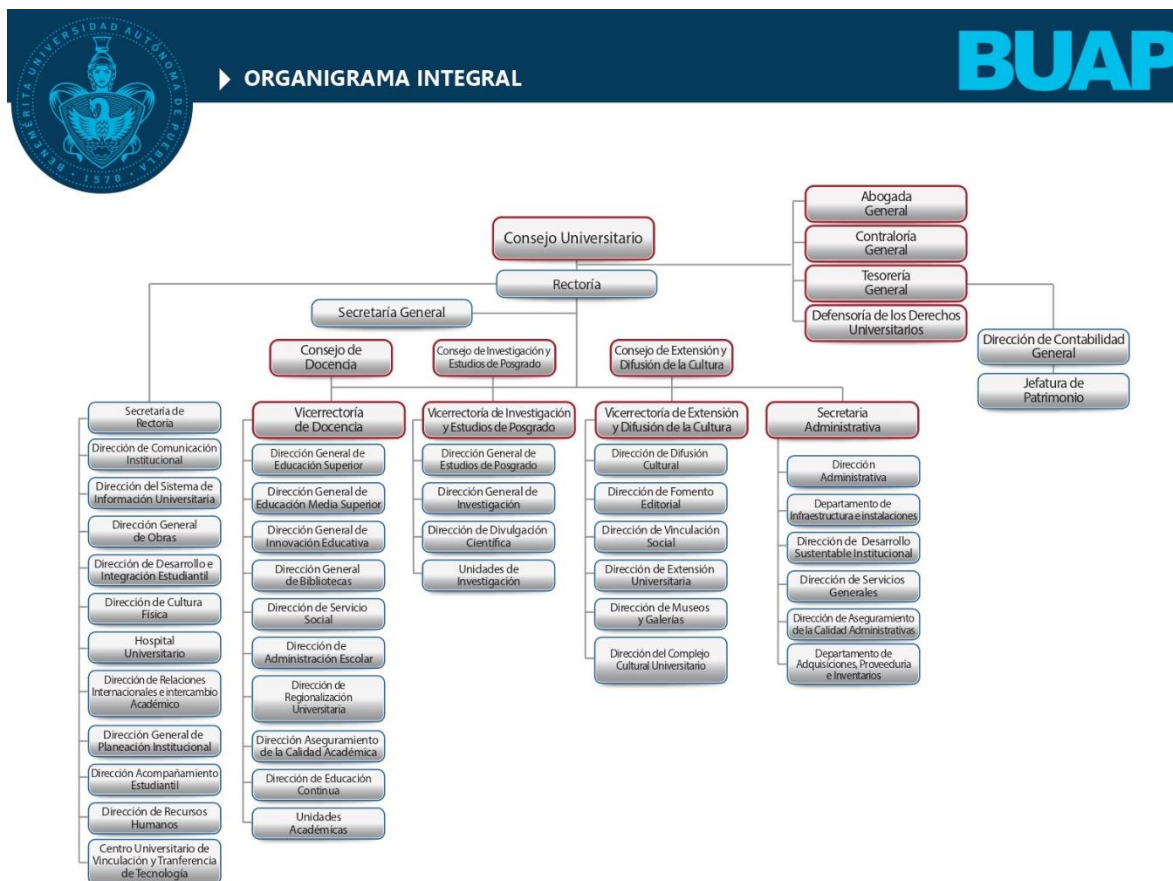
### 1.5.2 Descripción de la institución

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla es la universidad más grande del estado de Puebla, atiende a 105,722 estudiante; la oferta educativa a nivel licenciatura de la institución en 2021 consta de 81 licenciaturas, distribuidas en 23 escuelas y facultades que pertenecen a 4 áreas del conocimiento: área económico-administrativa, área de ingeniería y ciencias exactas, área de ciencias naturales y de la salud y área de ciencias sociales y humanidades (BUAP, 2020, p. 481).

La historia de la BUAP se remonta a 1587, cuando un grupo de jesuitas fundaron en el centro de la ciudad de Puebla el Colegio del Espíritu Santo; tras la expulsión de los jesuitas se unieron los centros de estudio de la ciudad controlados por los Jesuitas en el Real Colegio Carolino, tras la Independencia, “en 1825 el Congreso local lo transformó en Colegio del Estado, lo que le dio un carácter público, laico y gratuito” (BUAP, s.f. b). En 1937, el colegio se transformó en universidad y se mantuvo bajo la dirección del gobierno, en 1956 la universidad consigue su autonomía; después, el Congreso del Estado otorgó el título de Benemérita en 1987. (BUAP, s.f. b)

La Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla fue aprobada por el H. Congreso del Estado en 1991; tal documento define a la BUAP como un Organismo Público Descentralizado del Estado (Artículo 1), también reconoce la autonomía, es decir, la capacidad de la universidad para regularse por sí misma (Artículo 3), por medio de sus órganos de gobierno definidos y descritos en los artículos 12 y 13; mientras que el artículo 20 reconoce el Estatuto Orgánico de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla como la máxima ley para establecer normas respecto a la vida universitaria y los derechos y obligaciones de sus integrantes (H. Congreso del Estado de Puebla, 1998).

La BUAP está regida por el Honorable Consejo Universitario como máxima autoridad, incluso el rector está subordinado al Consejo, la estructura organizativa puede apreciarse en los organigramas, que son fácilmente accesibles en las páginas oficiales de la universidad. El propio estatuto se establece como un reglamento de jerarquía inferior a la Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y superior a cualquier otro reglamento y acuerdo surgido del Consejo.



Tomado de BUAP (s.f. a) *Organigramas Institucionales*

La universidad es clasificada por *US news* como la segunda mejor en México, sólo por debajo de la Universidad Nacional Autónoma de México. La clasificación de *US News* y *World Report* analiza 1500 instituciones por medio de los siguientes 13 criterios:

Reputación de la investigación a nivel mundial, reputación regional de la investigación, publicaciones, libros, conferencias, impacto normalizado de las citas, total de citas, número de publicaciones que se encuentran entre el 10% de las más citadas, porcentaje de publicaciones totales que se encuentran entre el 10% más citadas, colaboración internacional en relación con el país, colaboración internacional, número de trabajos que se encuentran entre el 1% de los más citados en su campo respectivo, porcentaje del total de publicaciones que se encuentran entre el 1% de los artículos más citados. (Morse y Vega-Rodríguez, 2020)

Estos criterios, en su mayoría bibliométricos (es decir, que están diseñados para medir la influencia de las publicaciones y, por lo tanto, qué tan relevante es el saber generado en cada institución), toman como máximo a Harvard University, que obtuvo una puntuación de 100%, respecto a esta institución se asignan valores a las demás universidades. En cuanto a las universidades nacionales, la UNAM obtuvo 53.9% y el máximo puntaje en el país, en

cambio la BUAP obtuvo 43.5%, lo que la coloca en la segunda posición nacional. (Morse y Vega-Rodríguez, 2020)

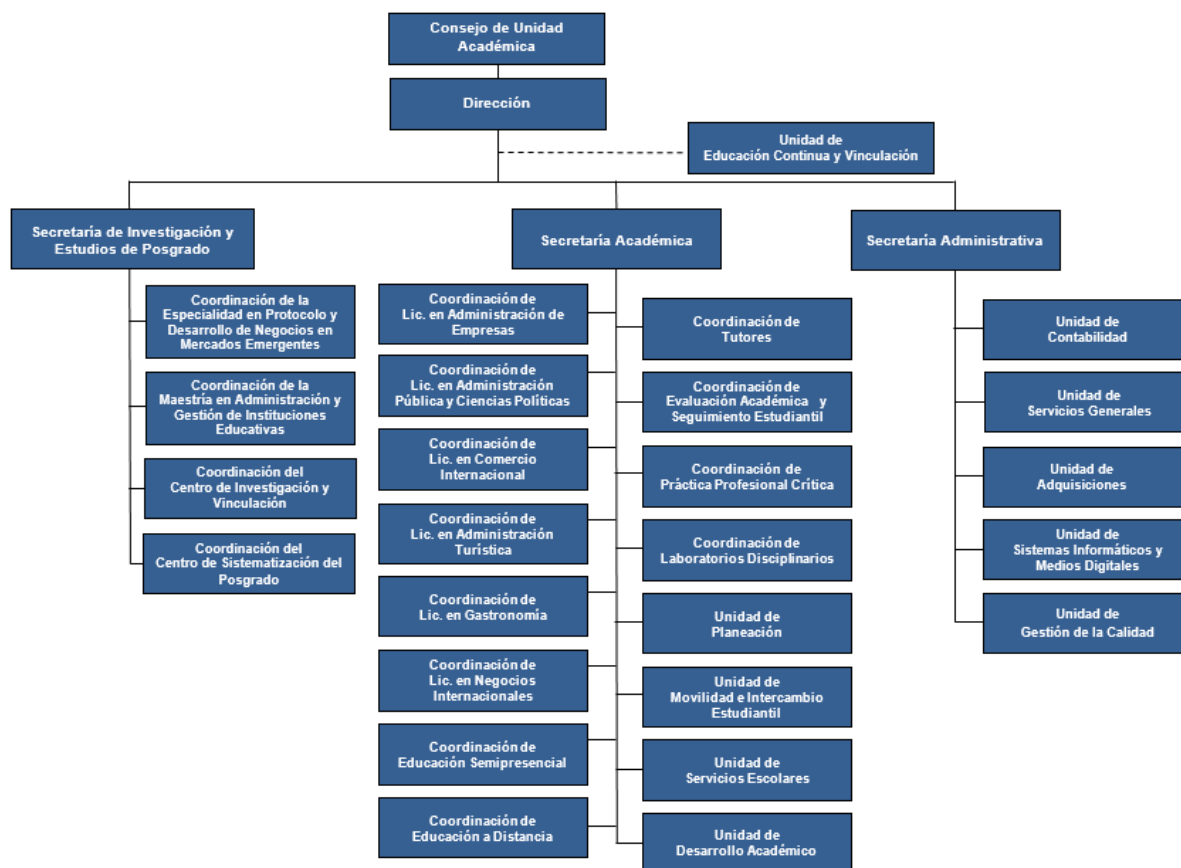
Tales datos colocan a la BUAP en un lugar privilegiado en cuanto a investigación y generación del conocimiento en México y, por supuesto, en la mejor institución de la entidad en esos aspectos.

En las siguientes páginas se define hasta qué punto esto se enmarca en los objetivos generales de la institución y las teorías que los sustentan; esto es, si las competencias que efectivamente adquieren los egresados responden o no a los documentos derivados del MUM que está vigente en este momento.

A continuación, se mostrarán datos estadísticos sobre la comunidad BUAP que incluyen a estudiantes, aspirantes y egresados, esta información se tomó de los Anuarios Estadísticos de la BUAP de 2021-2022, se recopiló la siguiente información: la admisión fue de un total de 20,502 alumnos, conformados por 10,746 mujeres y 9,756 hombres, hubo un total de reingreso de 71,358 alumnos, de los que 49,474 fueron del sexo femenino y 42,386 del sexo masculino. Hablando de egresados y titulados hubo un total de 8,987 egresados, de los cuales 5,197 fueron mujeres y 3,790 hombres; de ese número se titularon un total de 7,384, de ellos, hubo 4,390 mujeres y 2,994 hombres (BUAP, 2021).

## **1.6 Facultad de Administración**

Para efectos de este estudio, se consideró pertinente tomar en cuenta la información facilitada por la página oficial de la universidad y la Facultad de Administración, la cual cuenta con cinco carreras, Administración de Empresas, Administración Pública y Ciencias Políticas, Comercio Internacional, Administración Turística y la más reciente Gastronomía; estas dos últimas son de las licenciaturas de la BUAP llamadas novedosas. La estructura de gobierno de la Facultad se muestra en el siguiente organigrama.



Tomado de: Facultad de Administración (2018)

Con datos del Anuario Estadístico 2021-2022 se conoce la infraestructura física de la Facultad de Administración, esta facultad cuenta con 8 edificios y 2 edificaciones que suman un total de 10 espacios educativos, más 1 edificio extra el cual corresponde al hotel escuela (BUAP, 2020, p. 367).

En cuanto al personal académico el dato del Anuario BUAP 2019-2020 dice que la Facultad de Administración cuenta con un total de 163 profesores hora clase, de los cuales 80 son del sexo femenino y 83 del sexo masculino, un total de 59 profesores investigadores asociados, de los cuales 33 son mujeres y 26 hombres, y por último un total de 20 profesores investigadores titulares de ellos 10 son mujeres y 10 hombres.

### 1.6.1 Licenciatura de Administración Turística

La creación de la licenciatura en administración turística en la BUAP se aprobó en el año 2000, desde entonces, el programa ha sufrido cambios, además empezó a impartirse en dos unidades regionales más, pero el presente estudio se centra solamente en la licenciatura de la Facultad de Administración que se imparte en Ciudad Universitaria en el municipio de Puebla (Facultad de Administración, 2018).

Esta cuenta con 3 sedes, las cuales son: Ciudad Universitaria Puebla, Complejo Regional Mixteca-Atlixco y el Complejo Regional Norte-Chignahuapan. Esta licenciatura, surge como una opción para proveer de capital humano especializado el área turística. (Facultad de Administración, 2018).

Con datos estadísticos recopilados del anuario BUAP 2020-2021 en la licenciatura de Administración Turística hubo un total de 435 alumnos de nuevo ingreso a dicha licenciatura, de los cuales 334 fueron mujeres y 101 hombres, también hubo un total de reingreso de 1,463 de los cuales, 1,149 fueron del sexo femenino y 314 del sexo masculino. Se contó con un total de egresados de 178 de estos 148 fueron mujeres y 30 hombres, mientras que ese año hubo 110 alumnos titulados, de los cuales 89 fueron mujeres y 21 fueron del sexo masculino. Cabe recordar que no todos los titulados son necesariamente de la generación que egresa ese mismo año, pues por políticas institucionales es posible egresar en determinado año y titularse después (BUAP, 2020).

De los egresados que sustentaron EGEL (Examen General de Egreso de la Licenciatura.) en la licenciatura de administración turística 16 no dieron su testimonio, 28 satisfactorio y 2 sobresaliente.

Del Anuario Estadístico de la BUAP 2020-2021 se recuperan los siguientes datos en cuanto a los aspirantes y estudiantes inscritos a la LAT, se tuvo un total de 933 aspirantes, de los cuales 697 fueron mujeres y 236 hombres, se tuvo un total de 435 inscritos, de los cuales 334 fueron del sexo femenino y 101 del sexo masculino. (BUAP, 2020)

Con datos estadísticos recopilados del anuario BUAP 2021-2022 en la licenciatura de Administración Turística hubo un total de 394 alumnos de nuevo ingreso a dicha licenciatura, de los cuales 311 fueron mujeres y 83 hombres, también hubo un total de reingreso de 1,666 de los cuales, 1,302 fueron del sexo femenino y 364 del sexo masculino. Se contó con un total de egresados de 243 de estos 203 fueron mujeres y 40 hombres, mientras que ese año hubo 138 alumnos titulados, de los cuales 107 fueron mujeres y 31 fueron del sexo masculino. Cabe recordar que no todos los titulados son necesariamente de la generación que egresa ese mismo año, pues por políticas institucionales es posible egresar en determinado año y titularse después (BUAP, 2020).

De los egresados que sustentaron EGEL (Examen General de Egreso de la Licenciatura.) en la licenciatura de administración turística 8 no dieron su testimonio y 25 satisfactorio.

Del Anuario Estadístico de la BUAP 2021-2022 se recuperan los siguientes datos en cuanto a los aspirantes y estudiantes inscritos a la LAT, se tuvo un total de 568 aspirantes, de los cuales 450 fueron mujeres y 118 hombres, se tuvo un total de 394 inscritos, de los cuales 311 fueron del sexo femenino y 83 del sexo masculino. (BUAP, 2021)

Por otro lado, se expone a continuación el perfil de egreso vigente de la Licenciatura en Administración Turística de la BUAP.

El plan vigente contempla el siguiente perfil de egreso:

- **Perfil de Egreso**

**Conocimientos (saber)**

\*De los principales paradigmas, marco legal y modelos teóricos en las áreas turística y administrativas (BUAP, s.f.).

\*Sobre el Patrimonio cultural y natural a nivel local e internacional, emprendimiento, desarrollo sustentable e innovación en empresas turísticas, investigación de mercado, análisis económico y financiero para la toma de decisiones, evaluación de proyectos de inversión, consultoría empresarial, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y sus retos ante un mundo globalizado (BUAP, s.f.).

\*De las estrategias actuales en el diseño y gestión de planes estratégicos y de comercializaciones tendientes a aumentar la competitividad de las organizaciones privadas o gubernamentales pertenecientes al sector turístico a nivel local, regional, estatal, nacional e internacional (BUAP, s.f.).

**Actitudes (saber ser)**

\*De servicio a la comunidad

\*Promover con ética los destinos turísticos dentro y fuera del país.

\*Responsabilidad social por un turismo sostenible y sustentable.

\*Ética en el desempeño de sus funciones como profesional.

\*Liderazgo y apertura a la diversidad y pluralidad.

\*Actitud positiva y proactiva hacia el cambio e innovación en ambientes Multiculturales (BUAP, s.f.).

\*Disposición para realizar trabajo en equipo a través del diálogo y la cooperación.

\*Compromiso social e iniciativa hacia la criticidad y la creatividad.

\*Aplicar los conocimientos adquiridos en el entorno laboral (BUAP, s.f.).

### **Habilidades (saber hacer)**

\*Para aplicar los procesos administrativos en cualquier tipo de empresa turística socialmente sustentable, de manera eficiente y eficaz y tomando en cuenta la diversidad cultural (BUAP, s.f.).

\*Para crear una actitud del emprendurismo.

\*Para diseñar productos turísticos competitivos, innovadores y de impacto social, que generen experiencias y un impacto positivo en los destinos susceptibles de desarrollo turísticos.

\*Para utilizar las tecnologías de Información y Comunicación disponibles en su labor profesional (BUAP, s.f.).

\*Para dominar al menos una lengua extranjera de manera oral y escrita.

\*Para ser líder en la organización, motivación y orientación del trabajo en equipo de organizaciones prestadoras de servicios turísticos (BUAP, s.f.).

\*Para optimizar recursos materiales y financieros para la obtención de buenos resultados en busca de una mejora continua.

\*Para proporcionar consultoría empresarial de forma ética y responsable.

\*Para la solución de conflictos, y la toma de decisiones que involucren diferentes grupos de intereses.

\*Para desarrollar investigaciones que den respuesta a la problemática del sistema turístico (BUAP, s.f.).

## Capítulo II Marco teórico

El presente trabajo se desarrolla desde el enfoque teórico de la BUAP, para sustento de este trabajo de investigación, comenzaremos por adentrarnos un poco en las teorías del MUM y su relación con la Licenciatura en Administración Turística de la BUAP.

### 2.1 Teorías que sustentan el Modelo Universitario Minerva

#### 2.1.2. Constructivismo

Según César Coll (1993), el paradigma constructivista no es un libro de recetas, sino un conjunto articulado de principios desde donde es posible identificar problemas y articular soluciones. Es decir, los profesores proporcionan a los estudiantes las estrategias necesarias para promover un aprendizaje significativo, interactivo y dinámico, despertando la curiosidad del estudiante por la investigación; mientras que la educación tradicional se enfoca en enseñar, memorizar e imponer contenidos, dando como resultados estudiantes pasivos. (Tigse, C.M., p. 25)

El constructivismo como podemos observar se centra en la persona o el alumno, este es el principal partícipe de la construcción de su conocimiento, pasando al docente a un segundo plano, ya vemos con esta teoría que el docente no deja de tener importancia, sino que ahora el proceso enseñanza-aprendizaje se centra en el estudiante, aunque también el constructivismo, va relacionado directamente a la experiencia, al cognitivismo, en este sentido, el alumno aprende de una manera significativa.

#### 2.1.3 Constructivismo en la Licenciatura de Administración Turística

La Licenciatura en Administración Turística, es una de las Licenciaturas de reciente creación que tiene la BUAP, es una Licenciatura muy dinámica, donde el estudiante potencializa al máximo sus capacidades creativas, participativa y de investigación, dentro de las asignaturas que se llevan durante la licenciatura, se puede mencionar la de geografía nacional e internacional, cocina mexicana, cocina internacional; estas asignaturas se puede ver bien reflejado el constructivismo que nos menciona Coll, puesto que aquí el docente es tan sólo un facilitador y es el estudiante el que se encarga de desarrollar métodos, estrategias; como ponencias, participaciones escolares, trabajos de investigación, para hacer del proceso de aprendizaje un proceso significativo, donde el estudiante proyecta su propia experiencia y práctica.

La metáfora de la construcción en el aprendizaje consiste en afirmar que la información no sólo se adquiere, sino que se construye poco a poco sobre andamios, estos andamios son todos los conocimientos y experiencias previas del individuo, escolares y no escolares; por lo tanto, el aprendizaje es una acción totalmente personal, aunque el entorno social tiene el importante papel de otorgar experiencias al individuo. Los teóricos del constructivismo pueden agruparse en radicales y sociales (Pritchard y Woollard, 2010, p. 9).

#### 2.1.4. Sociohistórico culturalismo

Mientras que Vygotsky (1896-1934) fue un psicólogo ruso, sus principales obras el desarrollo de los procesos psicológicos superiores y pensamiento y lenguaje hacen énfasis en el aprendizaje como resultado de la socialización y del diálogo (Cruz, Lorenzo y Hernández, 2019).

El aprendizaje social de Vygotsky plantea la interacción social y particularmente el diálogo como fundamental en el crecimiento intelectual. Las zonas de desarrollo próximo y el otro más experto son conceptos claves en la teoría de Vygotsky; para él, lo que puede hacer un niño con asistencia es el mejor indicador de desarrollo mental que lo que puede hacer por sí solo, la zona de desarrollo próximo es el área de dominio de una actividad o conocimiento que está justo al lado de las capacidades actuales, el progreso en el aprendizaje se da moviéndose en esta área con el apoyo del otro más experto y eventualmente yendo hacia un nivel superior. El otro más experto puede ser un profesor o un colega, que funge como andamio, por eso es un sistema especialmente apto para un aula (Pritchard y Woollard, 2010, p. 14).

La idea de que el aprendizaje se apoya en estructuras previas, que depende en gran parte del individuo y que se internaliza cuando se asocia con el entorno, claramente, no se opone a la creencia de que la socialización es indispensable para lograr aprender. En aceptar todas esas suposiciones consiste la subteoría que sustenta el MUM: el social constructivismo, para entenderlo plenamente hace falta estudiar cómo se relacionan la realidad, el conocimiento y el aprendizaje para los socioconstructivistas, este fragmento es esclarecedor al respecto:

*“Social constructivist theory emphasizes the importance of culture and context in understanding what is experienced in the wider community and in constructing knowledge built on this understanding. The importance of culture and context is highlighted in the theories of Vygotsky, Bruner, Bandura and others. We will first*

*consider three aspects of social constructivist thinking, namely: reality, knowledge and learning". (Pritchard & Woollard, 2010, pág. 7)*

■ *"Reality: Social constructivists tell us that reality is constructed through shared human social activity. Members of a community create the properties of the world which they share and which they understand in an agreed way. Reality is not an entity waiting to be discovered; it is seen by social constructivists as something to be made by the individual. Reality is not something which can already exist in the form arrived at by one individual because each individual will construct their own reality which will not necessarily coincide with the reality of others. In practice, our individual realities will be very similar, but there are cases where, as a result of different fundamental experiences and interactions, they can be very different. (Pritchard & Woollard,"( 2010, pág. 7)*

■ *" Knowledge: Social constructivists also tell us that knowledge is a human creation and that it is constructed by social and cultural means. Meaning and understanding are created by individuals by means of their social interactions and their interaction with their environment. In the same way as realities can vary, the knowledge held by some can be different from that held by others. Sometimes this is a question of completeness, at other times it can be a question of misconstruction based on the individual interpretation of experience and interaction, which in turn interacts with the individual's pre-existing knowledge". (Pritchard & Woollard, 2010, pág. 7)*

■ *"Learning: Social constructivists tell us that learning is a social process. It is neither simply an individual process, nor a passive process. Effective and lasting learning takes place for the individual when engaged in social activity with a range of others, when in a social context and when new or repeated sensory input (e.g., words, pictures, music, stories and much more) is related to pre-existing knowledge and understanding". (Pritchard & Woollard, 2010, pág. 7)*

Como se observa, los socioconstructivistas reconocen que la realidad es diferente para cada sujeto y que el conocimiento es un constructo humano, (coinciden en esto con el constructivismo radical) pero añaden el factor de la socialización para lograr aprendizajes significativos.

En el constructivismo social el entorno juega un papel muy importante, aunque los teóricos y este resumen hacen énfasis en el entorno social, no olvidar que la base del constructivismo es aprovechar para el desarrollo del aprendizaje todas las situaciones en las que se desenvuelve el individuo, la capacidad de desarrollar esquemas proviene más de la

vida cotidiana que de la educación formal, por lo tanto es una teoría que suena muy bien y que muchas reformas educativas plantean como el ideal de la educación.

En la práctica el socioconstructivismo es difícil de aplicar a la educación formal, porque el estudio individualizado no es tan práctico como entregar la misma información de la misma manera a grupos numerosos; además la teoría y aplicaciones del constructivismo se centran en la niñez y el estudio de niveles más especializados requiere estrategias mucho más dirigidas por terceros que por el individuo, las exigencias por cubrir programas de estudio cada vez más abarcadores tampoco fomentan que exista el tiempo adecuado para la activación de conocimientos previos ni para la reflexión requerida para asociar lo que se va aprendiendo. Por todas estas razones, parece que, aunque se acepta que un estudiante en las etapas superiores tiene mejores capacidades cognitivas y más información sobre la cual construir su aprendizaje, el constructivismo es menos empleado a mayor nivel educativo (Carretero, 1993, pág. 18).

#### 2.1.5 Sociohistórico Culturalismo en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP

En efecto el sociohistórico culturalismo que nos menciona Lev S. Vygotsky va de la mano con la teoría constructivista de Coll, vemos esta y la anterior teoría en el plan y programa de estudios de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, cuando el alumno está en contacto con otras culturas o tan sólo cuando se organizan viajes escolares a otros estados o pueblos mágicos, el alumno conoce a personas, conoce sus culturas y tradiciones; de igual forma en las materias por ejemplo en la materia de inglés, no puede cursar un inglés 2 cuando no se ha aprobado la materia de inglés 1, de esta manera el alumno va desarrollando su conocimiento con herramientas y especialmente con el diálogo y con la ayuda del profesor que funge como andamio e interactuando de cierta manera con la práctica.

#### 2.1.6 Humanismo Crítico

Finalmente, la tercera teoría que sustenta al MUM es la teoría del Humanismo Crítico y su autor es el Psicólogo Carl Rogers, como describe Pezzano, G. “Rogers representaba el equilibrio al mostrar una psicología con una profunda orientación humanista” (2001, p. 61). Para Rogers era de suma importancia la estabilidad y bienestar de la persona o del individuo y más aún si lo aplicamos en educación se considera que la empatía era algo que Rogers valoraba lo suficiente.

la visión optimista de Rogers en relación con el ser humano. «Simpatizo poco con el concepto de que el hombre es básicamente irracional. La conducta del hombre es exquisitamente racional, se mueve con ordenada y perspicaz complejidad hacia las metas que su organismo se esfuerza por alcanzar». El hombre tiene características inherentes a su especie y los términos que describen estas características son: Positivo, se mueve hacia adelante, constructivo, realista y digno de confianza. Tiende hacia el desarrollo, es sensible, responsivo, creativo y adaptable. El ser humano se moverá hacia una dirección constructiva cuando viva en un clima no amenazante, en el que se sienta libre para elegir cualquier dirección. (Pezzano, 2001, p. 68)

### 2.1.7 Humanismo Crítico en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP

El humanismo crítico que plantea Carl Rogers menciona la importancia de la estabilidad emocional del individuo, diciendo que un individuo saludable mentalmente es una persona que puede llegar a alcanzar su plenitud en su propia vida o es decir alcanzar el yo ideal. ¿Como se relaciona esto con la Licenciatura de Administración Turística?, en cuestión del plan y programa de estudios de dicha Licenciatura, hay materias que pretenden cumplir con las necesidades de los estudiantes, pero esto es suficiente para que, al término de la carrera, pero se plantea la siguiente pregunta al aire, ¿Esto es suficiente para que al término de la licenciatura el egresado alcance la estabilidad del yo ideal que plantea Rogers en su teoría de Humanismo Crítico? Esta teoría que es una de las 3 que sustentan al MUM.

### 2.1.8 Concepto de competencias

La definición del término competencia, en el ámbito laboral y educativo, sigue dando lugar a muchas reflexiones, incluso los artículos más recientes que se proponen hablar de competencias comienzan con la discusión de qué son las competencias; para fines de esa investigación interesa definir las competencias desde las teorías del MUM.

El abordaje por competencias comienza su historia en 1969 con las indagaciones de David McClelland, psicólogo que buscaba mejores instrumentos para predecir el rendimiento laboral que los típicos test psicológicos que se aplicaban en ese momento (Ramírez, 2020).se observa, es un término que surgió como herramienta de la psicología laboral y que después se aplicó la pedagogía y formación de recursos humanos como forma de vincular esas dos áreas.

El proyecto de OCDE ya mencionado, DeSeCo contribuyó a la expansión del término en el ámbito de la educación, entre sus documentos figura la siguiente definición: “una competencia es más que conocimientos y destrezas. Involucra la habilidad de enfrentar

demandas complejas, apoyándose en y movilizando recursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto en particular” (OCDE, 2006)

Para aclarar el término de competencia conviene decir que no es sinónimo de capacidad, a pesar de que muchas definiciones de competencia comienzan por decir que es “la capacidad de...”, sin embargo, aunque la competencia abarca la capacidad, una capacidad no define por completo a la competencia, en constructivismo, puede decirse que la capacidad es un concepto más cercano a esquema que a competencia, así, las capacidades son unidades constitutivas de las competencias (Jonnaert, Barrette, Boufrahi y Masciotra, 2004).

Para Villa y Poblete (2007), “Las competencias son entendidas como el buen desempeño en contextos diversos y auténticos basado en la integración y activación de conocimientos, normas, técnicas, procedimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores” (Villa y Poblete, 2007 como se citó en Casarini, M. 2019, p. 144).

Las competencias son procesos de actuación frente a actividades y problemas de un determinado contexto, integrando actitudes, conocimientos y capacidades, y teniendo como base la excelencia en lo que se hace, con base en criterios de idoneidad establecidos de forma pública (Villa y Poblete, 2007 como se citó en Casarini, M. 2019, p. 144).

Cabe mencionar que, para la educación superior, existen sólo dos tipos de competencias las cuales son:

Genéricas: comunes a diversas profesiones

Específicas: propias de cada profesión (Casarini, M. 2019, p. 145)

#### 2.1.9 Competencias en la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP

Para esta licenciatura ofertada por la BUAP es necesario que el alumno esté consiente y conozca tanto de las competencias que requiere en un perfil de ingreso a la licenciatura, como las competencias que obtendrá o por lo menos las que se ven plasmadas en el perfil de egreso, esto para que tenga la disponibilidad y el compromiso de cursar una licenciatura que requiere de mucho esfuerzo y compromiso.

### 2.1.10 Perfil de Egreso

#### **Conocimientos (saber)**

\*De los principales paradigmas, marco legal y modelos teóricos en las áreas turística y administrativas (BUAP, s.f.).

\*Sobre el Patrimonio cultural y natural a nivel local e internacional, emprendimiento, desarrollo sustentable e innovación en empresas turísticas, investigación de mercado, análisis económico y financiero para la toma de decisiones, evaluación de proyectos de inversión, consultoría empresarial, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y sus retos ante un mundo globalizado (BUAP, s.f.).

\*De las estrategias actuales en el diseño y gestión de planes estratégicos y de comercializaciones tendientes a aumentar la competitividad de las organizaciones privadas o gubernamentales pertenecientes al sector turístico a nivel local, regional, estatal, nacional e internacional (BUAP, s.f.).

#### **Actitudes (saber ser)**

\*De servicio a la comunidad

\*Promover con ética los destinos turísticos dentro y fuera del país.

\*Responsabilidad social por un turismo sostenible y sustentable.

\*Ética en el desempeño de sus funciones como profesional.

\*Liderazgo y apertura a la diversidad y pluralidad.

\*Actitud positiva y proactiva hacia el cambio e innovación en ambientes Multiculturales (BUAP, s.f.).

\*Disposición para realizar trabajo en equipo a través del diálogo y la cooperación.

\*Compromiso social e iniciativa hacia la criticidad y la creatividad.

\*Aplicar los conocimientos adquiridos en el entorno laboral (BUAP, s.f.).

#### **Habilidades (saber hacer)**

\*Para aplicar los procesos administrativos en cualquier tipo de empresa turística socialmente sustentable, de manera eficiente y eficaz y tomando en cuenta la diversidad cultural (BUAP, s.f.).

\*Para crear una actitud del emprendurismo.

\*Para diseñar productos turísticos competitivos, innovadores y de impacto social, que generen experiencias y un impacto positivo en los destinos susceptibles de desarrollo turísticos.

\*Para utilizar las tecnologías de Información y Comunicación disponibles en su labor profesional (BUAP, s.f.).

\*Para dominar al menos una lengua extranjera de manera oral y escrita.

\*Para ser líder en la organización, motivación y orientación del trabajo en equipo de organizaciones prestadoras de servicios turísticos (BUAP, s.f.).

\*Para optimizar recursos materiales y financieros para la obtención de buenos resultados en busca de una mejora continua.

\*Para proporcionar consultoría empresarial de forma ética y responsable.

\*Para la solución de conflictos, y la toma de decisiones que involucren diferentes grupos de intereses.

\*Para desarrollar investigaciones que den respuesta a la problemática del sistema turístico (BUAP, s.f.).

#### 2.1.11 Concepto de currículo

Para comenzar por algunas precisiones sobre el concepto de currículo y como refiere Taba, H. “impresiona la falta aparente de un concepto cabal y sistemático de planteamiento del currículo” (1974, p. 15).

Es necesario observar y analizar las necesidades de la sociedad para poder así elaborar currículos acordes a estas necesidades.

No obstante, en la actualidad pareciera existir una carencia de metodología definida de concepto y planeamiento en la confección del currículo. Autores que recientemente se ocuparon del tema señalan casi con unanimidad que la confusión es la característica principal de la teoría del currículo. (Taba, H. 1974, p. 21)

Muchas veces se da esta situación por la falta de análisis de estas necesidades para con los estudiantes a quienes se les ofrecerá estos currículos, se necesita un amplio estudio e identificar los diferentes contextos, a continuación, se dará una conceptualización de currículo basado en Hilda Taba:

El currículo es después de todo una manera de preparar a la juventud para participar como miembro útil en nuestra cultura. No todas las culturas se nutren de las mismas clases de conocimiento, ni una misma cultura necesita los mismos tipos de capacidad y destreza, intelectual u otra, en todas las épocas. (Taba, H. 1974, p. 25)

De igual forma, como se mencionó anteriormente con las teorías del MUM, es indispensable que el alumno esté en un ambiente adecuado, teniendo en cuenta la estabilidad emocional y creando los mejores ambientes para su aprendizaje y desarrollo escolar.

Además, como refiere Taba (1974) “parte del fracaso en la elaboración del currículo proviene también de la carencia de una metodología destinada a estimular la experimentación y facilitar el traslado de la teoría a la práctica” (p. 23).

Por esta razón es bueno preguntarse como cuestiona Tyler, (1973) “¿Qué fines desea alcanzar la escuela?” (p. 8), este cuestionamiento es muy importante ya que aquí comienza todo para comenzar el proceso de planeamiento del currículo.

“Muchos programas de enseñanza no responden a propósitos definidos. A veces, si preguntamos a un profesor de ciencias, idioma, estudios sociales u otra asignatura qué objetivos persigue, no recibiremos respuesta satisfactoria. El profesor dirá, en suma, que se propone formar a una persona bien educada y que enseña idioma o estudios sociales u otra asignatura porque es esencial para una educación completa”. (Tyler, R. 1973, p. 8)

A la teoría curricular le tomó un largo camino poder llegar a los planteamientos actuales, se reconoce que su inaugurador es Franklin Bobbitt, que desde 1909 dictaba cursos universitarios sobre administración escolar y en 1912 escribió el primer artículo que usa el término currículo en el sentido moderno, *the elimination of waste in education* (García, 1995a).

Pero, aunque la historia de este término comienza con Bobbit, su conceptualización se remonta aún más, en EEUU los comités organizados por la *National Education Association* (NEA) desde 1892 tuvieron gran influencia en el desarrollo de la teoría curricular. El objetivo del comité de los diez era fijar requisitos de ingreso a los colegios de educación secundaria, mientras que el objetivo del comité de los quince fue reformar la educación básica (García, 1995).

El currículo es una herramienta de planeación; para entenderla a grandes rasgos, resulta útil la acepción 2 del DLE, en efecto, el currículo es la propuesta educativa que consta de un conjunto de estudios y prácticas que, como se ve a continuación, no se limita a un documento. De hecho, Posner plantea los siguientes tipos de currículo: oficial, operativo, oculto y nulo, de los cuales sólo el oficial consiste en un documento explícito (Posner, 2005); mientras que Kelly postula la existencia de currículo de tipo total y oculto, además plantea las

dicotomías de currículo planeado/ recibido y formal/informal, sólo el planeado puede verse como un documento (Kelly, 2014).

Currículo oficial es un documento que explicita los contenidos, programas de estudio, mapas curriculares, materiales sugeridos y objetivos, entre otra información, de un nivel educativo dado, ofrece a estudiantes y docentes un camino y metas para el ciclo formativo, a la vez, permite evaluar hasta qué punto se cumple lo propuesto.

Currículo operativo es el resultado que en efecto tiene la aplicación de un programa de estudios, está relacionado con lo que verdaderamente se aprende y puede ser llevado a la práctica por el estudiante, cabe destacar que no siempre es resultado del apego meticuloso al currículo oficial.

Currículo oculto es, para Posner, todo aquellos elementos no reconocidos ni explicitados que tienen algún impacto en la educación recibida, generalmente se relaciona con actitudes negativas o indeseables que el docente, los colegas o la filosofía institucional pueden llegar a transmitir, como racismo o sexismo; este aprendizaje no es intencional y puede influir más en la educación que los propios contenidos que sí se desean enseñar.

Currículo nulo es lo que no se enseña, o que se enseña, pero no puede aplicarse o es superfluo por algún motivo. Al respecto se puede reflexionar en las razones por las que un contenido necesario se omite o por las que se incluye un contenido innecesario.

Extracurriculares son actividades normalmente voluntarias, fuera de la educación formal que pueden generar conocimientos y se asocian con los intereses del estudiante (Posner, 2005).

En otro tipo de clasificación; el currículo total es la investigación que subyace a la redacción de un programa de estudios, debe incluir elementos adicionales a la declaración de contenidos, se espera que tenga sustentos teóricos, explicaciones y justificaciones de las diversas actividades formativas, una planeación exitosa abordaría el currículo en su conjunto, como un todo y no de manera fragmentaria, pues fragmentar impide que se visualicen y se logren los objetivos más generales.

El currículo oculto está compuesto por las cosas que el estudiante aprende por la forma en la que la escuela funciona, lo cual hace preguntarse dónde está el límite de las actividades desarrolladas en la escuela que funcionan como parte del currículo, especialmente cuando quien aplica un plan de estudio es diferente a quien lo planea. Aunque transmitir actitudes, prejuicios o sistemas de opresión es involuntario, no es inevitable; explicitarlo permite que las actitudes indeseables no se reproduzcan, es posible tomar responsabilidad sobre lo que se enseña por esta vía y es posible que el currículo oculto sea sólo oculto para los estudiantes

pero notorio para quien desarrolla la planeación, (Kelly, 2014) también es posible que se enseñen por este medio valores y actitudes positivas y así aprovechar que este currículo puede tener mayor influencia en la educación que el contenido explícito.

Como herramienta de planeación, los resultados de aplicar cierto currículo deben de ser predecibles y medibles, por eso es muy importante evaluar constantemente la distinción entre lo planeado y lo recibido; esta distancia se debe, a menudo, a la variedad de experiencias individuales de los estudiantes y las distintas habilidades de los profesores para mantener el interés y motivación en los contenidos.

Otra distinción que debe reconocerse es que en el proceso de aprendizaje hay partes formales e informales, el currículo formal se compone, como ya se dijo, de los documentos que hacen explícitas diferentes partes de la planeación, pero el currículo informal abarca todos los demás aspectos sociales y de entorno que juegan algún papel en la educación. Entre más aspectos se reconozcan y se incluyan, una planeación puede llegar a empatar mejor lo que se desea transmitir con lo que se logra enseñar (Kelly, 2014).

Las reformas en materia curricular emprendidas en casi todo el mundo en 2004 se encaminaban a una perspectiva socioconstructivista y por competencias, (Jonnaert, Barrette, Boufrahi y Masciotra, 2004, p. 671), estos términos ya se han explicado antes.

La principal diferencia entre el currículo en el social constructivismo y la visión tradicional es la inclusión de elementos sociales y personales (Pritchard y Woollard, 2010, p. 26). Como se revisó, las propuestas curriculares que siguen funcionando y con las que se forman los pedagogos datan, en algunos casos, de hace más de 70 años, el currículo es una herramienta tradicionalmente vinculada con la Pedagogía por Objetivos (PPO), por lo que ajustar el currículo a un enfoque social constructivista con enfoque en competencias debe incluir un ajuste teórico de diseño curricular.

Utilizar las herramientas tradicionales provenientes de la PPO, para construir los currículums con una lógica de competencias, resulta una apuesta imposible. Una visión socioconstructivista supone cambiar radicalmente las herramientas tradicionales de elaboración del currículum (Jonnaert, Barrette, Masciotra y Yaya, 2008, p. 10).

Para Jonnaert, Barrette, Boufrahi y Masciotra (2004) es un error común intentar establecer un currículo basado en competencias sin haber teorizado un concepto útil de competencia, lo cual es un gran problema porque conduce a que los diseñadores recurran a los elementos que les son familiares: la taxonomía de Bloom, el conductismo de Gagné o la teoría de objetivos de Landsheere o D'Hainaut. Son tres problemas principales los que enfrentaría un diseñador de un programa que plantea ser constructivista:

1) la pedagogía por objetivos se opone al constructivismo, el cambio terminológico no es suficiente para cambiar la teoría de fondo

2) la división por asignatura impide que el conocimiento se relacione entre sí y pueda volverse significativo

3) la cognición situada descarta que pueda aprenderse descontextualizada y únicamente teórica. (Jonnaert, Barrette, Boufrahi, & Masciotra, 2004)

#### 2.1.12 Concepto de administración

Dado que las funciones del administrador ya fueron definidas en términos de las competencias esperadas dentro del proyecto Alfa Tuning, basta aquí con una breve definición de la disciplina, a grandes rasgos, se puede decir que: la administración es una disciplina científico social que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar recursos.

#### 2.1.13 Conceptos y funciones del turismo

El estudio de las bases teóricas del turismo es reciente, existe sustento teórico que ayuda a saber qué es y cómo se produce el conocimiento turístico. Si las empresas necesitan experiencia más que conocimientos teóricos (Navarrete, 2014), formar profesionistas del turismo aptos para ser empleados requerirá programas que respondan a la práctica; sin embargo, la capacidad de teorizar es necesaria para tener personal capaz de estudiar el entorno y proponer estrategias turísticas adecuadas; además, como se revisó en los estándares internacionales, la capacidad de teorizar respecto al área es requisito para el nivel de formación CINE 6. En atención a esta realidad, la BUAP ofrece también una salida lateral para Técnico Superior Universitario dentro de su programa de Administración turística, que es un programa de clasificación CINE 5.

Es decir, según la flexibilidad curricular de la BUAP, los estudiantes que no pueden concluir sus estudios universitarios serán candidatos obtener un título a partir de la conclusión del 5° semestre que los habilite para emplearse en el área como TSU en servicios turísticos (Esparza, 2019, pág. 48).

El turismo abarca toda actividad de una persona que sale de su lugar usual de residencia por menos de un año consecutivo, por motivos principalmente no remunerados. La teoría distingue entre definiciones conceptuales y operativas. Conceptualmente el turismo tiene 5 características:

1) es un conjunto de fenómenos y relaciones,

- 2) que surge del traslado de personas,
- 3) a destinos fuera de su lugar usual de residencia y de trabajo,
- 4) con estancias de carácter temporal o de corto plazo,
- 5) y que no tienen como fin principal desempeñar un trabajo remunerado. (Vanhove, 2016).

Pero el interés por definir el turismo es principalmente operativo, es decir, la definición de turismo importa para poder elaborar políticas y estadísticas útiles para mejorar al sector. La definición operacional sí incluye a los viajes por negocios, porque su impacto económico es el mismo. Las definiciones operacionales son recurridas por las agencias internacionales, como la OCDE o la WTO (Organización Mundial del Comercio), para crear políticas y estadísticas, en 1968 la definición técnica que se usaba incluía sólo a los turistas internacionales que pasaran más de 24 horas en el destino, para 1980, se incorporó el turismo local (dentro del mismo país) y se sustituyó el criterio de 24 horas por un criterio de pasar la noche en el destino; desde el siglo pasado, la definición técnica se ha enriquecido y mejorado, pero aún faltan aspectos por refinar, por ejemplo, sería bueno considerar si el turismo se trata de un sector, un negocio o una industria (Vanhove, 2016).

En algunos países la definición técnica incluye distancias mínimas de desplazamiento para que una actividad se considere turística, en Canadá son 80 km, mientras que en Australia son 40 km (Lohman y Panosso, 2017).

El fenómeno del turismo no se agota en sus definiciones, pues no es fácil abarcar una conducta relacionada con actividades tan humanas como el ocio y el placer. Es evidente que se trata de un sector en constante cambio y las definiciones anteriores no abarcan toda actividad turística; por ejemplo, un creador de contenido de cualquier plataforma virtual (como Instagram o YouTube) que se ocupa de viajes, no se consideraría un turista, puesto que al viajar está desempeñando su principal actividad remunerada.

El estudio del turismo es reciente, pero su práctica ha existido siempre; desde la antigüedad, los viajes son una actividad económica importante, en la antigua Roma, los adinerados solían tener casas de descanso en la playa. Lo cierto es que la industrialización ocasionó nuevas formas de turismo, el periodo entre guerras fue un momento en que se popularizó el turismo en masa y se expandió rápidamente después de la Segunda Guerra Mundial (Kostiainen, 2016).

La formación de profesionales en turismo debe encaminarse en México a fortalecer la investigación en materia turística, pues para 2018 existían 1224 programas universitarios en la materia y sólo 69 investigadores (González y Osorio, 2020, p. 39), en cuanto a

competencias propias del área es deseable que el profesional desarrolle competencias en los siguientes temas: prestación de servicios turísticos, elaboración de proyectos turísticos, calidad en turismo, realización de eventos.

El aspecto de servicios turísticos debe incluir cocina, restaurantes, agencias de viajes y transportación. La elaboración de proyectos debe habilitar al profesional para generar proyectos turísticos rentables desde el punto de vista económico, social y ambiental. El ámbito de calidad debería incluir: la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la seguridad, la comunicación y la comprensión al cliente. Mientras que la realización de eventos abarca la realización de estudios de factibilidad y la comercialización de espacios y servicios (Contreras, Juárez y Ramírez, 2018); se han obviado aquí las funciones que ya están abarcadas en las competencias del área administrativa, porque la licenciatura que se analiza se llama administración turística, pero muchas de esas funciones son igualmente necesarias para los graduados de programas llamados Licenciatura en Turismo.

#### 2.1.14 Análisis de las competencias del Perfil de Egreso y de la Malla Curricular de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP.

La licenciatura de Administración Turística de la BUAP cuenta con un plan y programa de estudio, que permite a los estudiantes y futuros profesionistas el desarrollo de ciertas competencias para integrarse al sector productivo de la mejor manera posible.

En ese sentido, con mayor especificidad, Plaza propone que, “Las competencias se definen como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas ponen en juego en diversas situaciones reales de trabajo de acuerdo con los estándares de desempeño satisfactorio propios de cada área profesional” (Plaza, 2008). Por tal motivo se analizan las competencias que integran el perfil de egreso de la Licenciatura en Administración Turística y que materias corresponden a cada una de estas, es decir cuales al conocimiento que es el “saber”, cuales hacen énfasis a la actitud que es el “saber ser” y que materias desarrollan las habilidades que son el “saber hacer”.

<b>Competencias</b>	<b>Perfil de egreso</b>
Conocimientos (saber)	“De los principales paradigmas, marco legal y modelos teóricos en las áreas turística y administrativas” (BUAP, s.f.).

	<p>“Sobre el Patrimonio cultural y natural a nivel local e internacional, emprendimiento, desarrollo sustentable e innovación en empresas turísticas, investigación de mercado, análisis económico y financiero para la toma de decisiones, evaluación de proyectos de inversión, consultoría empresarial, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y sus retos ante un mundo globalizado” (BUAP, s.f.).</p> <p>“De las estrategias actuales en el diseño y gestión de planes estratégicos y de comercializaciones tendientes a aumentar la competitividad de las organizaciones privadas o gubernamentales pertenecientes al sector turístico a nivel local, regional, estatal, nacional e internacional” (BUAP, s.f.).</p>
<p>Actitudes (saber ser)</p>	<p>“De servicio a la comunidad” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Promover con ética los destinos turísticos dentro y fuera del país. Responsabilidad social por un turismo sostenible y sustentable” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Ética en el desempeño de sus funciones como profesional” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Liderazgo y apertura a la diversidad y pluralidad” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Actitud positiva y proactiva hacia el cambio e innovación en ambientes multiculturales” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Disposición para realizar trabajo en equipo a través del diálogo y la cooperación” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Compromiso social e iniciativa hacia la criticidad y la creatividad” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Aplicar los conocimientos adquiridos en el entorno laboral” (BUAP, s.f.).</p>
<p>Habilidades (saber hacer)</p>	<p>“Para aplicar los procesos administrativos en cualquier tipo de empresa turística</p>

	<p>socialmente sustentable, de manera eficiente y eficaz y tomando en cuenta la diversidad cultural” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para crear una actitud del emprendurismo” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para diseñar productos turísticos competitivos, innovadores y de impacto social, que generen experiencias y un impacto positivo en los destinos susceptibles de desarrollo turísticos” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para utilizar las tecnologías de Información y Comunicación disponibles en su labor profesional” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para dominar al menos una lengua extranjera de manera oral y escrita” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para ser líder en la organización, motivación y orientación del trabajo en equipo de organizaciones prestadoras de servicios turísticos” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para optimizar recursos materiales y financieros para la obtención de buenos resultados en busca de una mejora continua” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para proporcionar consultoría empresarial de forma ética y responsable” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para la solución de conflictos, y la toma de decisiones que involucren diferentes grupos de intereses” (BUAP, s.f.).</p> <p>“Para desarrollar investigaciones que den respuesta a la problemática del sistema Turístico” (BUAP, s.f.).</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de BUAP, s.f.

Como se puede observar en la tabla de perfil de egreso, y considerando el concepto de competencias anteriormente mencionado una competencia es la combinación de conocimientos, actitudes y habilidades. El perfil de egreso de la Licenciatura en Administración Turística contempla como conocimiento “saber”, cuestiones relacionadas con

marco legal, marco teórico, sobre emprendimiento, desarrollo sustentable, investigación de mercados, TIC, estrategias de diseño y gestión de planes estratégicos y de comercialización, entre otras, precisamente encaminadas a saberes nuevos que el alumno debe aprender a lo largo de la Licenciatura y una vez egresando debe contar con todos estos conocimientos, de igual forma, las actitudes que contempla son las relacionadas al trabajo en sector turismo, es decir, una actitud de servicio, promover con ética los destinos turísticos dentro y fuera del país, liderazgo, actitud proactiva, disposición al trabajo en equipo, etc. Y por último las habilidades que el egresado debe tener al finalizar la Licenciatura, por mencionar algunas; para utilizar tecnologías de Información y Comunicación disponibles en su labor profesional, para dominar una lengua extranjera de manera oral y escrita, optimizar recursos materiales y financieros, para desarrollar investigaciones que den respuesta a la problemática del sistema turístico.

Competencias	Malla curricular
Conocimientos (saber)	Administración I Administración II Empresas de Servicios Turísticos Administración Financiera Contabilidad I Contabilidad II Presupuestos para empresas de servicios Fundamentos de Economía Fundamentos de Derecho Historia del arte Geografía y comercialización Nacional TIC aplicadas al turismo Herramientas Tecnológicas para Administración y Gestión de Negocios Derecho Laboral y Seguridad Social Mercadotecnia Turística Conceptualización del Turismo Bases Culinarias Cocina Mexicana Geografía y comercialización internacional Economía Aplicada al Turismo Tourism Management I Investigación de Mercados Turísticos Legislación Turística Tourism Management II Entorno legal de los negocios Impuestos para empresas de servicios Gestión de Pymes Turísticas Turismo de Negocios y Reuniones Cocina Internacional

	<p>Práctica Profesional  Gestión de la hospitalidad  Gestión de empresas de alimentos y bebidas  Gestión de agencias de viajes y transportación  Gestión y organización de Eventos, Ferias, Congresos y Convenciones  Contabilidad para empresas de servicios  Gestión de empresas de recreación y turismo de salud  Protocolo y Etiqueta en los servicios turísticos  Taller y Manejo de Bebedas  Introducción al EGEL  Interpretación y Gestión del patrimonio turístico  Impacto Socioeconómico del Turismo  Gobernanza, Territorio y Sociedad  Políticas Públicas Turísticas  Regionalización de Productos Turísticos  Legislación Ambiental  Inducción al EGEL</p>
Actitudes (saber ser)	<p>Turismo, sostenibilidad y medio ambiente  Formación Humana y Social  Servicio Social  Práctica Profesional  Turismo de Naturaleza</p>
Habilidades (saber hacer)	<p>Metodología de la Investigación  Herramientas Tecnológicas para Administración Y Gestión de Negocios  TIC aplicadas al turismo  Mercadotecnia Turística  DHPC  Lengua Extranjera I  Lengua Extranjera II  Lengua Extranjera III  Lengua Extranjera IV  Emprendedurismo  Consultoría de Empresas de Servicios  Desarrollo de productos y experiencias turísticas  Auditoría Administrativa  Seminario de Tesis I  Toma de decisiones en los servicios turísticos  Competitividad turística  Proyectos de Inversión Turística  Seminario de Tesis II  Práctica Profesional  Caso Práctico en empresas turísticas</p>

	Auditoría Financiera de Servicios Turísticos Protocolo y Etiqueta en los servicios Turísticos Control de Calidad de los servicios turísticos Desarrollo del Ocio y Tiempo Libre Planificación de Destinos Turísticos Legislación Ambiental Seguridad Turística y Manejo de Crisis
--	---

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de BUAP, s.f.

Como se puede observar en la tabla, las asignaturas de la malla curricular de la Licenciatura de Administración Turística están divididas conforme a las competencias que se desarrollan por ejemplo “Administración” es parte de conocimientos “saber” puesto que en esta se ven los principales modelos teóricos en las áreas turística y administrativas, cada una de las materias fue ubicada de tal forma que empaten con el perfil de egreso de la Licenciatura y que en estas se desarrollen el conocimientos “saber”, las actitudes “saber ser” y habilidades “saber hacer”, necesarias para el ámbito turístico.

El marco teórico, elaborado con base en las teorías que sustentan al MUM, las competencias de la Licenciatura de Administración Turística, concepto de Administración, concepto de Currículo, nos dan justamente el soporte al presente trabajo de investigación, y se da entrada al capítulo III que es el correspondiente a la Metodología.

## Capítulo III Metodología

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, llevándose a cabo de una manera objetiva y ética, lo más apegado posible a la realidad, con un alcance descriptivo, con un diseño transversal; La metodología nos permite enriquecer nuestra experiencia y acceder a conocimientos e información que conduzcan a las conclusiones y a la obtención de los resultados.

### 2.1 Tipo de investigación

Para el alcance de los objetivos de esta investigación se optó por el enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, como refiere Hernández et al. (2014), “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Esta investigación se trató de hacer lo más objetiva posible, con el fin de conocer la perspectiva y experiencia tanto de los empleadores del sector turismo, como la opinión de los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP. Es cuantitativa al tabular las respuestas de los cuestionarios aplicados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 2.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos que formaron parte del trabajo de campo para este proyecto fueron personas egresadas de la licenciatura de Administración Turística de la BUAP con la disponibilidad para contestar el cuestionario que fue aplicado mediante un formulario de Google, de igual forma se tuvieron a empleadores del estado de Puebla, de Atlixco, así como de Quintana Roo, todos ellos del sector turístico, cabe mencionar que se invitó a empleadores reales que han o están trabajando con egresados de la licenciatura de Administración Turística de la BUAP, con el propósito de conocer las necesidades de estos con respecto a los egresados y conocer su opinión. Se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra se integró por informantes calificados, para los cuestionarios de egresados participaron 44 personas y el cuestionario de empleadores lo respondieron 10 empleadores.

### 2.3 Variables

Una variable según Hernández et al. (2014), “es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

Dentro de las variables estudiadas, la investigación se enfocó en las competencias que cubre el currículo de la LAT y el nivel de profesionalización requerido por los empleadores sobre ellas, de esas variables se desprenden las preguntas formuladas en los cuestionarios y en la guía de entrevista tanto para egresados como para empleadores.

Las variables de análisis fueron:

- Currículo
- Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas
- Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico
- Prospectiva del mercado laboral

## **2.4 Instrumento**

Cuestionarios realizados y aplicados a través de formularios de Google.

## **2.5 Materiales**

Computadora, internet, impresora, libros y documentos.

## **2.6 Procedimiento**

Se elaboraron los dos cuestionarios en formularios de Google, posteriormente, se realizó una visita a algunos empleadores del sector turístico, de la zona centro del estado de Puebla y la zona del parque industrial FINSA donde hay hoteles, con el objetivo de solicitar el apoyo para la participación en la investigación, con esa primer visita se logró obtener correos electrónicos donde posteriormente se hizo llegar el link del formulario junto con un documento expedido por la facultad de Filosofía y Letras, donde se especificaban los datos de una servidora e interesada en la realización del trabajo de campo. De igual forma el enlace del formulario se compartió a empleadores del estado de Quintana Roo.

Cabe mencionar que, en esta visita a empleadores del estado de Puebla, se notó que varios hoteles cerraron sus puertas definitivamente o al menos sin alguna fecha pronta de reapertura, esto a causas de la pandemia.

De la misma forma se compartió el enlace del formulario a egresados de la licenciatura, vía Facebook y por correo electrónico. De esa forma se concretó la participación de 44 egresados y 10 empleadores en la respuesta a los cuestionarios.

## **2.7 Trabajo de campo**

Respecto al trabajo de campo se puede mencionar que este se tenía previamente establecido para comenzarse el mes de septiembre del 2021 y trabajarlo durante el semestre

correspondiente a esa fecha, sin embargo, por cuestiones de la pandemia, se complicó el contacto con los directivos de dicha facultad, por tal razón el trabajo de campo se inició primeramente con los empleadores en el mes de diciembre, casi a finales de mes.

La primera visita a los empleadores fue para comentarles de los formularios, ellos proporcionaron sus cuentas de correo electrónico, y fue así como se procedió a compartir los cuestionarios, algunos contestaron de forma rápida, otros se tuvieron que visitar por una segunda ocasión para recordarles que contestaran a los formularios.

En cuanto a egresados, se contactó personas de generaciones anteriores es decir de generaciones 2011, que contestaron los formularios en el mes de enero del 2022, aunque fueron generaciones un poco desfazadas de las que se tenía contempladas al inicio para la investigación, el plan de estudios era Minerva al igual que las generaciones que acababan de egresar es decir las últimas generaciones.

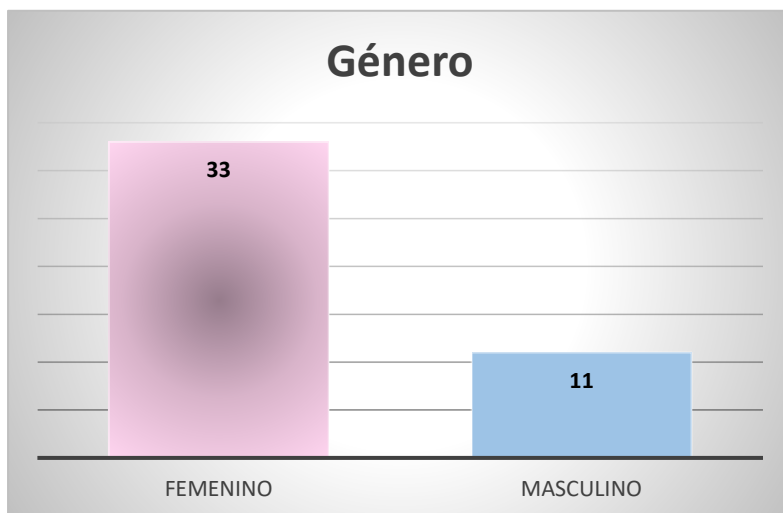
## Capítulo IV Vaciado de datos

### 4.1 Encuesta egresados

#### 4.1.1 Datos generales

**Figura 1**

*Género*



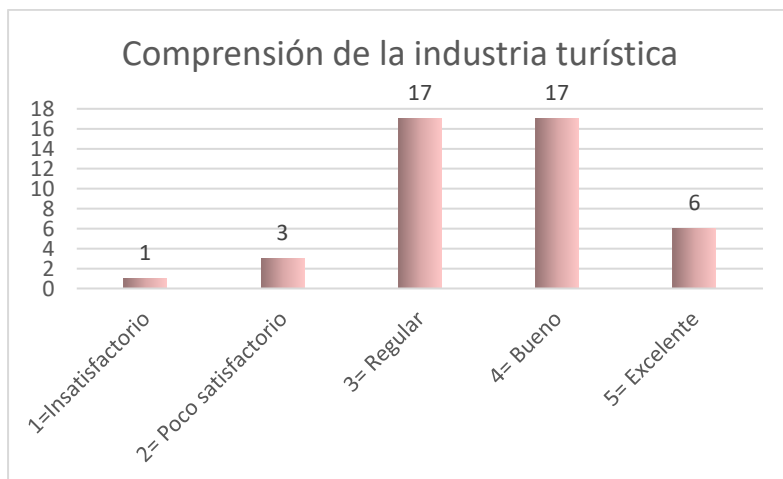
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con respecto al género de los encuestados en la gráfica n se puede observar que hubo un total de 33 femeninas y 11 masculinos, teniendo así un total de 44 egresados que participaron en este estudio.

## Formación profesional

**Figura 2**

### 4.2 Comprensión de la industria turística

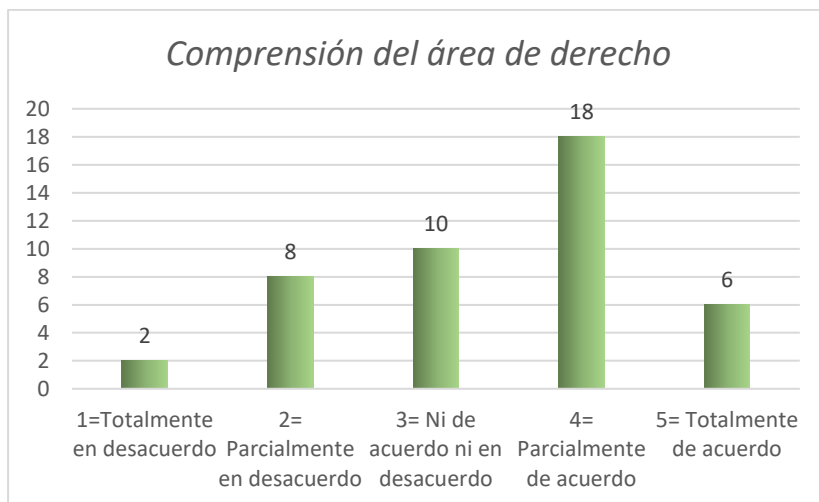


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con respecto al apartado de la industria turística y área de turismo, los egresados en su mayoría con un total de 17 comentan que la comprensión de asignaturas correspondientes a esas áreas fue buena, 17 de ellos opinaron que la asignatura les brindó una comprensión regular de los temas, 6 de ellos dijo que fue excelente, 3 poco satisfactorio y tan sólo 1 que fue insatisfactorio.

**Figura 3**

### Comprensión del área de derecho

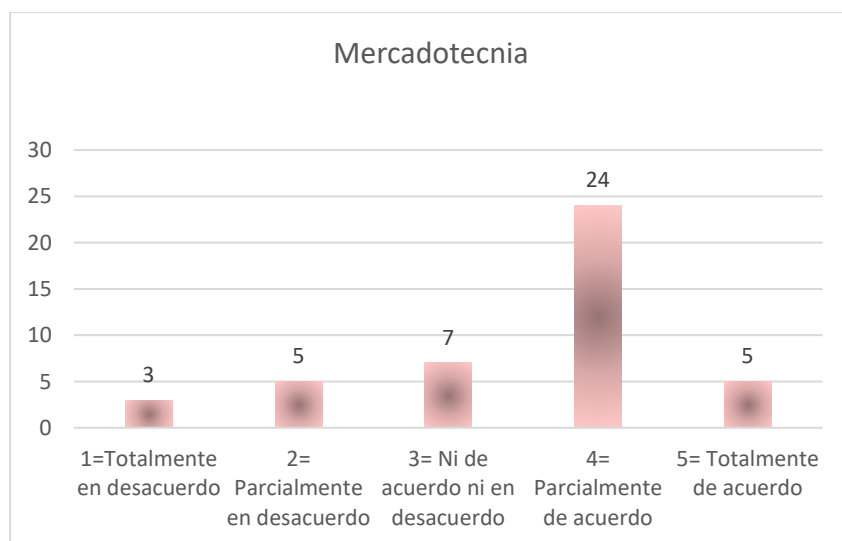


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con un total de 18 de los participantes se considera que tuvieron un aprendizaje bueno con respecto a las asignaturas del área de derecho como lo son “entorno legal en los negocios” y la asignatura de “legislación turística” señalando la opción de parcialmente de acuerdo, 10 de ellos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8 egresados están en desacuerdo, 6 están totalmente de acuerdo y 2 en desacuerdo.

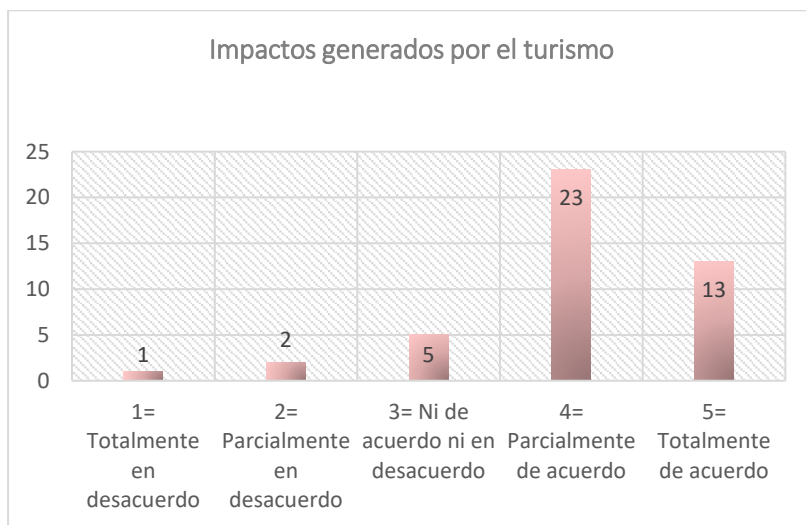
**Figura 4**

*Mercadotecnia*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

La asignatura de mercadotecnia es considerada una de las más importantes para el ámbito laboral puesto que recae en estos aprendizajes la capacidad que tienen los profesionistas para poder llevar a la excelencia algún servicio o producto en los que ellos estén trabajando, por lo tanto en la gráfica se observa que la mayoría de los egresados tuvieron una buena realización con respecto a estas asignaturas, eligiendo 24 de ellos la opción de parcialmente de acuerdo lo que se toma como bueno, 7 de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 están parcialmente en desacuerdo, 5 más eligieron estar totalmente de acuerdo y finalmente 3 estuvieron totalmente en desacuerdo.

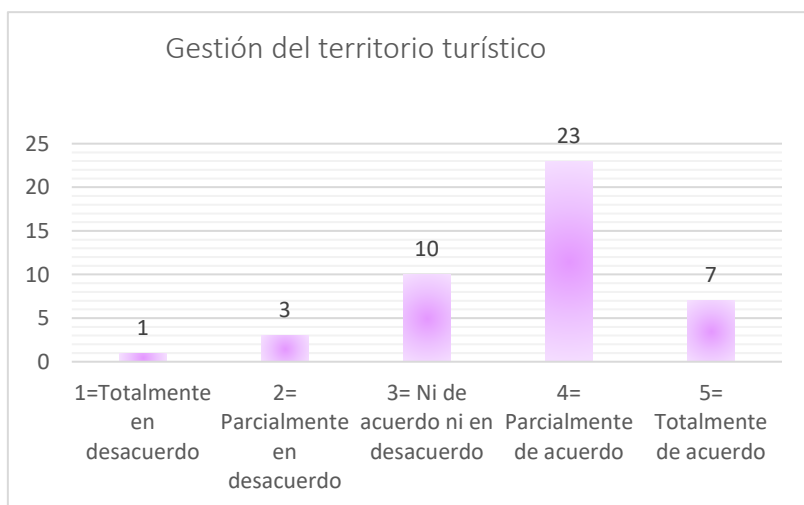
**Figura 5***Impactos generados por el turismo*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Cuando nos referimos a las actividades turísticas es de suma importancia considerar el impacto que genera este en el ambiente, en el medio natural, es por esta cuestión que se consideró como parte de la investigación el conocer si los profesionistas tienen un conocimiento con respecto a estos impactos y ellos en su mayoría con un total de 23 participantes estuvieron parcialmente de acuerdo es decir consideran como buena la competencia cognitiva que desarrollaron en la licenciatura de turismo con respecto a los impactos que pudiese generar el turismo o actividades turísticas en el medio ambiente, 13 estuvieron totalmente de acuerdo, 5 de los egresados ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 seleccionaron la opción de parcialmente en desacuerdo esto quiere decir que no desarrollaron tal competencia cognitiva que les permita analizar dichos impactos y finalmente 1 participante eligió estar totalmente en desacuerdo con tal afirmación.

**Figura 6**

*Gestión del territorio turístico*

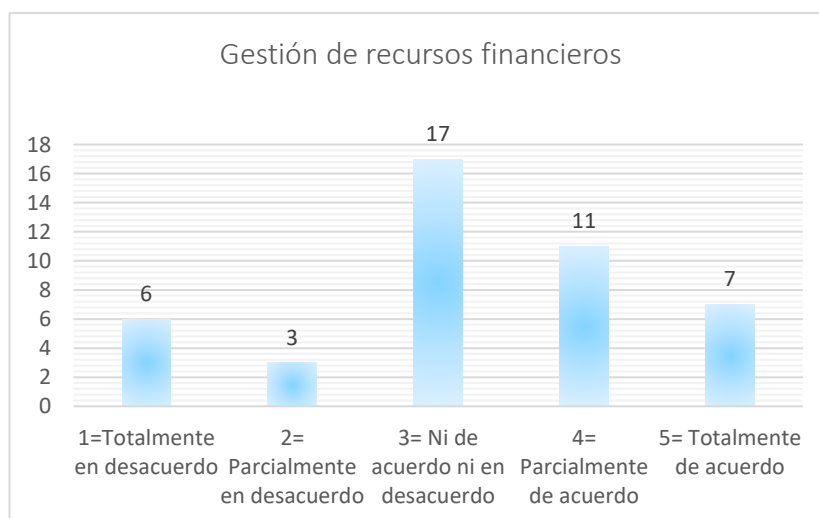


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

La mayoría de los encuestados con un total de 23, opinó que durante la licenciatura tuvieron un buen aprendizaje al elegir la opción de parcialmente de acuerdo con ello indican que el programa les permitió desarrollar la competencia que les permite la gestión del territorio turístico de acuerdo a los principios de sostenibilidad, 10 de ellos no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo, 7 de los participantes en esta encuesta estuvieron totalmente de acuerdo que durante la licenciatura si desarrollaron dicha competencia que les permite el desarrollo de proyectos turísticos rentables, socialmente participativos y ambientalmente responsables, 3 de ellos estuvieron parcialmente en desacuerdo mientras que 1 egresado eligió estar totalmente de desacuerdo.

**Figura 7**

*Gestión de recursos financieros*

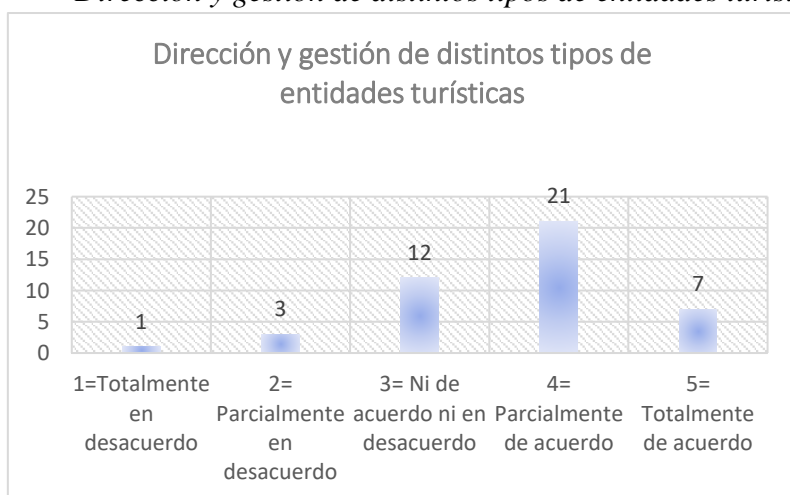


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede observar en el gráfico con redacción en negativo y en su mayoría los egresados coincidieron, con un total de 17 de ellos en no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que durante la licenciatura desarrollaron o no la competencia que les permite la gestión de los recursos financieros, 11 de los egresados estuvieron parcialmente de acuerdo, 7 de los participantes estuvieron totalmente de acuerdo, es decir que no desarrollaron dicha competencia que les permite la gestión de recursos financieros, por el contrario 6 de los egresados estuvieron en total desacuerdo y finalmente 3 de los participantes eligieron parcialmente en desacuerdo.

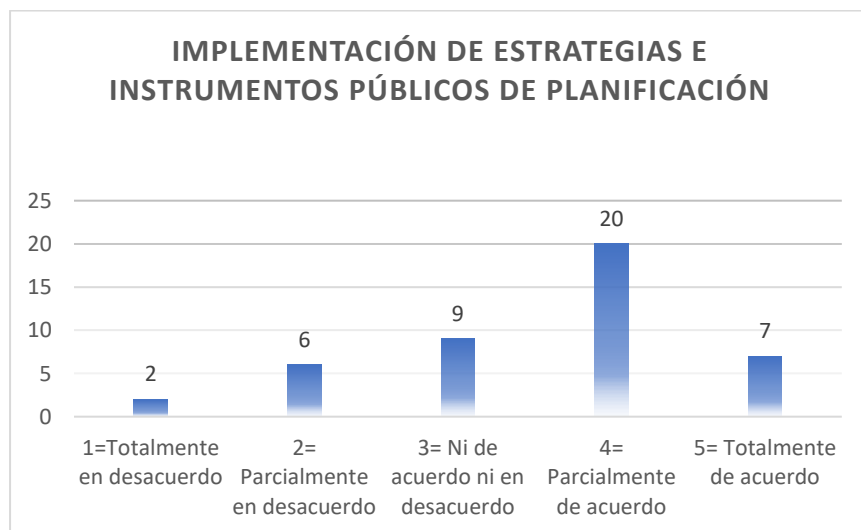
**Figura 8**

*Dirección y gestión de distintos tipos de entidades turísticas*



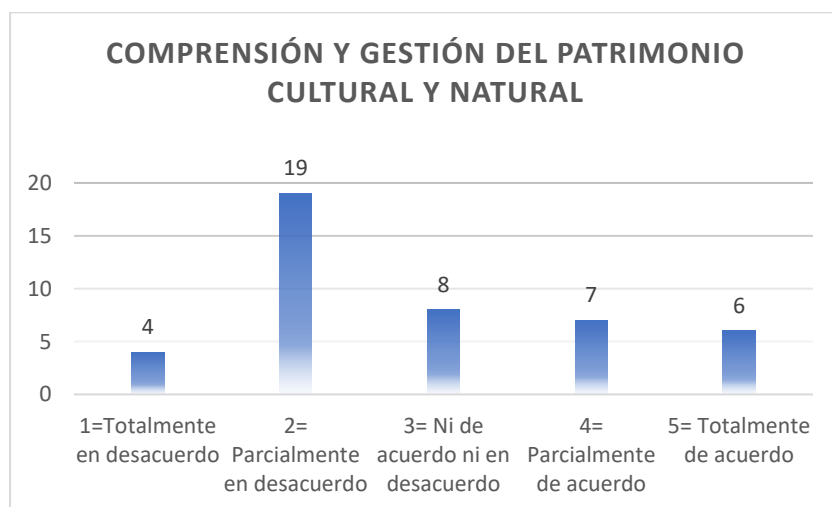
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con un total de 21 de los egresados estuvieron parcialmente de acuerdo con que los conocimientos aprendidos y desarrollados durante la licenciatura, les permiten la dirección y gestión de distintos tipos de entidades turísticas, 12 de ellos estando ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 de los egresados consideró estar totalmente de acuerdo es decir los conocimientos que desarrollaron durante la licenciatura si les permiten la buena dirección y gestión de distintos tipos de entidades turísticas, 3 optaron por la opción de parcialmente en desacuerdo y finalmente 1 estuvo totalmente en desacuerdo.

**Figura 9***Implementación de estrategias e instrumentos públicos de planificación*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los encuestados, con un total de 20 de los egresados estuvieron parcialmente de acuerdo, es decir ellos consideran como bueno los conocimientos que desarrollaron durante la licenciatura, para poder llevar a cabo la implementación de estrategias e instrumentos públicos de planificación, 9 de los participantes optó por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 de los egresados están totalmente de acuerdo con ello quieren decir que si cuentan con el conocimiento necesario que les permite la implementación de estrategias e instrumentos públicos de planificación, 6 eligieron parcialmente en desacuerdo y finalmente, 2 estuvieron totalmente de desacuerdo.

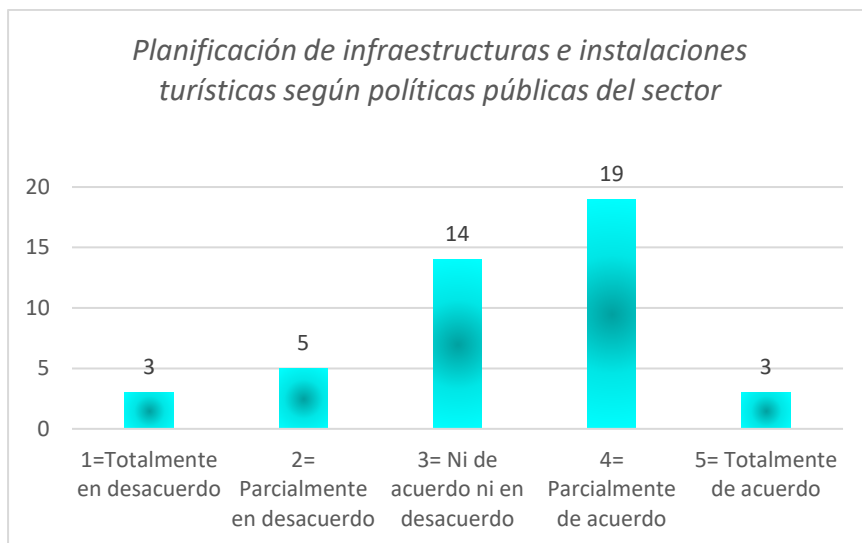
**Figura 10***Comprensión y gestión del patrimonio cultural y natural*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Para el sector turismo, la preservación del patrimonio natural y cultural del país es muy importante es por ello que es sumamente fundamental la comprensión y la buena gestión de dicho patrimonio, con un resultado favorable, en el grafico podemos ver que la mayoría de los egresados con un total de 19 eligieron estar parcialmente en desacuerdo con el reactivo y siendo este redactado en negativo por ser pregunta control, tenemos entonces que los 19 egresados consideran como buenos los conocimientos brindados por el plan y programa de estudios sobre el conocimiento y la gestión del patrimonio cultural y natural, 8 de los participantes eligieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 de los encuestados eligieron parcialmente de acuerdo, 6 estuvieron totalmente de acuerdo, y finalmente 4 totalmente en desacuerdo.

**Figura 11**

*Planificación de infraestructuras e instalaciones turísticas según políticas públicas del sector*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Las políticas públicas juegan un papel importante en todos los sectores y el sector turístico no se queda fuera, es por ello que existen políticas públicas, reglas y normas para la planificación y creación de infraestructuras e instalaciones turísticas regidas por estas políticas, como se puede observar en el gráfico, 19 de los participantes en esta encuesta estuvieron parcialmente de acuerdo con que en la licenciatura de administración turística aprendieron y desarrollaron el conocimiento necesario que les permite la planificación de estas infraestructuras e instalaciones turísticas según las políticas públicas del sector, 14 de los egresados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 de ellos están parcialmente en desacuerdo, 3 están totalmente de acuerdo y finalmente 3 más están totalmente en desacuerdo.

**Figura 12**



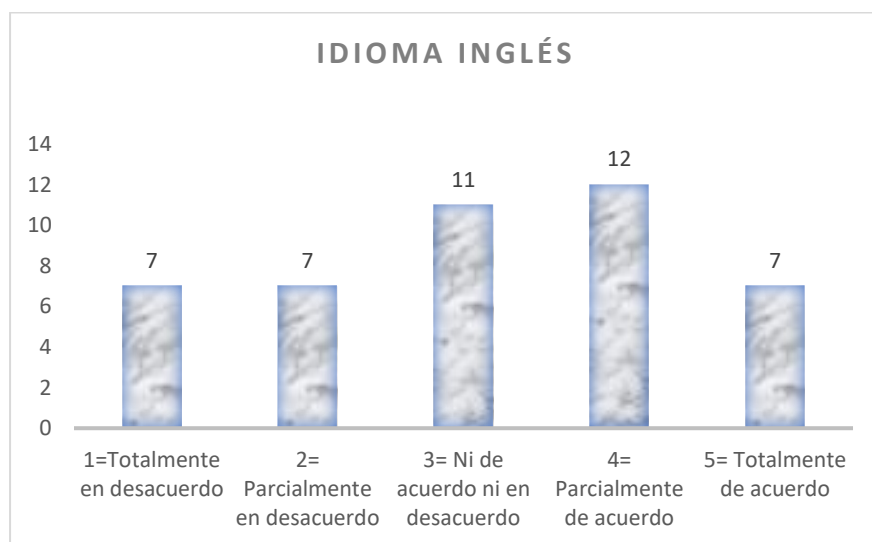
*Planificación y gestión del capital humano en las organizaciones turísticas*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede visualizar en el gráfico, la mayoría de los egresados, con un total de 13 de ellos opinaron estar parcialmente en desacuerdo con el reactivo redactado en negativo por ser pregunta control, que indica sobre si desarrollaron el conocimiento necesario para la planificación y gestión del capital humano en las organizaciones turísticas, 9 de ellos estuvieron parcialmente de acuerdo, 8 de los egresados encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, 10 de estos egresados manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente 4 de ellos totalmente de acuerdo.

**Figura 13**

*Idioma inglés*

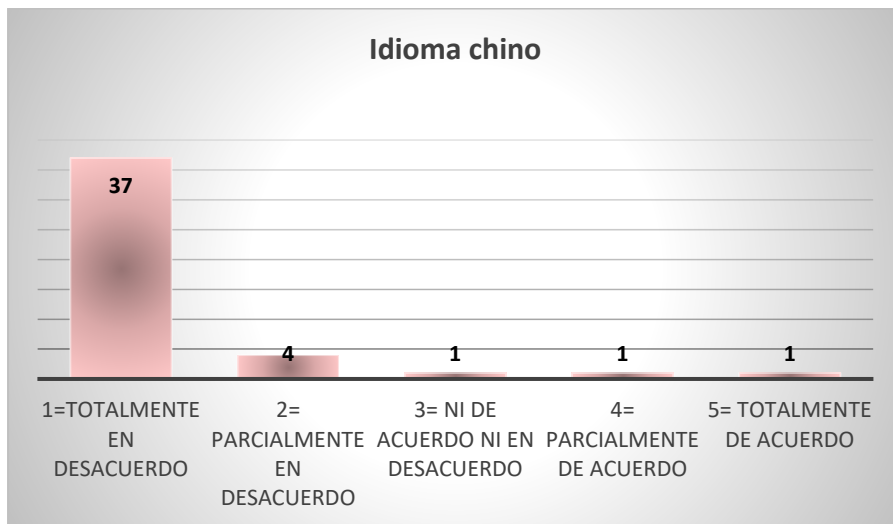


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede observar en la gráfica, los resultados estuvieron muy parejos teniendo que 12 de los 44 egresados están parcialmente de acuerdo con que las asignaturas del idioma inglés que cursaron durante la licenciatura les resultaron muy favorables, ayudándoles a desarrollar una buena comunicación oral y escrita del idioma, 11 más ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7 estuvieron totalmente de acuerdo, 7 más de los egresados estuvieron parcialmente en desacuerdo y finalmente 7 totalmente en desacuerdo.

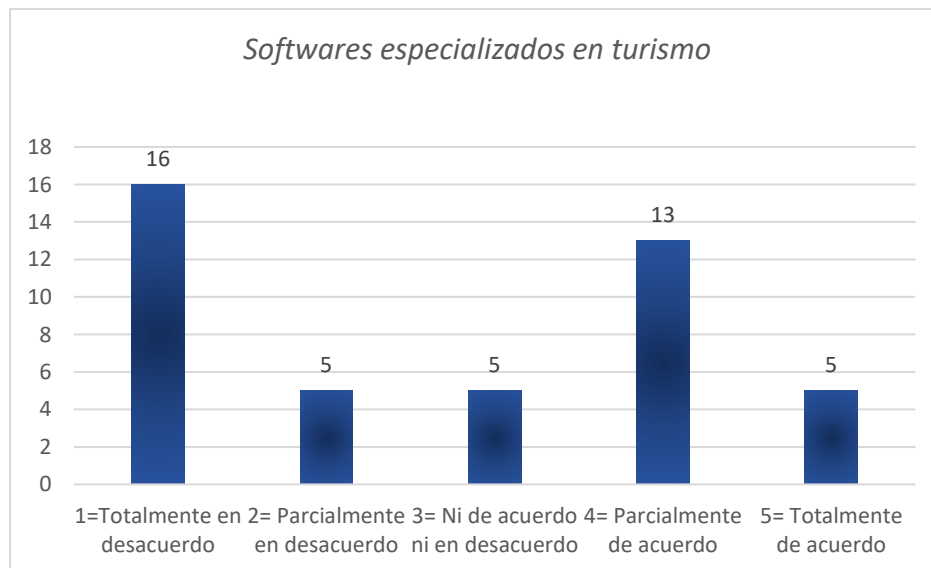
**Figura 14**

*Idioma chino*



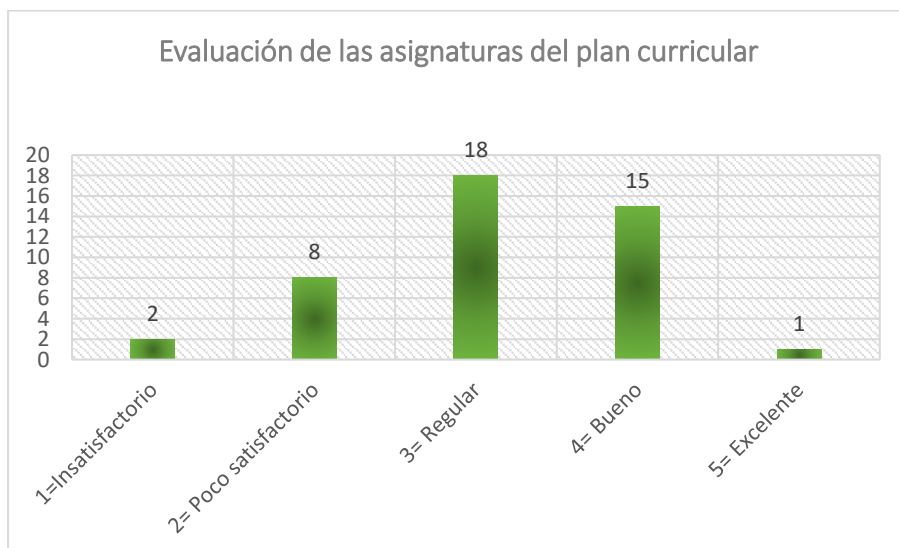
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

37 de los encuestados respondieron estar en total desacuerdo con haber desarrollado el conocimiento necesario que les permitiera una comunicación oral y escrita del idioma chino, 4 de los egresados estuvieron parcialmente en desacuerdo, 1 totalmente de acuerdo, 1 más ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente 1 parcialmente de acuerdo. Cabe mencionar que este idioma si es necesario para el sector turístico y que en la facultad no está establecido el idioma como tal dentro de la malla curricular de la licenciatura, si ofertan cursos, pero son básicos y de muy corto tiempo.

**Figura 15***Softwares especializados en turismo*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

16 de los 44 egresados que participaron en este cuestionario están totalmente en desacuerdo con haber desarrollado conocimientos que los posibiliten para la utilización de softwares especializados en turismo, como lo son sistemas de reservaciones y en tecnologías de información y comunicación, 13 de los encuestados eligieron estar parcialmente de acuerdo, 5 estar totalmente de acuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente 5 más parcialmente en desacuerdo.

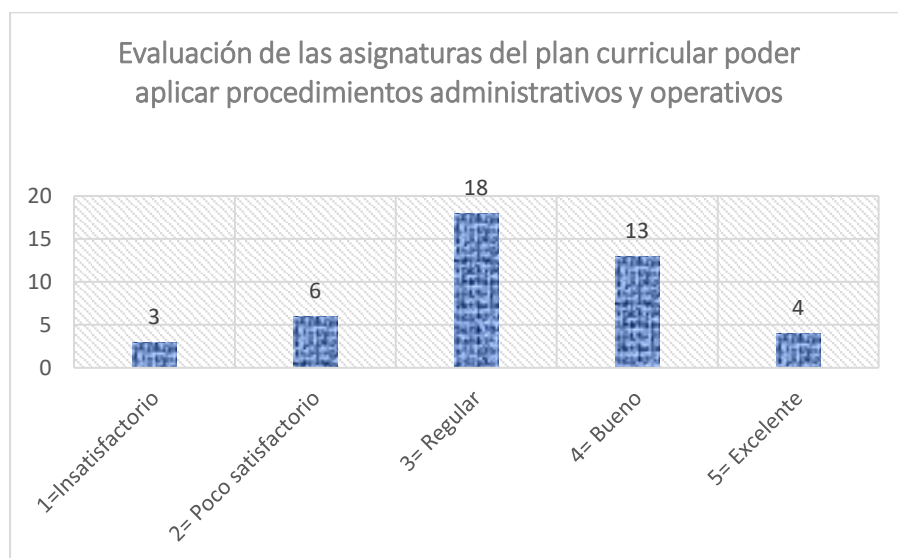
**Figura 16***Evaluación de las asignaturas del plan curricular*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se observa en la gráfica, la mayoría de los egresados con un total de 18 egresados, calificaron al plan curricular de la licenciatura de administración turística de la BUAP como regular, basándose en la utilidad del desempeño laboral actual, 15 de los encuestados lo calificaron como bueno, 8 como poco satisfactorio, 2 como insatisfactorio y finalmente 1 lo calificó como excelente.

**Figura 17**

*Evaluación de las asignaturas del plan curricular poder aplicar procedimientos administrativos y operativos*

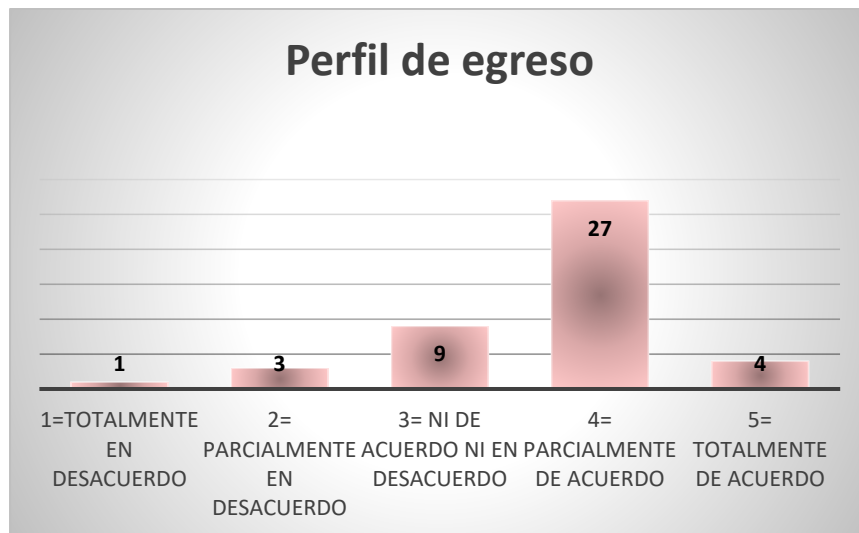


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

18 de los 44 encuestados, calificó como regular a las asignaturas del plan curricular de la licenciatura de administración turística de la BUAP, esto con respecto a los conocimientos que les permitieran estas asignaturas, 13 egresados lo calificaron como bueno, 6 más como poco satisfactorio, 3 insatisfactorio y finalmente 4 de los participantes en esta encuesta, calificó como excelente a las asignaturas cursadas durante la licenciatura.

**Figura 18**

*Perfil de egreso*

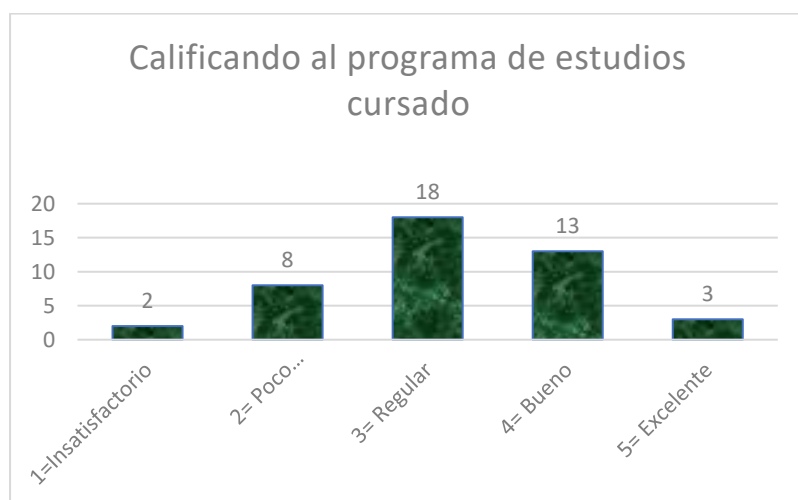


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Se les cuestionó a los egresados sobre si ellos consideraban que el programa que cursaron los formó de acuerdo con el perfil de egreso y la mayoría de ellos con un total de 27 dijeron estar parcialmente de acuerdo con este planteamiento, 9 de los encuestados optaron por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 estuvieron totalmente de acuerdo, 3 de los egresados parcialmente en desacuerdo y por último 1 de ellos totalmente en desacuerdo.

**Figura 19**

*Calificando al programa de estudios cursado*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

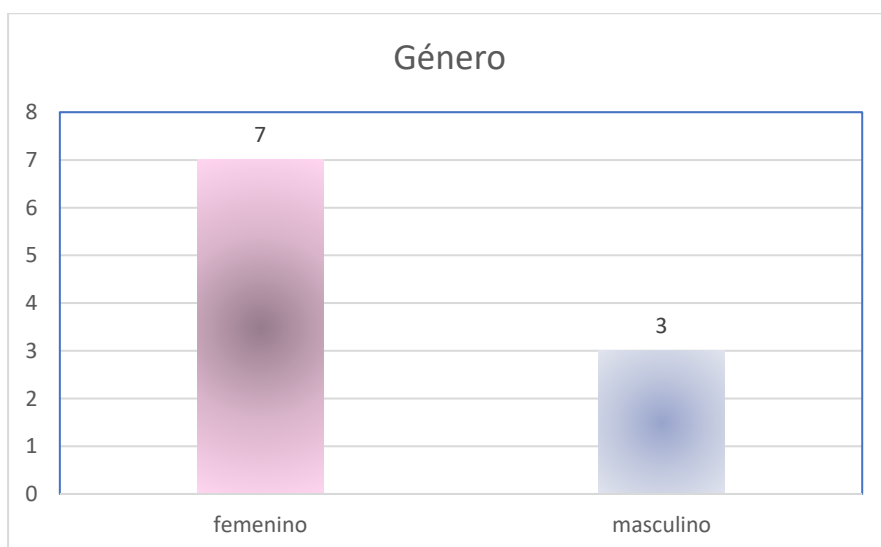
Para finalizar se les pidió que calificaran el programa de estudios que cursaron 18 de los 44 egresados que participaron en este trabajo, lo calificó como regular, 13 de ellos como bueno, 8 como poco satisfactorio, 3 como excelente y por último 2 como insatisfactorio.

## 4.2 Encuesta empleadores

### 1. Datos generales

**Figura 20**

*Género*

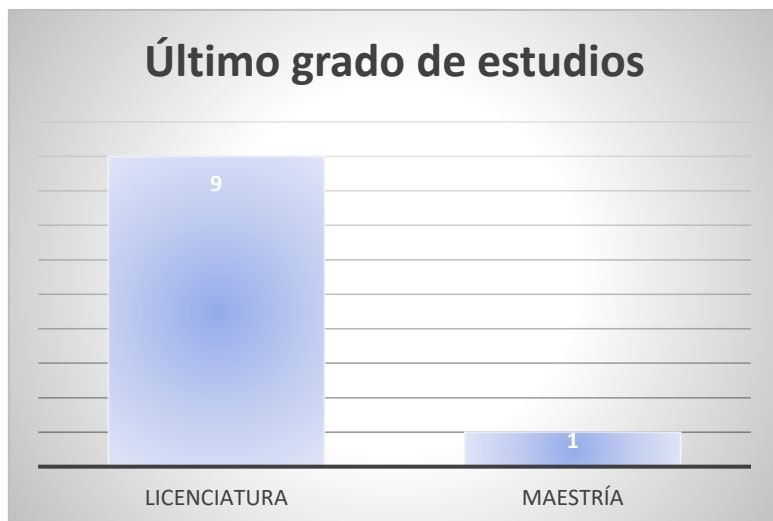


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se observa en el gráfico se contó con un total de 10 empleadores encuestados, de ellos 7 fueron mujeres y 3 hombres.

**Figura 21**

*1.1.7 Grado de estudios*



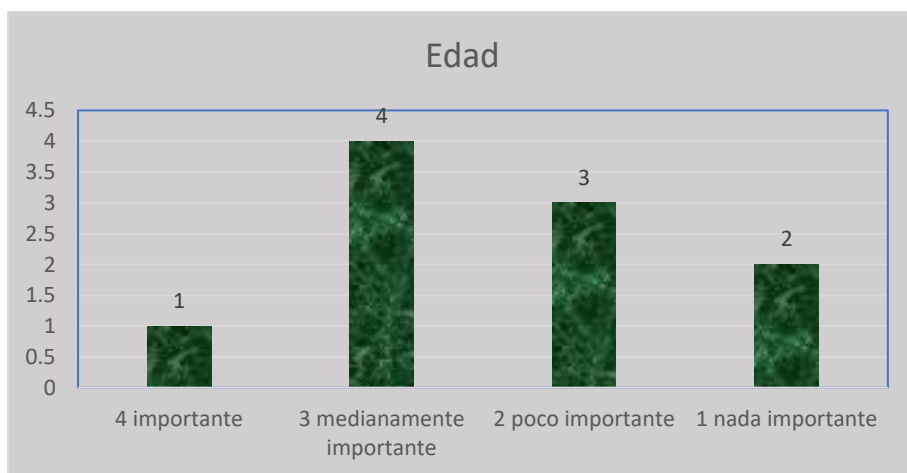
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

La mayoría de los empleadores encuestados cuentan con licenciatura, tan sólo un de los encuestados cuenta con el grado de maestría.

**2. Selección y contratación**

**Figura 22**

*Edad*



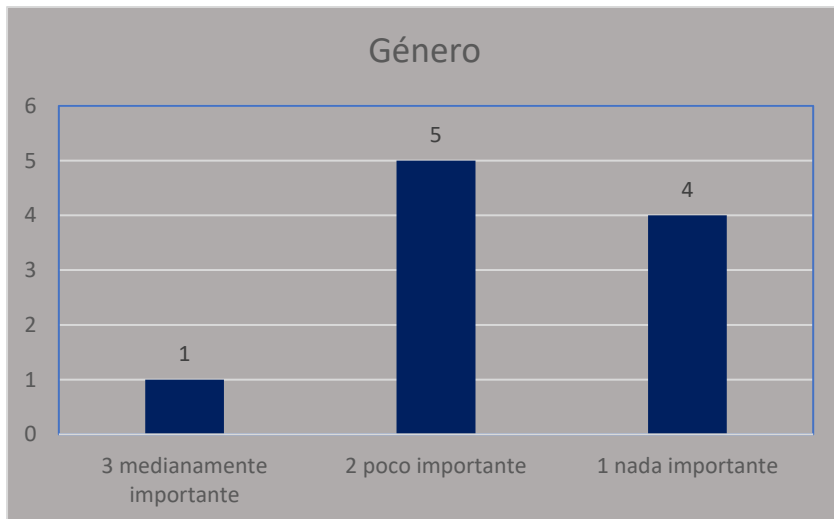
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como podemos observar en la gráfica correspondiente a la característica de edad; 4 de los 10 empleadores optaron por indicar que para ellos es medianamente importante la edad durante el proceso de selección y reclutamiento de profesionistas, para 3 de los empleadores la edad

es poco importante para dicho proceso, 2 de ellos consideran este aspecto como nada importante y por último 1 indicó que es importante la edad para estos procesos.

**Figura 23**

*Género*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Se les preguntó a los empleadores que tanto consideran el género de los profesionistas para el proceso de selección y reclutamiento, 5 de ellos consideran que es poco importante el género de los profesionistas reclutados, 4 optó por nada importante, y por último 1 de los empleadores considera el género como algo medianamente importante a la hora del proceso de reclutamiento y selección del personal para su empresa.

**Figura 24**

*Estado civil*

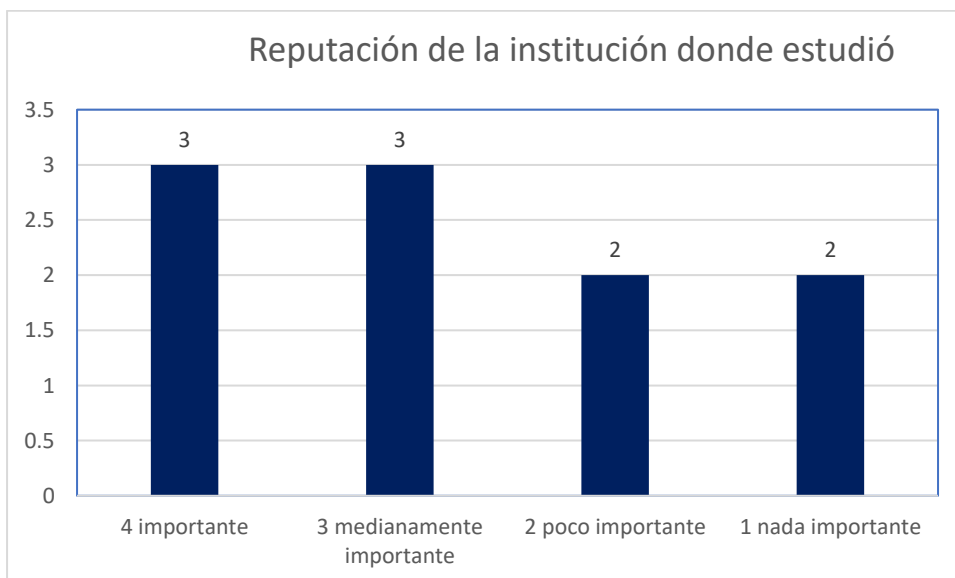


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como podemos observar en la gráfica el estado civil es un aspecto poco importante para los empleadores ya que 5 de los 10 encuestados así lo consideraron, para 4 de los empleadores el estado civil del profesionista es nada importante para la selección y reclutamiento, 1 lo consideró como medianamente importante dicho aspecto.

**Figura 25**

*Reputación de la institución donde estudió*

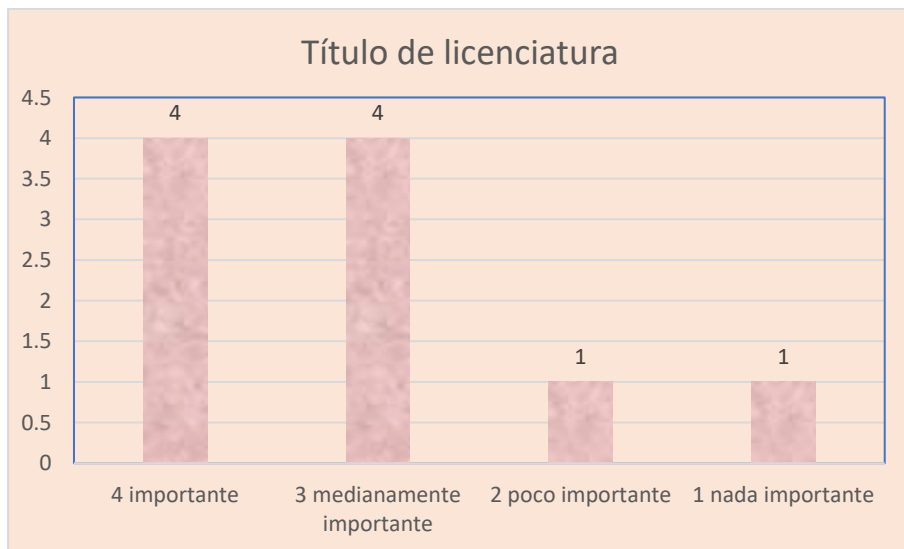


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

De los empleadores encuestados, 3 consideran importante la reputación de la institución de donde egresó el licenciado en turismo, 3 más como medianamente importante, 2 consideran este aspecto poco importante y finalmente 2 más como nada importante.

**Figura 26**

*Título de licenciatura*

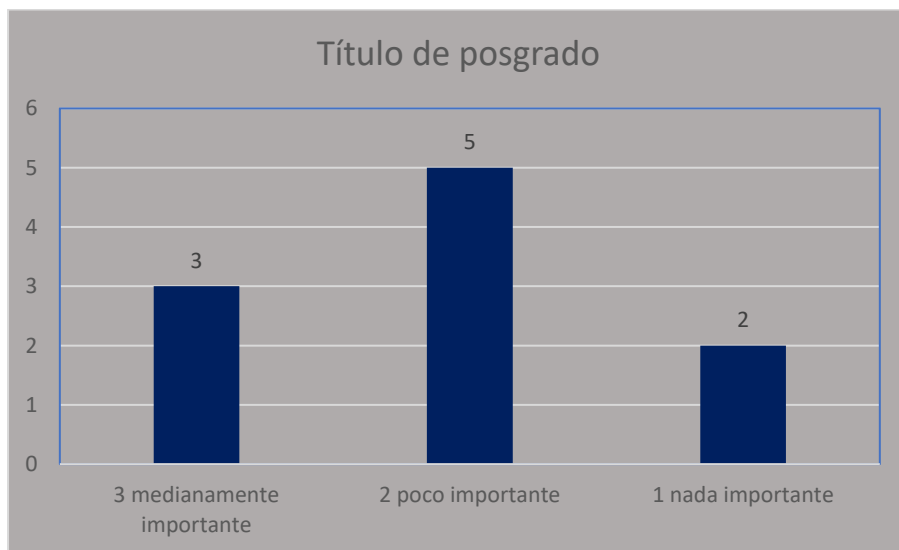


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

El título de licenciatura es importante para los empleadores con respecto a la selección y contratación del personal es por ello por lo que 4 así lo consideran, 4 más de los empleadores optaron por elegir la opción de medianamente importante, 1 considera este aspecto como poco importante y finalmente 1 más como nada importante a la hr. De la contratación o selección del personal.

**Figura 27**

*Título de posgrado*

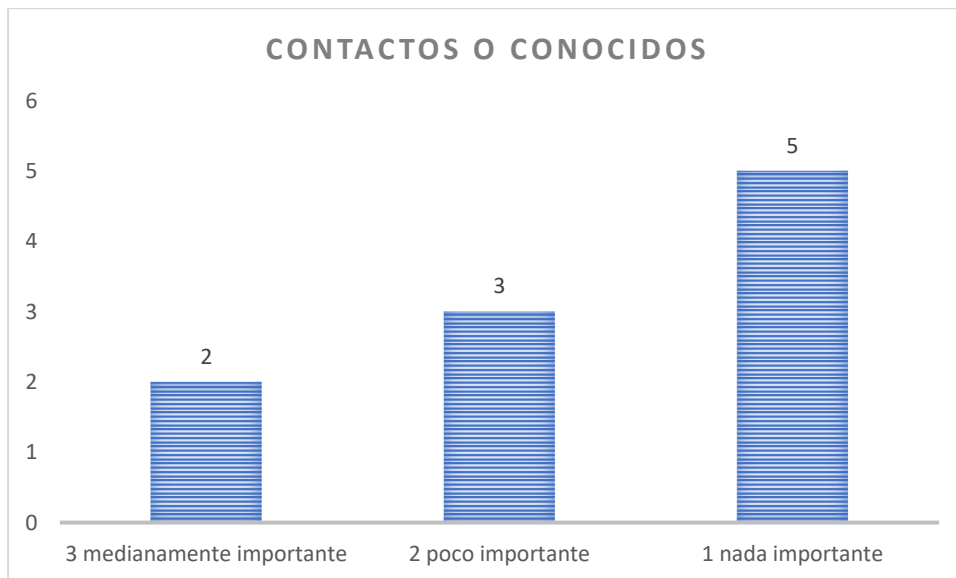


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

A diferencia del título de licenciatura, el título de un posgrado para los empleadores y para el proceso de selección y reclutamiento es poco importante; podemos verlo en la gráfica puesto que 5 de los empleadores así lo consideraron, 3 más optaron por la opción de medianamente importante, y finalmente 2 como nada importante.

**Figura 28**

*contactos o conocidos*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Los contactos o conocidos es un aspecto nada importante para los empleadores, pues 5 de ellos así lo consideraron para el proceso de reclutamiento y selección, 3 de los encuestados indican que es poco importante si el profesional egresado cuenta con contactos o conocidos que

influyan en su proceso de selección y finalmente 2 lo consideran como medianamente importante.

**Figura 29**

*Experiencia laboral previa*

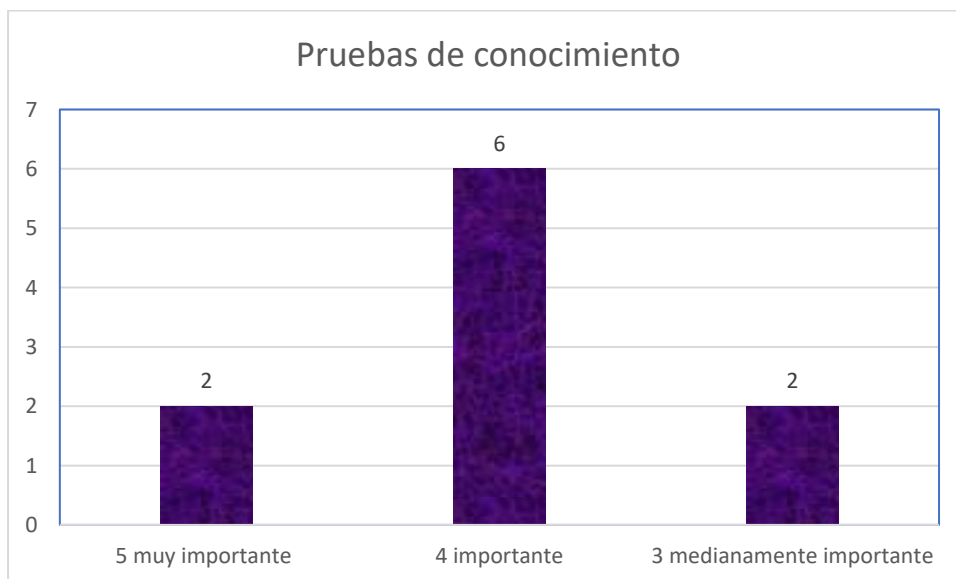


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

La experiencia laboral previa con la que cuente el egresado profesionalista es muy importante para 5 de los 10 empleadores encuestados, para 4 más es un aspecto valorado como importante y finalmente dicha experiencia para 2 de ellos es medianamente importante.

**Figura 30**

*Pruebas de conocimiento*

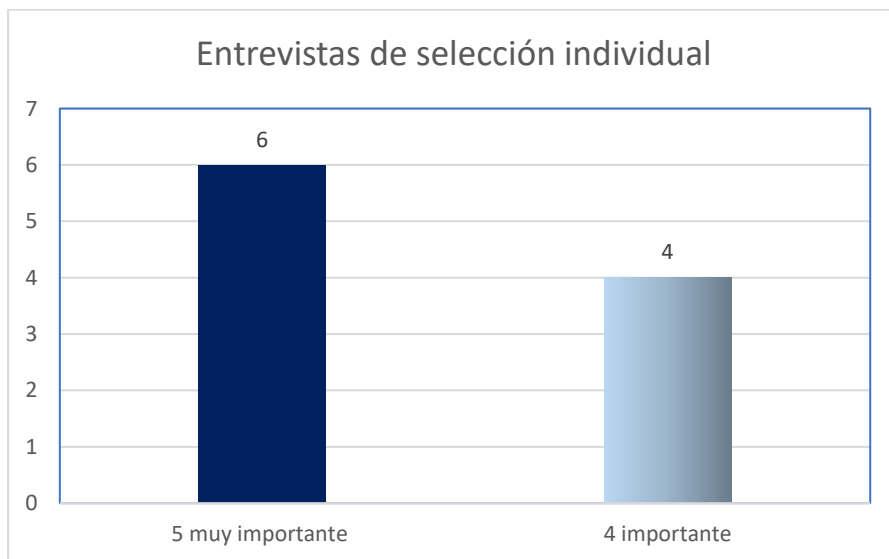


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Las pruebas de conocimiento son importantes para 6 de los 10 empleadores encuestados al momento del proceso de reclutamiento y selección de su personal, para 2 más estas pruebas son muy importantes y finalmente 2 de ellos consideran que son medianamente importantes dichas pruebas.

**Figura 31**

*Entrevistas de selección individual*

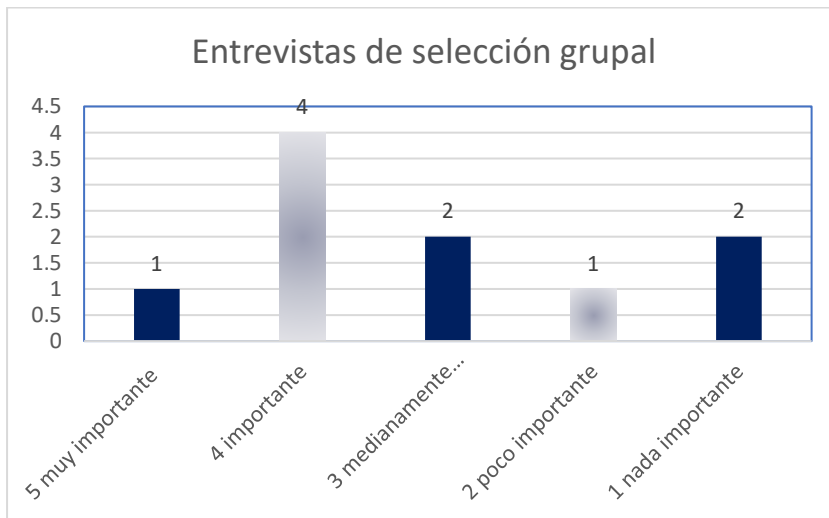


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Las entrevistas de selección individual es un aspecto muy importante durante el proceso de reclutamiento y selección esto para 6 de los 10 empleadores encuestados, mientras que 4 más eligieron la opción de importante.

**Figura 32**

*Entrevistas de selección grupal*

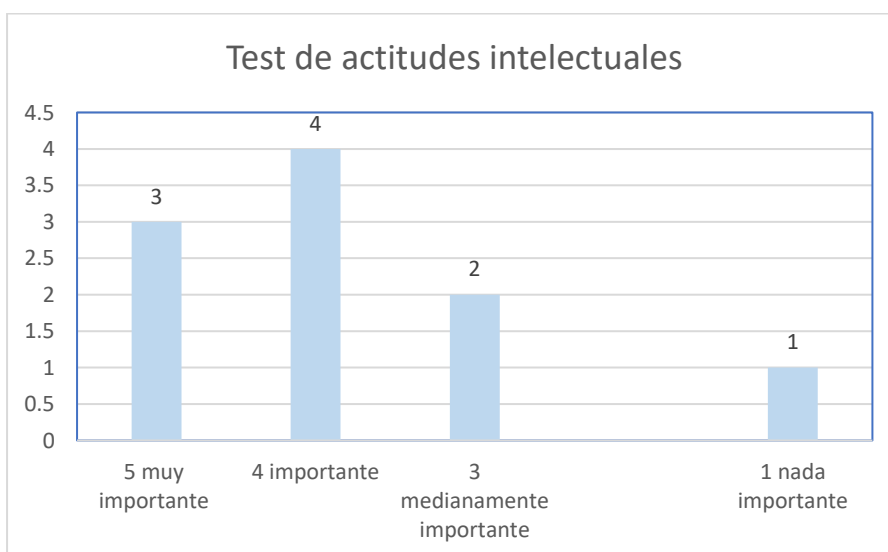


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Para 4 de los 10 empleadores encuestados es importante las entrevistas de selección grupal al momento del proceso de reclutamiento y selección, 2 consideran medianamente importante dichas encuestas, 2 más nada importante para el proceso de selección y reclutamiento estas encuestas, sin embargo 1 empleador las considera muy importantes y finalmente 1 más como poco importante.

**Figura 33**

*Test de actitudes intelectuales*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Para el proceso de reclutamiento y selección, 4 de los empleadores coincidieron que estos test de actitudes intelectuales son importantes para dicho proceso, 3 más opinaron que son muy importantes, 2 consideran estos test con una importancia media y finalmente 1 lo considera nada importante.

**Figura 34**

*Test de personalidad*



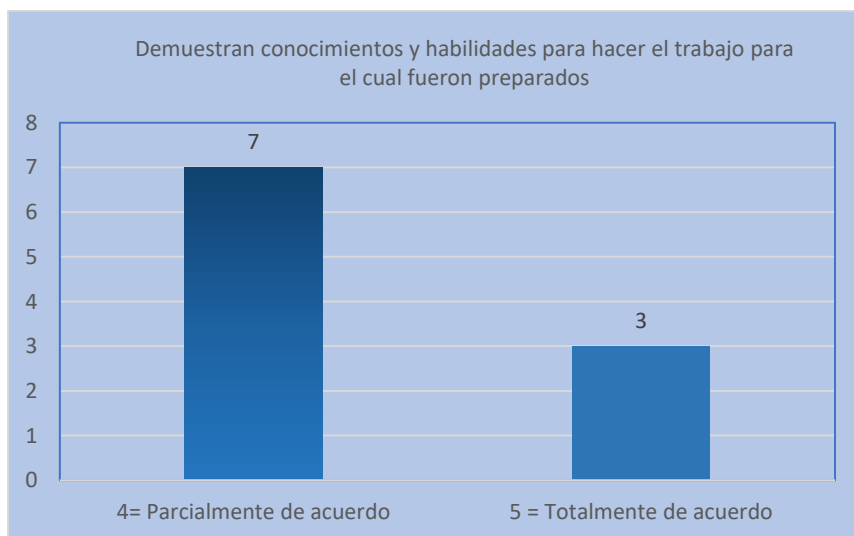
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Al igual que los test de actitudes intelectuales, se les cuestionó sobre la importancia que los empleadores les dan a los test de personalidad y como se puede observar en la gráfica para 5 de ellos estos test son muy importantes para el proceso de reclutamiento y selección, para 3 más son importantes, 1 empleador lo consideró medianamente importante y para finalizar 1 más como nada importante.

### 3. Desempeño profesional

**Figura 35**

*conocimientos y habilidades para el trabajo*

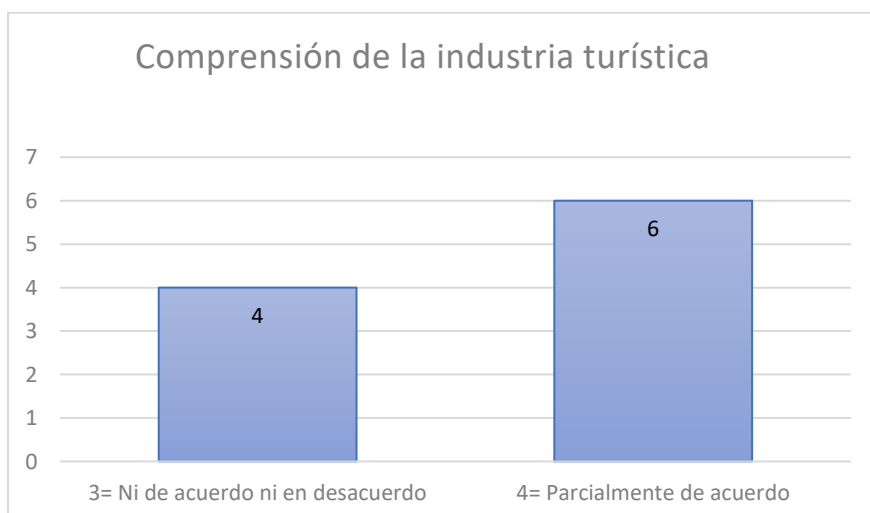


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

7 de los 10 empleadores encuestados están parcialmente de acuerdo con que los profesionistas demuestran conocimientos y habilidades para hacer el trabajo para el cual fueron preparados, mientras que 3 de ellos están totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

**Figura 36**

*Comprensión de la industria turística*



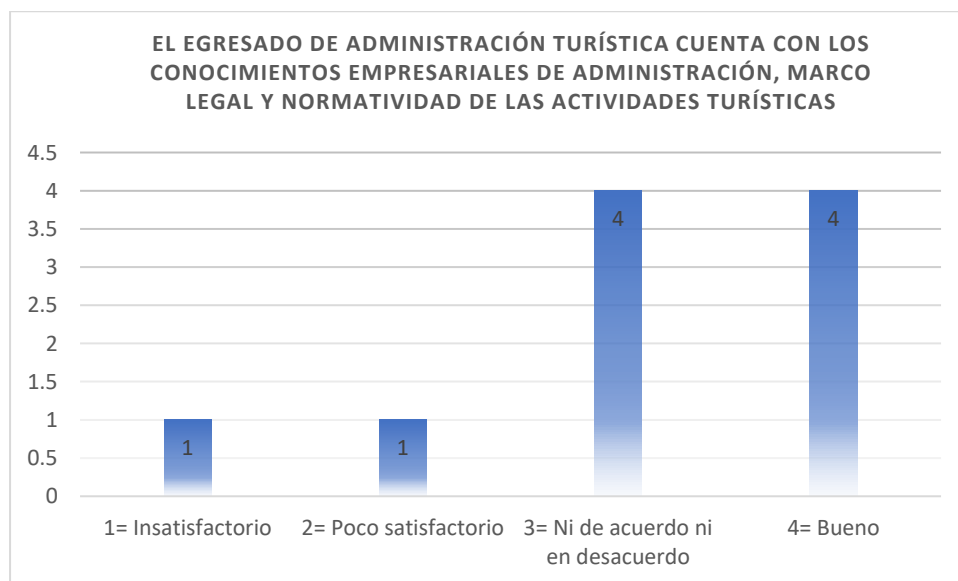
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con respecto a lo que los empleadores opinaron sobre si el egresado de administración turística cuenta con una buena comprensión de la industria turística y tienen el conocimiento que les

capacita para el desarrollo de gestión en las diversas organizaciones y empresas turísticas, considerando aspectos de dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica, se puede decir que 6 de los encuestados estuvieron parcialmente de acuerdo con dicha afirmación y los 4 restantes ni de acuerdo ni en desacuerdo.

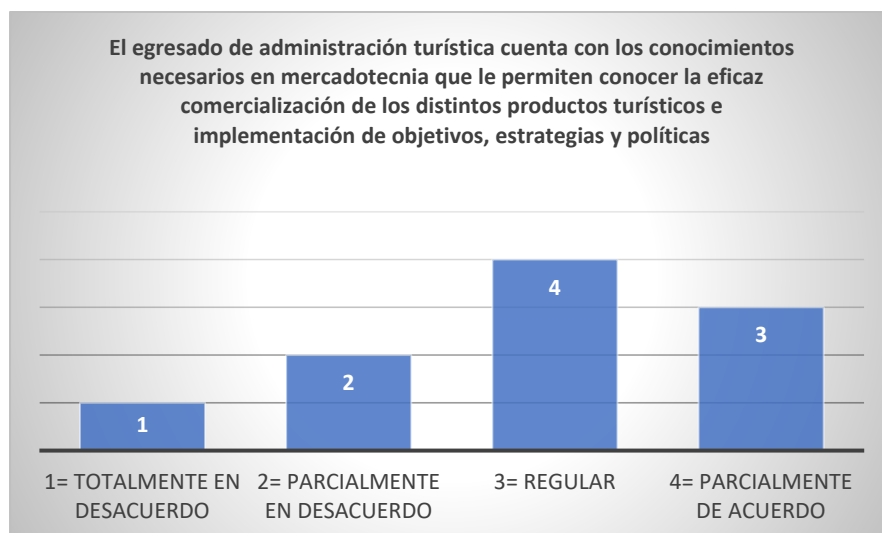
### Figura 37

*conocimientos empresariales de administración, marco legal y normatividad de las actividades turística.*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede observar en la gráfica, 4 de los empleadores encuestados opinaron que son buenos los conocimientos con los que cuenta el egresado de turismo, respecto a aspectos empresariales de administración, marco legal y normatividad de las actividades turísticas, 4 más ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, 1 lo valoró como poco satisfactorio y finalmente 1 más como insatisfactorio.

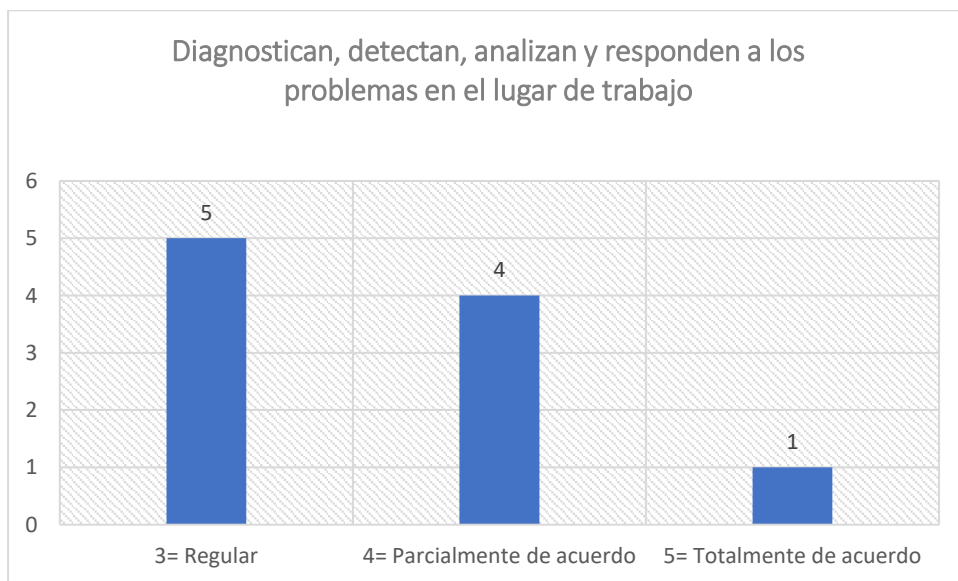
**Figura 38***Conocimientos en mercadotecnia turística*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Todo producto o servicio debe contar con una buena publicidad es por ello que la mercadotecnia es considerada como una asignatura muy importante para la licenciatura en turismo, como podemos observar en la gráfica, 4 de los 10 empleadores encuestados consideran que el egresado en turismo de la BUAP cuentan con un conocimiento regular en cuanto a la mercadotecnia que les permite la comercialización de los distintos productos turísticos e implementación de objetivos, estrategias y políticas, 3 estuvieron parcialmente de acuerdo con dicha afirmación, 2 parcialmente en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

**Figura 39**

*Diagnostican, detectan, analizan y responden a los problemas en el lugar de trabajo*

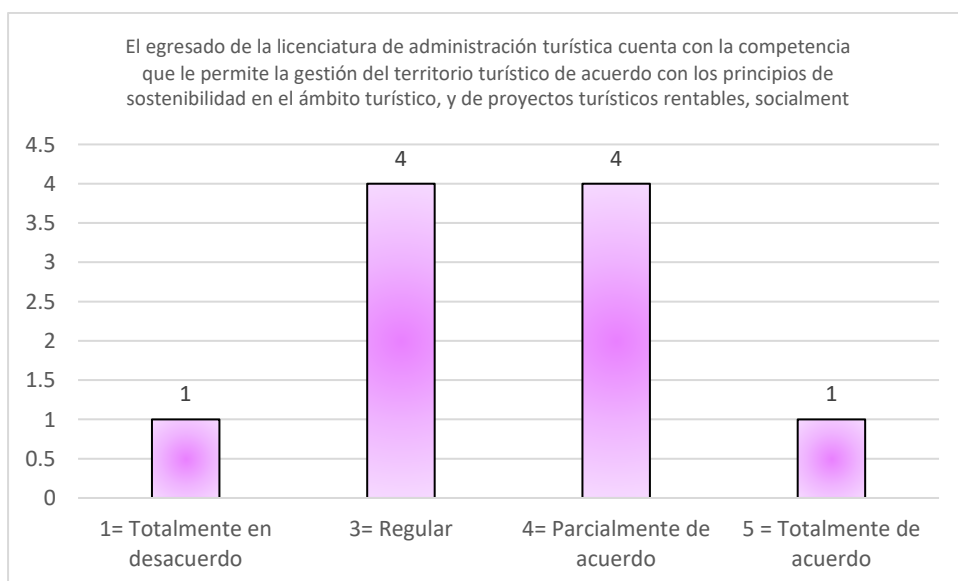


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Observando la gráfica podemos exponer que 5 de los empleadores encuestados consideran como regular la habilidad que tienen los egresados para diagnosticar, analizar y responder a los problemas en el lugar de trabajo, 4 estuvieron parcialmente de acuerdo con esta afirmación y 1 empleador totalmente de acuerdo.

**Figura 40**

*Gestión del territorio turístico*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se observa en la gráfica, 4 de los empleadores participantes en esta encuesta estuvieron parcialmente de acuerdo con que el egresado de la licenciatura de administración turística cuenta con la competencia que lo capacita para la gestión del territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad en el ámbito turístico, proyectos rentables, socialmente participativos y lo último pero no menos importantes ambientalmente responsables, 4 concordaron con regular, 1 estuvo totalmente de acuerdo con dicha afirmación y 1 más en total desacuerdo.

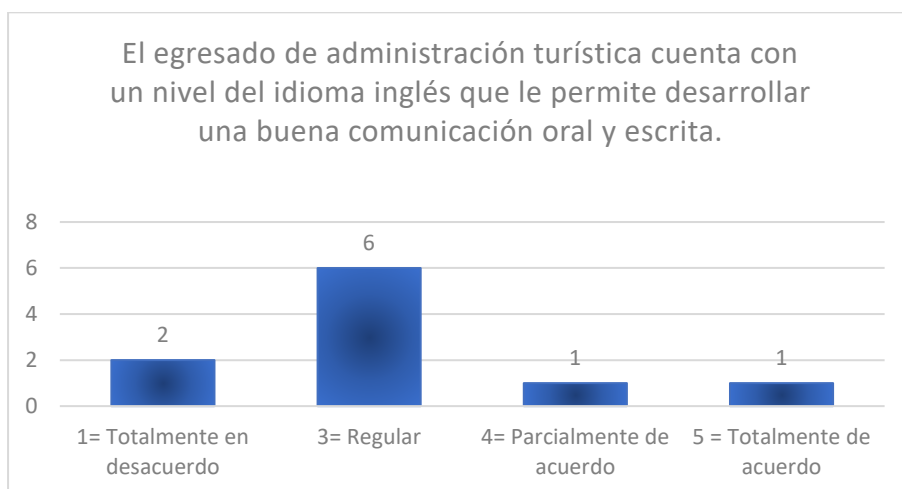
**Figura 41**

*Desempeñan responsabilidades en el trabajo (calidad, cantidad y precisión)*



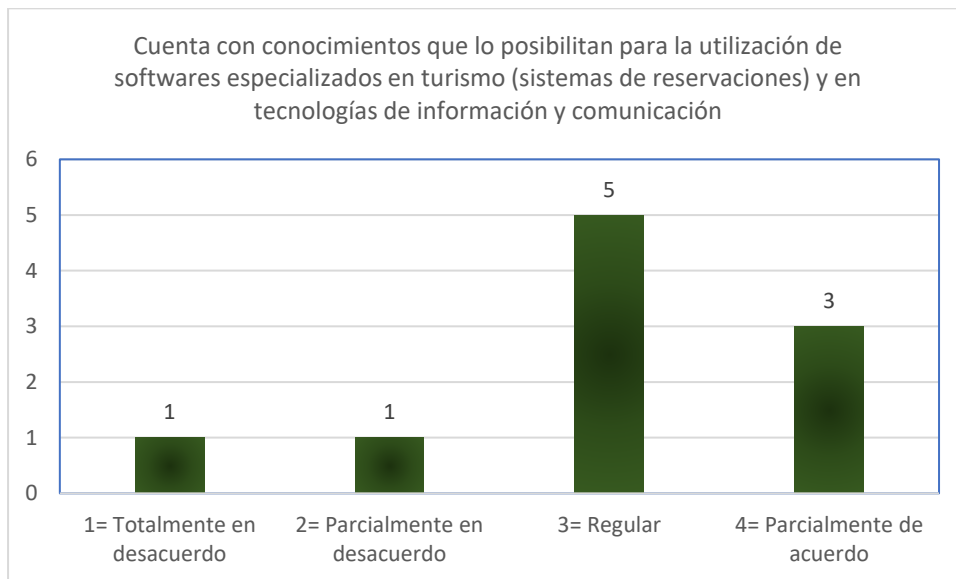
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Se formuló la afirmación para saber si los egresados de administración turística de la BUAP se desempeñan con responsabilidad en el trabajo en cuanto a calidad, cantidad y precisión, a lo que 7 de nuestros empleadores encuestados estuvieron parcialmente de acuerdo y finalmente, 3 más optaron por elegir el regularmente.

**Figura 42***Idioma inglés*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

El idioma inglés es requerido para desempeñar de la mejor manera las actividades turísticas ya que los visitantes o turistas son muchas veces extranjeros y para la comunicación con ellos es indispensable un nivel alto de inglés, como se puede observar en la gráfica 6 de los empleadores, consideran como regular el nivel del idioma inglés con que cuentan los egresados, 2 estuvieron en total desacuerdo con dicha afirmación, 1 totalmente de acuerdo y finalmente 1 más parcialmente de acuerdo.

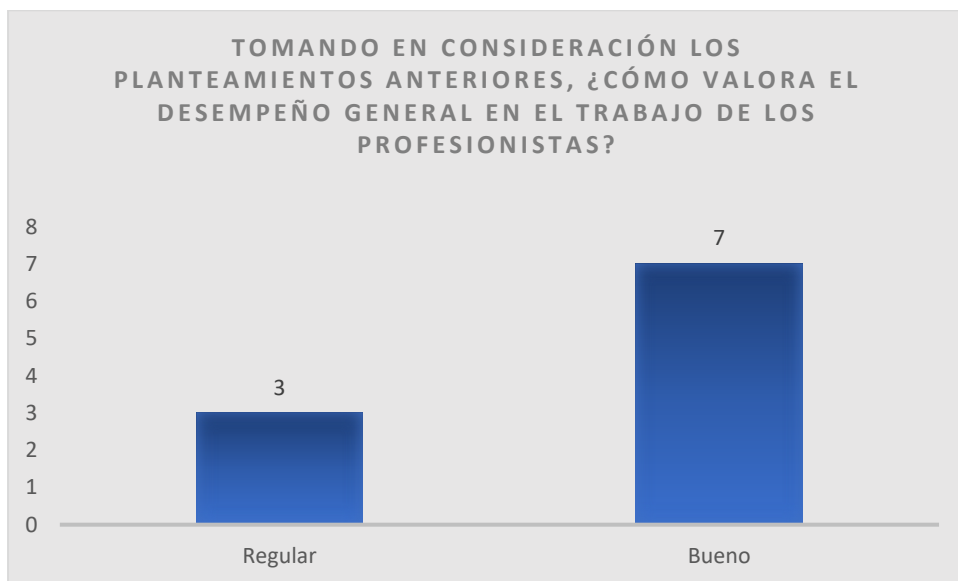
**Figura 43***Utilización de softwares especializados*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Para el sector turístico, como para otras áreas, la tecnología es de suma importancia, más en estos tiempos de pandemia, es necesario contar con el conocimiento necesario para poder utilizar los diferentes softwares especializados en turismo, como lo son para las reservaciones de los hoteles por dar un ejemplo, 5 de los empleadores encuestados consideran como regular la competencia con la que los egresados de turismo cuentan para poder utilizar los diferentes softwares especializados en turismo, sistemas de reservaciones y en tecnologías de la información y comunicación, 3 estuvieron parcialmente de acuerdo, 1 más parcialmente en desacuerdo y finalmente 1 más en total desacuerdo con dicha afirmación.

**Figura 44**

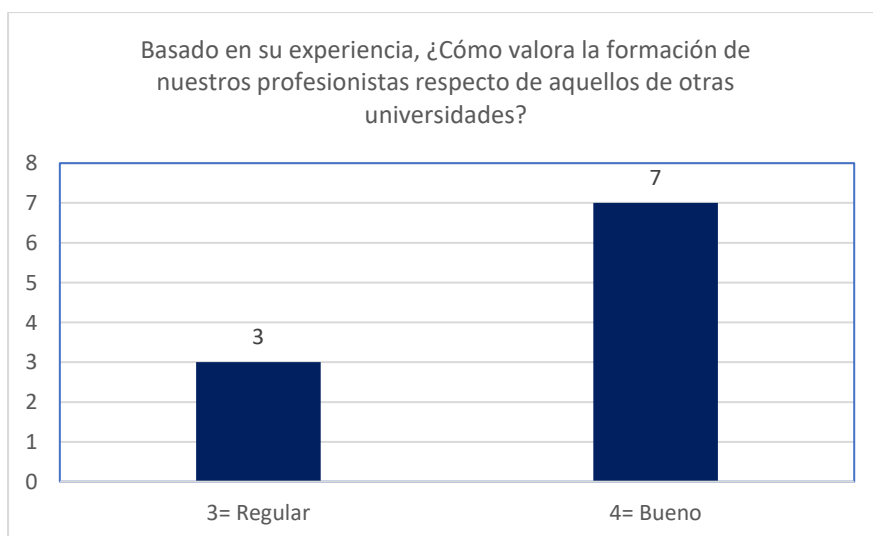
*Valor del desempeño general en el trabajo de los profesionistas*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google. El desempeño de los profesionistas en el trabajo fue valorado por 7 de los 10 empleadores como bueno, mientras que los 3 restantes lo consideran como regular.

**Figura 45**

*Valoración de la formación de profesionistas egresados de turismo de la BUAP con aquellos de otras universidades*



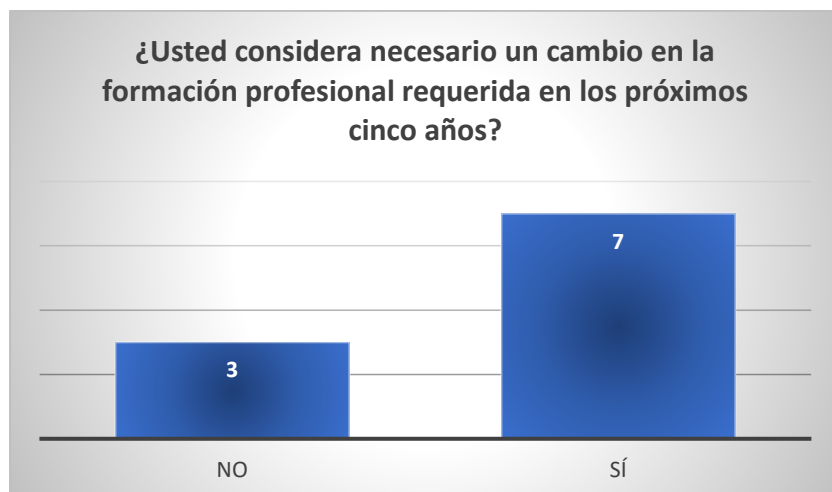
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

7 de los 10 empleadores participantes en este trabajo consideran como buena la formación de los profesionistas egresados de turismo de la BUAP en comparación con egresados de otras universidades, 3 de ellos como regular.

#### 4. Prospectiva del mercado laboral

**Figura 46**

*Cambios en la formación profesional*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con los cambios que se viven cada día, la vida evoluciona, las necesidades ya no son las mismas que hace dos años, más con la pandemia por la COVID 19, es por ello que se realizó el siguiente cuestionamiento a los empleadores del sector turismo a lo que 7 de los 10 encuestados respondieron que si es necesario un cambio en la formación profesional requerida en los próximos 5 años, 3 de ellos respondieron de forma negativa, es decir que para ellos no es necesario un cambio en la formación de los futuros egresados de turismo.

**Tabla 1**

*Cambios en la formación 2*

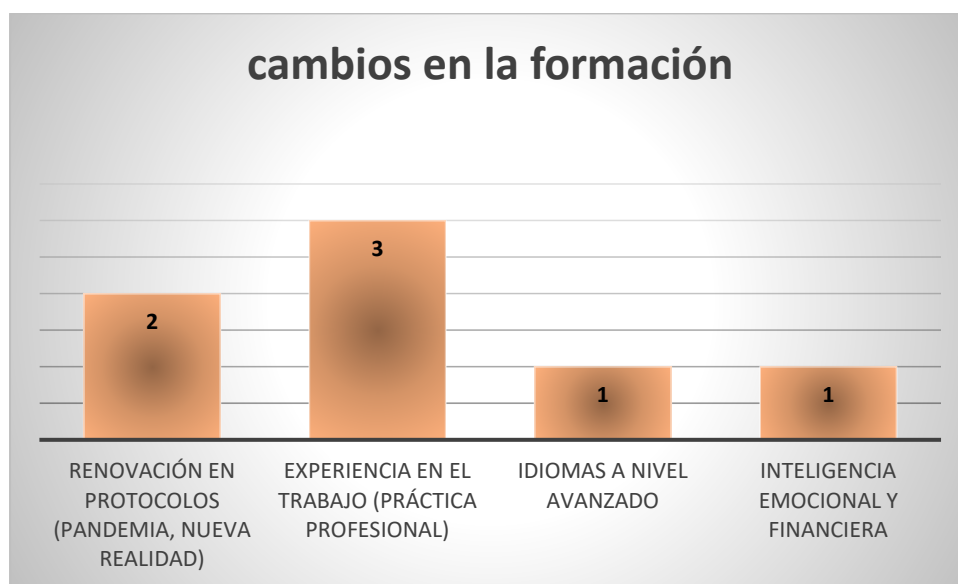
Empleador	Opinión
Karla López	Adiestramiento innovador, nuevos estándares, renovación en protocolos
Alberto Gómez	desarrollar más experiencias en hoteles pequeños para un mejor desarrollo de habilidades, proyectos en últimos semestres dentro de hoteles pequeños con metas específicas
Alejandra del Alizal	Mayor inteligencia emocional y financiera
Berenice Biaggioni	Considerar aplicar los conocimientos al momento de las prácticas o del servicio social en las áreas, ya que en muchas ocasiones no tienen experiencia en áreas que solicitan
Leticia Diez	Enfocada a la nueva realidad en el sector hotelero a razón de la pandemia

Edith Garate Torres	Conocimientos de idiomas a nivel avanzado
Magaly Domínguez Gutiérrez	-
Fernando Hernández Morales	Demostrarles como es la vida laboral real. Buscar maestros que estén como GG, GV, Contralores. Los maestros regularmente no tienen experiencia laboral o muy limitada.
Jaqueline Vázquez García	.
Lic. J. David López Reyes	.

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 47**

*cambios en la formación 3*



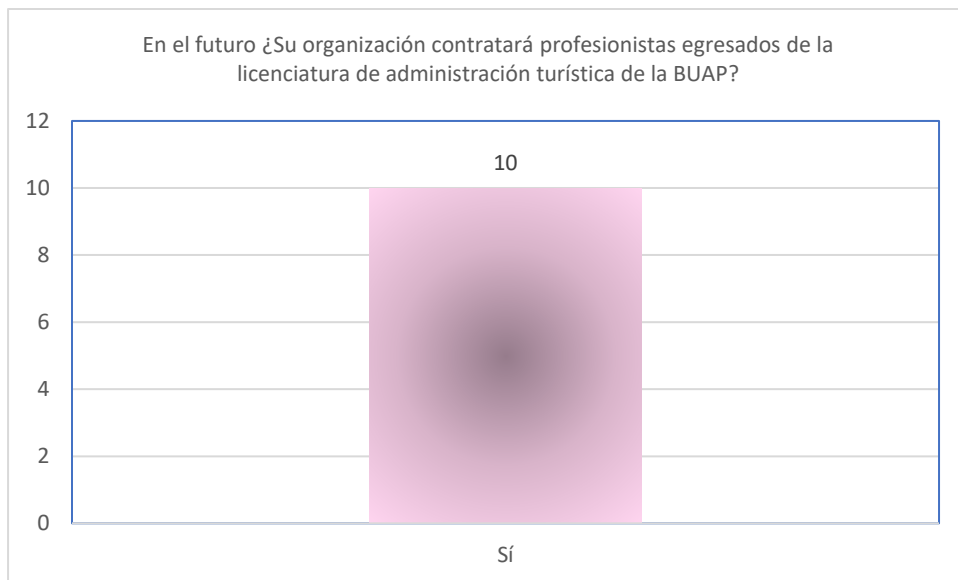
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Los empleadores consideraron que, si es necesario un cambio en la formación profesional requerida en los próximos 5 años para la licenciatura de turismo de la BUAP, en la gráfica podemos observar que 3 de los 10 empleadores encuestados, coincidieron en que es necesario la experiencia en el trabajo, mencionaron la práctica profesional como una opción para esta experiencia requerida o tener un acercamiento mayor a la parte laboral, por otro lado con todo lo que se está viviendo por la pandemia de la COVID 19, 2 de ellos opinaron que hay que renovar protocolos con base en la nueva realidad, 1 empleador mencionó que los egresados deberían de contar con un nivel avanzado en idiomas sin embargo no especificó en qué idioma

y finalmente, 1 más externó que es indispensable que los profesionistas cuenten o desarrollen mejor la inteligencia emocional y financiera.

**Figura 48**

*Contratación de profesionistas egresados de la Licenciatura*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se puede observar en la gráfica, el 100% de los empleadores encuestados respondieron afirmativamente a la pregunta de si en el futuro contratarían en su organización a egresados profesionistas de la licenciatura de administración turística de la BUAP.

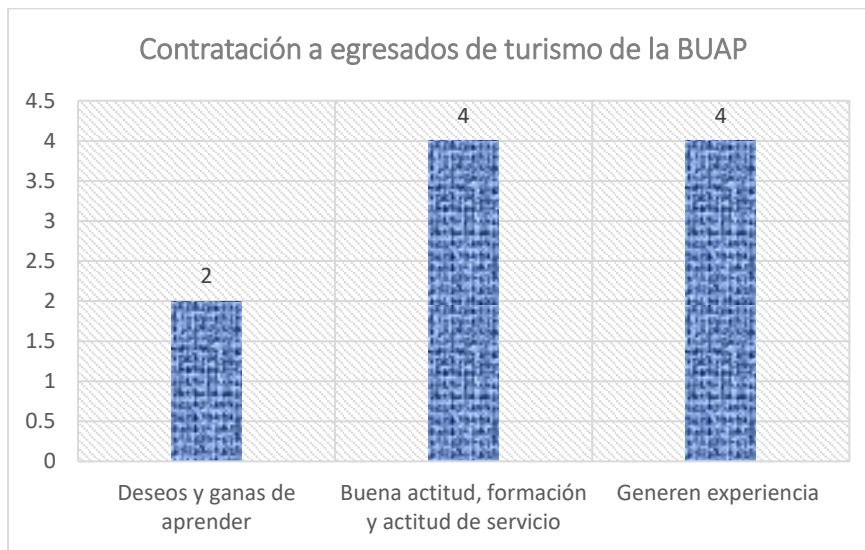
**Tabla 2**

*Contratación a egresados de turismo de la BUAP*

Empleador	Opinión
Karla López	Si para desarrollar nuevos profesionistas expertos en hotelería, brindar nuevas oportunidades y un cambio en el sistema tradicional
Alberto Gómez	Por la reputación de la institución, aunque define más las habilidades y aptitudes del candidato.

Alejandra del Alizal	Para que tenga empieza a tener experiencia para un puesto mayor
Berenice Biaggioni	Si cuentan con los requerimientos para el puesto se contratan, independientemente de la Institución
Leticia Diez	Muestran en su mayoría actitud que deriva en un excelente desempeño y ganas de aprender y de hacer
Edith Garate Torres	Es un semillero importante de egresados, muchos de ellos no tienen el conocimiento, pero tienen deseos de aprender y se trabaja con ellos para que adquieran los conocimientos
Magaly Domínguez Gutiérrez	Buscamos personas con actitud de servicio
Fernando Hernández Morales	Buena formación.
Jaqueline Vázquez García	porque son egresados con los conocimientos necesarios para poder brindarles una oportunidad de trabajo, realizan sus prácticas con nosotros, demuestran durante ese tiempo sus capacidades y aptitudes y nuestro rango de sueldos nos permite poder ofrecerles un primer empleo donde puedan ganar lo que se paga en promedio en este tipo de hoteles en la ciudad de Puebla
Lic. J. David López Reyes	Africam es una empresa turística, por lo cual se requiere en algunas áreas personal con este perfil.

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

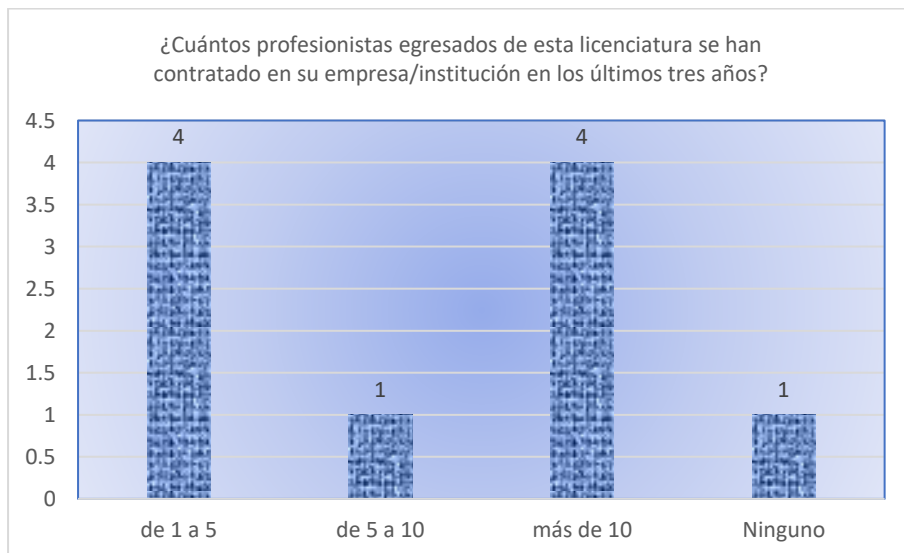
**Figura 49***Contratación a egresados de turismo de la BUAP*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Las opiniones que externaron los empleadores del porque sí contratarían a un profesionalista egresado de turismo podemos observar en la gráfica que 4 de los 10 empleadores encuestados coincidieron con que el egresado de turismo de la BUAP tiene buena actitud y formación, 4 de ellos opinaron que sí contratarían a más egresados de la BUAP para otorgarles una oportunidad y generen experiencia laboral y finalmente 2 opinaron que los egresados muestran deseos y ganas de aprender.

**Figura 50**

*Egresados contratados en los último tres años*

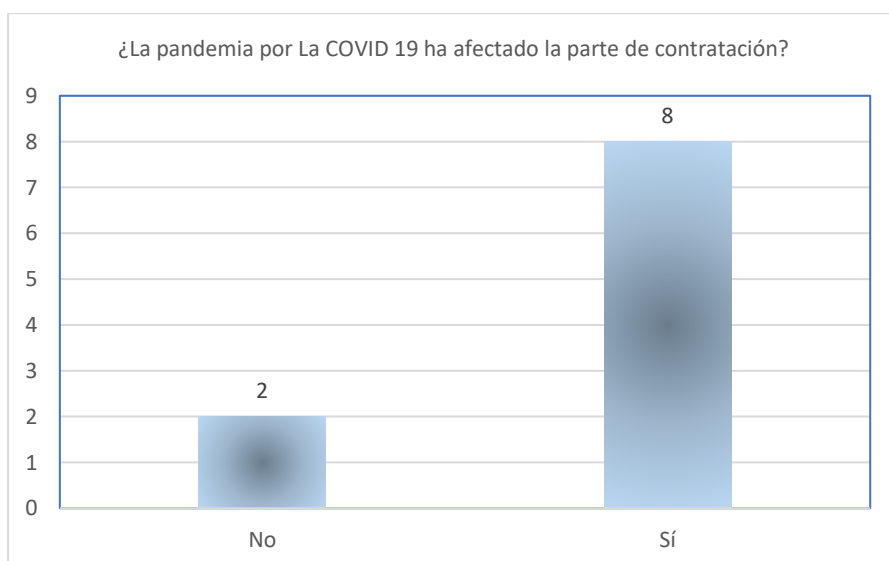


Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

4 empleadores mencionaron que en los últimos tres años han contratado en su empresa de 1 a 5 profesionistas egresados de la licenciatura en turismo, 4 más respondieron que han contratado a más de 10 en los últimos tres años, 1 respondió que ha contratado de 5 a 10 egresados de esta licenciatura y finalmente uno más contestó que a ninguno.

**Figura 51**

*Pandemia por COVID 19 y la contratación*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Al igual que a otros sectores, la industria turística se vio afectada por la pandemia, y por esto, se consideró importante conocer si esta situación afectó o no a la parte de la contratación del personal, 8 de los 10 empleadores del sector turístico encuestados, respondieron que, si les afectó la pandemia por COVID 19 en la contratación, mientras que 2 respondieron que no.

**Tabla 3***Pandemia por COVID 19 y la contratación I*

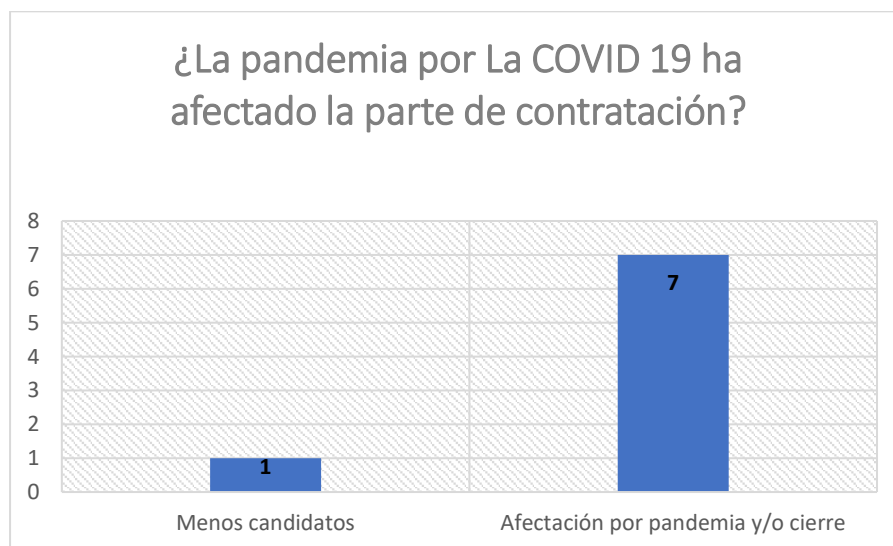
<b>Empleador</b>	<b>Opinión</b>
Karla López	Sector turístico, primer sector en cerrar
Alberto Gómez	.
Alejandra del Alizal	no
Berenice Biaggioni	Hay menos candidatos o se consideran otras medidas que antes no se consideraban
Leticia Diez	El gasto de nómina es el más alto de todo gasto del negocio el cual no se recupera aún
Edith Garate Torres	Por el momento se han cancelado contrataciones
Magaly Domínguez Gutiérrez	Falta de trabajo
Fernando Hernández Morales	Reducción de plazas y no se tienen crecimientos salariales en personal de confianza.
Jaqueline Vázquez García	porque se afectó al sector y las ventas bajaron y la operación no permitía crecer
Lic. J. David López Reyes	A nivel global la pandemia afectó muchísimo a todo el sector turístico tanto a nivel nacional como internacional, en nuestro caso en marzo del año 2020 se cerró el parque, se tuvo que implementar estrategias para proteger los empleos de nuestra tribu (familia), seguir con

	<p>nuestra operación sin afectar la alimentación y el cuidado de nuestras especies, en ese tiempo no hubo contrataciones, después de más de 6 meses al estar cerrados volvimos abrir y poco a poco se empezó a reactivar la economía de nuestro estado y el país, así como también la generación de empleos.</p>
--	--

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 52**

*Afectación a la parte de contratación por la pandemia de La COVID 19*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Finalmente se cuestionó a los empleadores sobre cuáles fueron los problemas que ellos tuvieron en la parte de la contratación por la situación de pandemia, entre algunas opiniones podemos mencionar que 7 de ellos vieron afectada la parte de la contratación por cierres del establecimiento, falta de trabajo igualmente relacionado con la pandemia, que el sector turístico fue el primero en cerrar y uno de los últimos en reabrir y 1 empleador mencionó que hay menos candidatos y que se consideran otras medidas para el momento de la contratación que antes no estaban.

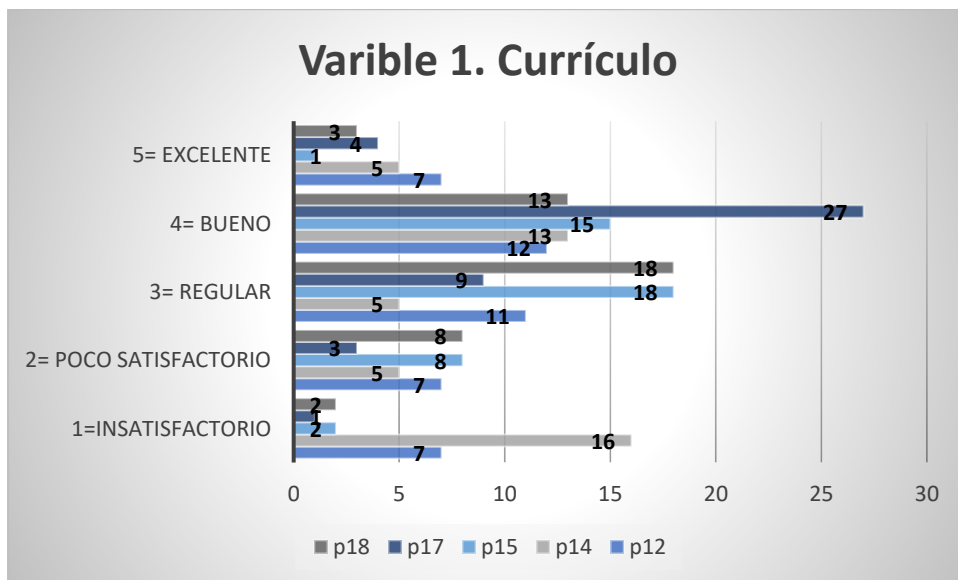
### Capítulo V Análisis de los datos

En este capítulo se presenta el análisis de la información que se obtuvo a través de la instrumentación de los cuestionarios aplicados a egresados y a empleadores, este análisis se ha hecho con base en las 3 variables que se establecieron para la construcción del instrumento de egresados con el objetivo de conocer la opinión de estos y de la misma manera dicho análisis, contempla la opinión de los empleadores del sector turístico cotando este con 4 variables, de primera instancia, se muestran las gráficas y variables del cuestionario de egresados;

**Variable 1 Currículo:** esta variable, cuenta con 5 ítems, los cuales giran en torno a la formación y perspectiva que tuvieron los egresados sobre algunas materias como lo son inglés, softwares especializados en turismo, de igual forma como ellos perciben las asignaturas del plan curricular de la licenciatura con respecto al desempeño laboral que han tenido y del perfil de egreso.

**Figura 53**

*Variable 1. Currículo*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como podemos ver en la gráfica n los egresados opinaron que el programa de estudios de la Licenciatura de Administración Turística fue en su mayoría regular o insatisfactorio sin embargo con un total de 27 egresados opinaron que el programa de estudios fue bueno y los formó de acuerdo al perfil de egreso, referente a las asignaturas y al desempeño laboral actual

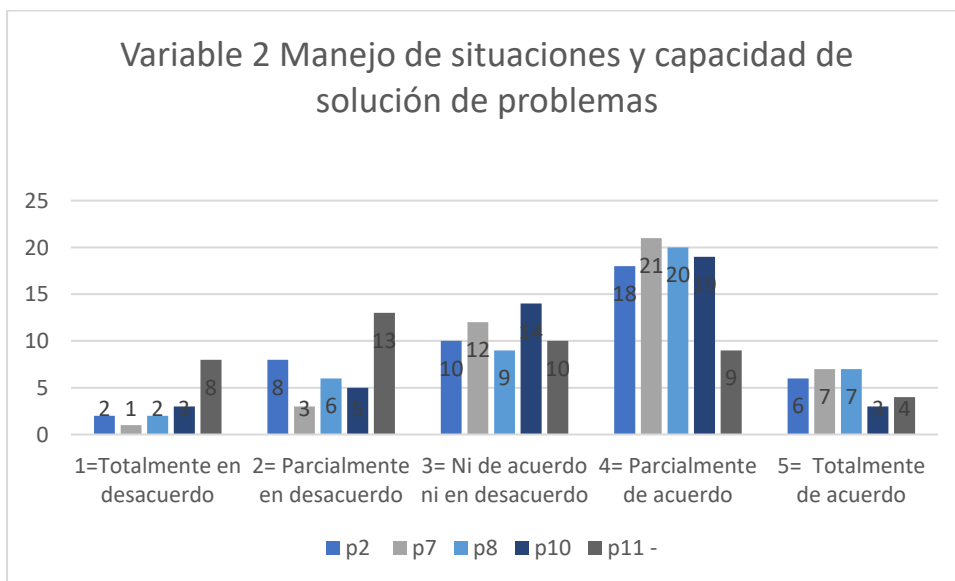
vemos que en su mayoría estas asignaturas les han resultado regular para su desempeño en el ámbito laboral actual; con un total de 18 egresados, los softwares especializados en turismo, que son importantes dentro del sector turismo, su mayoría los egresados opinaron que el aprendizaje de estos softwares fue insatisfactorio y finalmente con el idioma inglés vemos una variación de respuestas, lo que quiere decir que con respecto a este punto los egresados ven factible los conocimientos que les brindaron las asignaturas de esta asignatura.

**Variable 2. Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas:**

La variable 2 es sobre el manejo de situaciones y capacidad que tienen los profesionistas para la solución de problemas, engloba a 5 ítems cabe mencionar que la pregunta número 11 está redactada en forma negativa (por ser preguntas control).

**Figura 54**

*Variable 2. Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

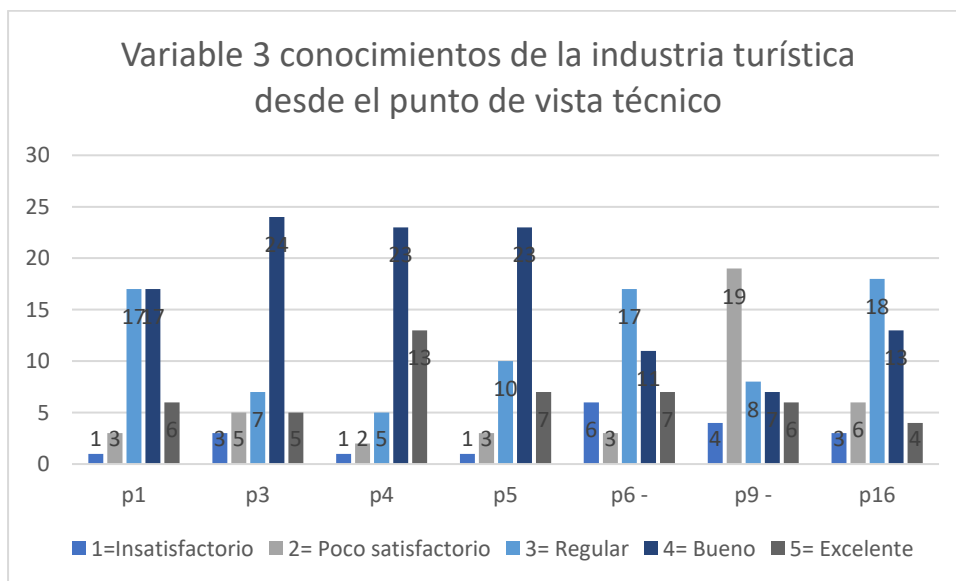
Con respecto a esta variable, se puede comentar que en su mayoría los egresados consideran estar preparados para las diferentes situaciones que se les presenten en el ámbito laboral y dar una solución adecuada, también que sus conocimientos son buenos con respecto a la planificación, a la buena dirección y gestión, a la implementación de estrategias e instrumentos públicos de planificación.

Variable 3. Conocimiento de la industria turística desde el punto de vista técnico:

Esta variable cuenta con 7 ítems, de los cuales las preguntas 6 y 9 están redactadas en forma negativa por ser preguntas control;

**Figura 55**

Variable 3. Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Con respecto a la variable 3 sobre los conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico los resultados nos muestran resultados entre regular y bueno los conocimientos y habilidades con los que los egresados cuentan con respecto a lo técnico es decir recepción, manejo de grupos, reservaciones, administración de personal entre otros.

**Análisis de los datos obtenidos de las 4 variables del instrumento aplicado a empleadores de sector turístico;**

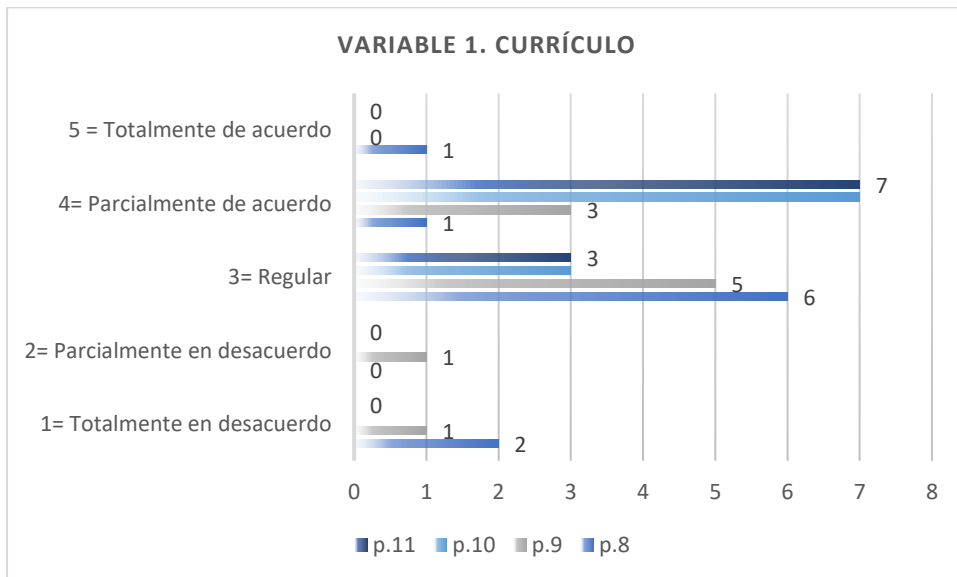
Variable 1. Currículo:

Esta variable cuenta con 5 ítems, que giran en torno a la opinión que tienen los empleadores con respecto a los egresados de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, la segunda gráfica contempla 13 aspectos valorados para el proceso de selección y reclutamiento de los profesionistas para sus empresas.

Nota: Esta variable se ha analizado a través de la construcción de dos gráficos, en el primero se establece la variable principal y en el segundo hablamos sobre 13 aspectos importantes para el proceso de reclutamiento y selección.

**Figura 56**

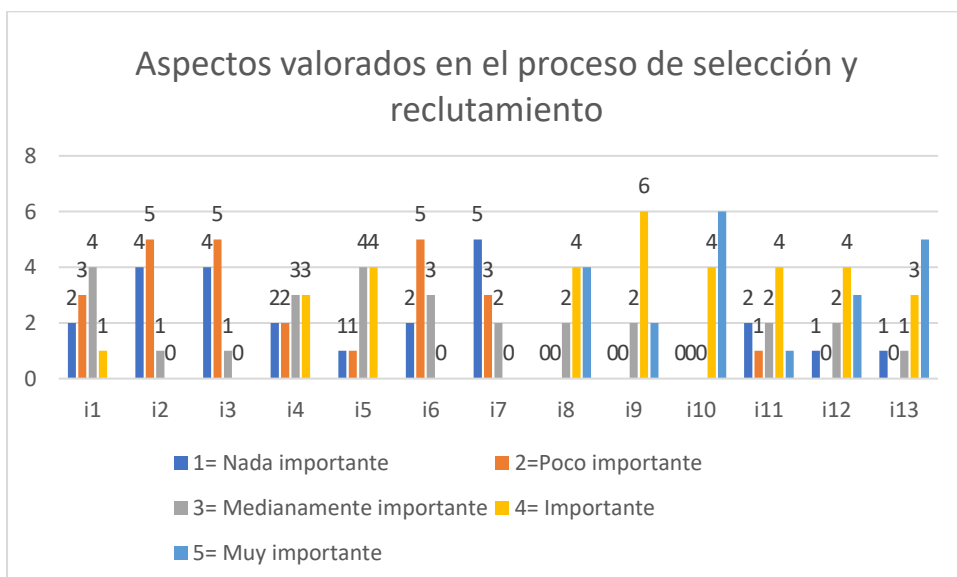
*Variable 1.1 currículum*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 57**

*Variable 1.1 Aspectos valorados en el proceso de selección y reclutamiento*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

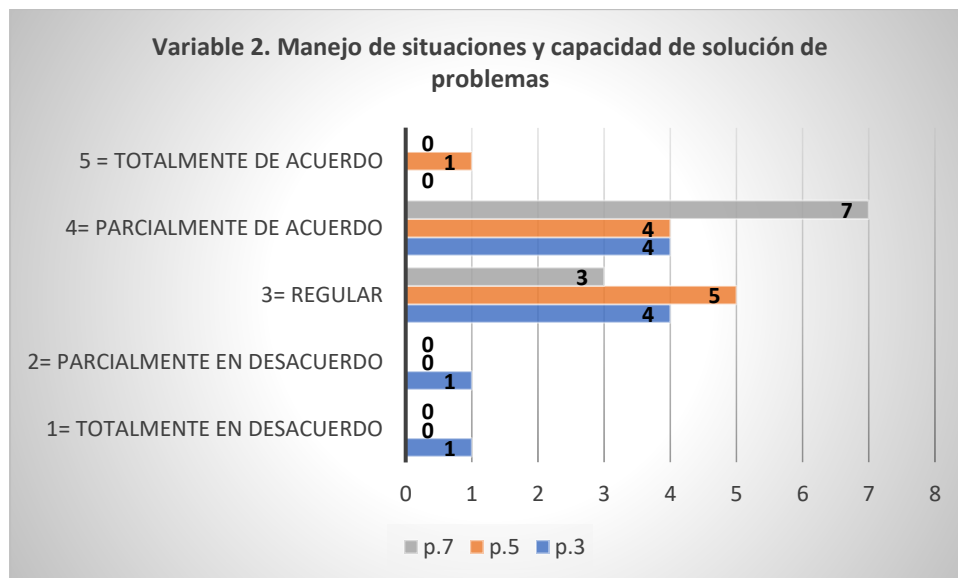
El análisis de esta variable presentada en dos gráficas lleva a la conclusión que, los empleadores consideran como regular e insatisfactorio, los conocimientos que tienen los egresados del idioma inglés y los conocimientos con respecto a los softwares especializados en turismo son regulares y buenos según los empleadores, también por los resultados obtenidos de los empleadores se puede mencionar que tienen en una buena perspectiva a los egresados de la BUAP con respecto a los de otras universidades, el desempeño general de los egresados es valorado como bueno según empleadores, para ellos es nada importante si el egresado cuenta con contactos o conocidos dentro de la organización que influyan en el proceso de reclutamiento y selección, por otro lado el título de licenciatura es importante para 4 de los 10 empleadores encuestados e influye en el proceso de reclutamiento y selección.

**Variable 2. Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas:**

Esta variable cuenta con 3 ítems, las cuales engloban lo referente a la capacidad que tienen los egresados con respecto a la opinión de los empleadores sobre el manejo de situaciones y capacidad para dar solución a problemáticas laborales que se les presenten en el área de trabajo.

**Figura 58**

*Variable 2 Manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google

Con respecto a los resultados obtenidos y que se pueden visualizar en la gráfica que, a la vista de los empleadores, los resultados están entre bueno y regular en cuanto a sus habilidades y

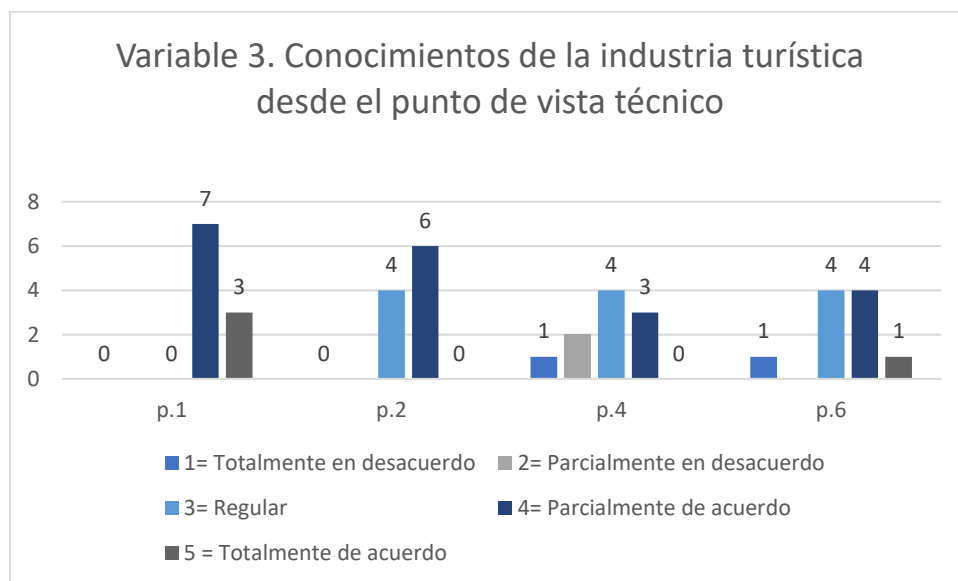
capacidades para dar solución y un buen manejo a las diferentes situaciones que se les presentan en el ámbito laboral.

**Variable 3 Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico:**

Esta variable, cuenta con 4 ítems, que giran en torno a lo técnico en cuanto al área turística ese decir, recepción, manejo de grupos, reservaciones, administración de personal, etc.

**Figura 59**

*Variable 3. Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google

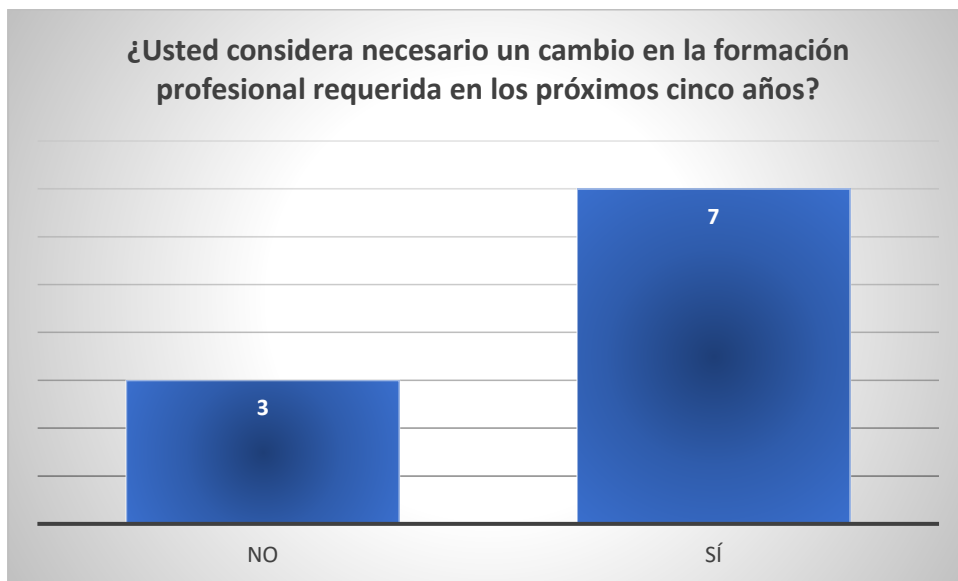
Como se puede observar en la gráfica, los empleadores en su mayoría consideran como regular y bueno los conocimientos y el trabajo desarrollado por los egresados de turismo con respecto a lo técnico, mercadotecnia, publicidad, manejo de grupos, proyectos turísticos rentables y socialmente responsables.

**Variable 4. Prospectiva del mercado laboral:**

En el cuestionario se incluyeron 7 preguntas abiertas estas fueron trabajadas para su análisis estableciendo coincidencia de campos semánticos y con esto de acuerdo con el número de coincidencias se llegó a la conclusión de tomar éstas como la frecuencia de respuestas en el cuestionario, esta variable está conformada por 7 gráficas para un mejor análisis.

**Figura 60**

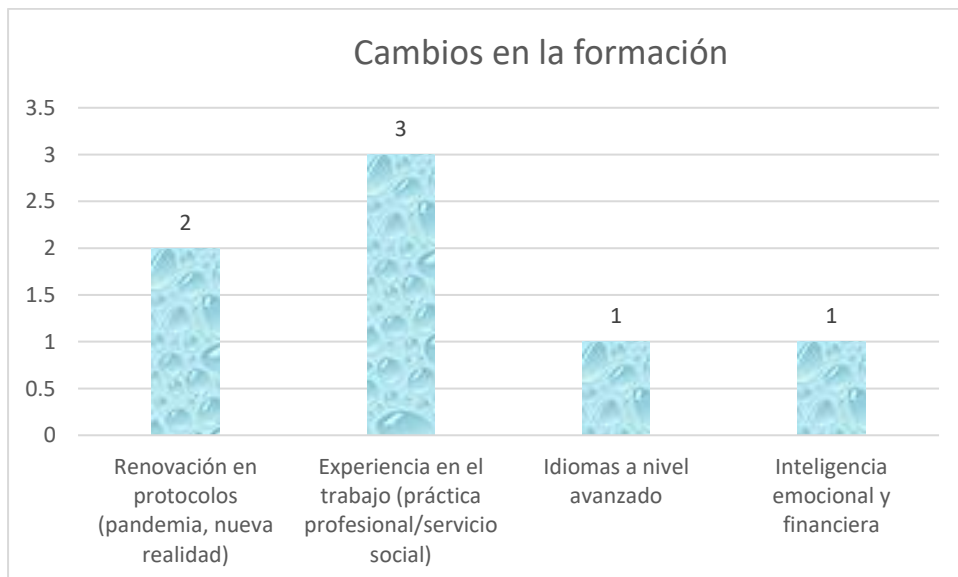
*Variable 4. Prospectiva del mercado laboral*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 61**

*4.1 Cambios en la formación*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 62**

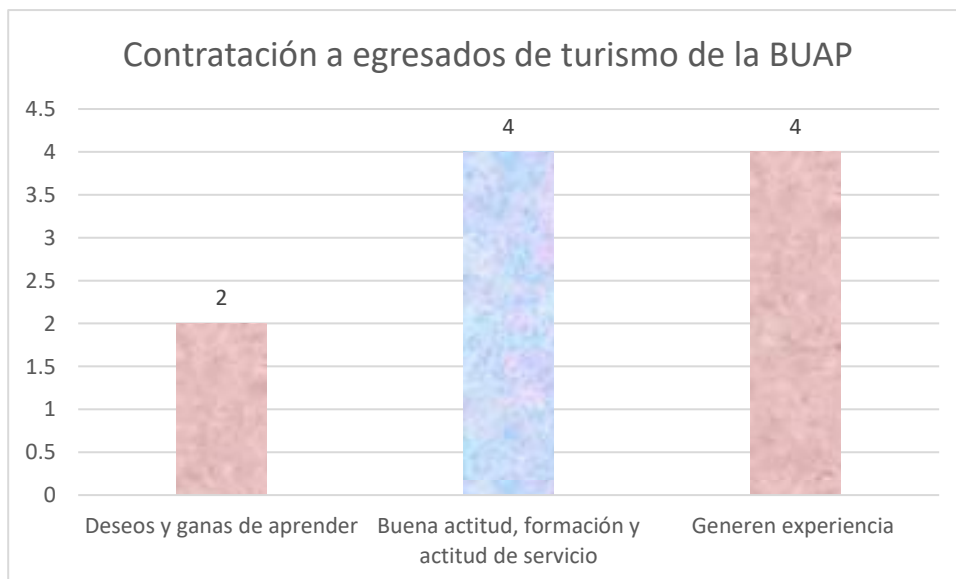
**4.2 Contratación de profesionistas BUAP**



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google

**Figura 63**

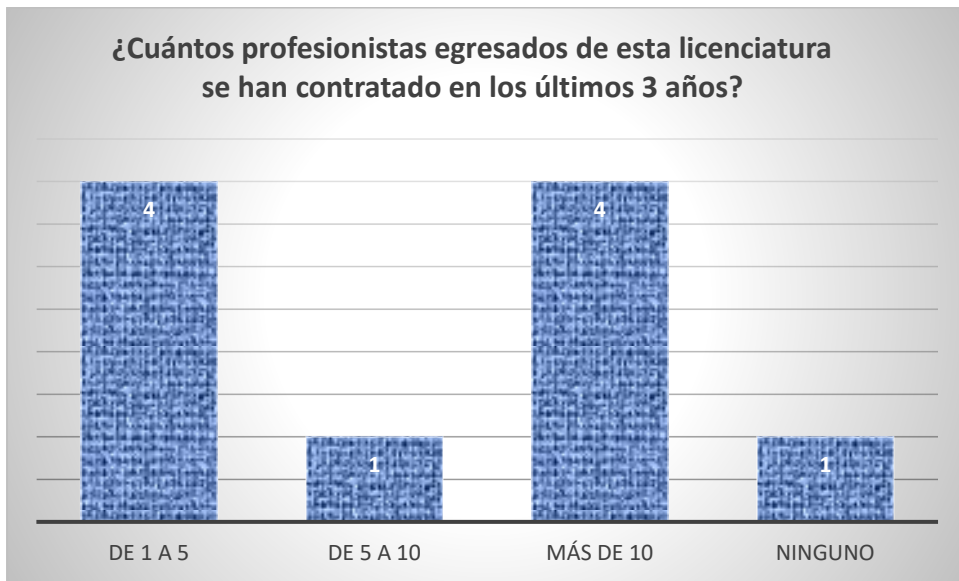
**4.2.1 Contratación a egresados**



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google

**Figura 64**

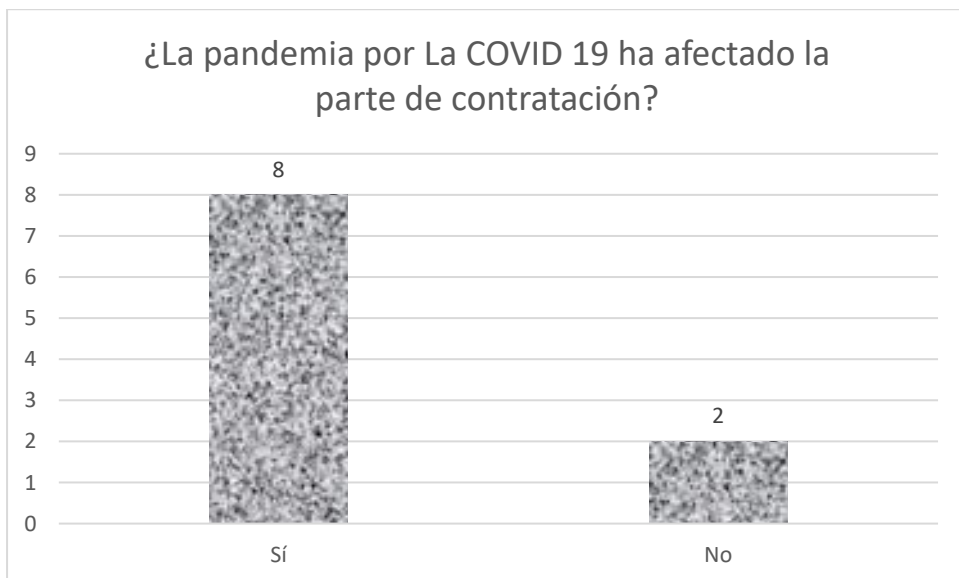
*4.3 Profesionistas contratados en los últimos 3 años*



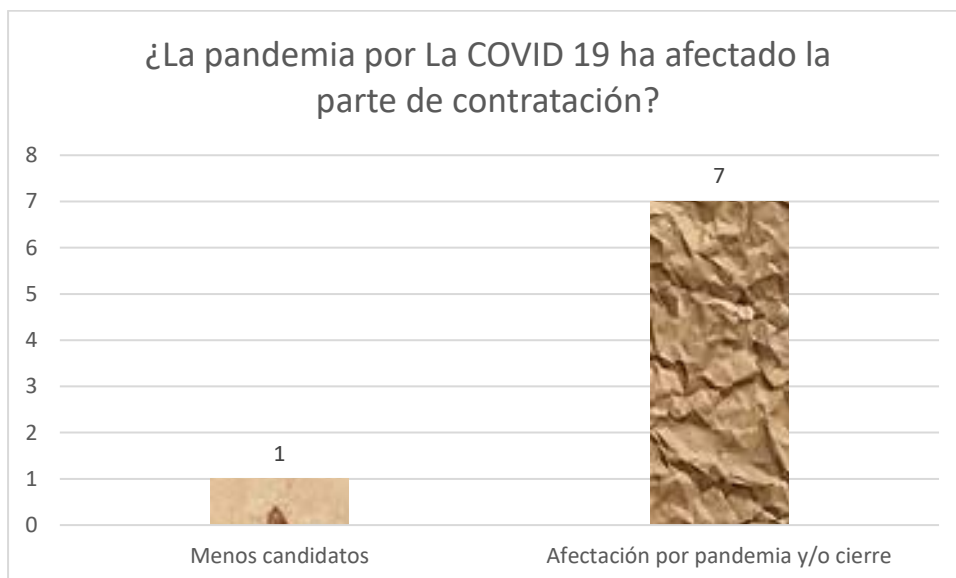
Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 65**

*4.4. Pandemia y contratación*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

**Figura 66***4.4.1 Pandemia y contratación*

Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google

Esta variable nos da un panorama un poco más amplio sobre la opinión de los empleadores con respecto a la formación de los futuros egresados de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, como se puede observar en la gráfica **n** ellos opinaron que si es necesario un cambio en la formación profesional requerida en los próximos cinco años, algunos de estos cambios son;

- Renovación en protocolos por pandemia y nueva realidad
- Experiencia en el trabajo (práctica profesional y/o servicio social)
- Idiomas a nivel avanzado
- Inteligencia emocional y financiera

Algo que es muy positivo y no se puede pasar por alto es que los 10 empleadores encuestados, si contrataran en su organización a profesionistas egresados de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, puesto que estos egresados según los empleadores, muestran deseos y ganas de aprender, tienen buena actitud, buena formación y actitud de servicio, les darían esta oportunidad también para que generen experiencia laboral.

Por otro lado, la Pandemia por La COVID 19 si ha afectado la parte del proceso de reclutamiento y selección de personal según 8 empleadores de los 10 encuestados, algunas razones que dieron fueron;

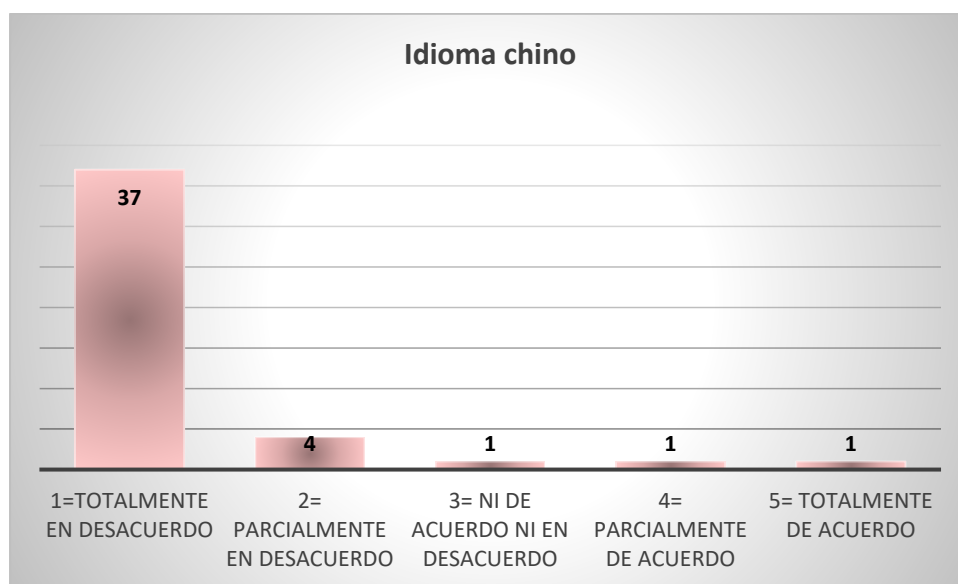
- Hay menos candidatos
- Afectación por pandemia y/o cierre del establecimiento.

Para finalizar este capítulo se deja una nota con respecto a una pregunta que se realizó en el cuestionario de egresados, referente al idioma chino.

**Nota:**

**Figura 67**

*Idioma chino*



Nota. Elaboración propia con información tomada de la base de datos, obtenidos del formulario de egresados de Google.

Como se ha venido recalcando a lo largo del trabajo, los idiomas son una parte fundamental para la Licenciatura de Administración Turística y para los egresados de esta, el idioma chino no está contemplado dentro de la malla curricular de dicha Licenciatura, sin embargo, es considerado importante y necesario para ámbito turístico, para que los profesionistas desarrollen esta habilidad y puedan ya sea trabajar en algún otro país o en México.

Como se puede observar en la gráfica de egresados, 37 de los 44 respondieron estar en total desacuerdo con que durante la estancia por la universidad desarrollaron conocimiento que les permite la comunicación oral y escrita del idioma chino, puesto que este idioma no está considerado en la malla curricular de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, como ya se había mencionado anteriormente.

## Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones

A través de esta investigación se han podido revisar y evaluar las principales competencias necesarias para la integración al sector productivo de los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para ello se ha analizado el plan de estudios, su evolución y la forma en que se integra, poniendo énfasis en el perfil de egreso que la Facultad ofrece a su alumnado, el cual se ha valorado como suficiente y positivo en su concepción al ofrecer una formación acorde a la realidad del sector turístico. Se destaca la relevancia de haber podido conocer la valoración de dos de los actores de este proceso, conocer la visión de los egresados en cuanto a su formación para incorporarse al sector es un insumo clave que nutrió esta investigación, por otra parte, conocer la opinión y grado de satisfacción de los empleadores hacia los egresados, ha sido relevante en los hallazgos obtenidos de este proceso.

Los resultados de la investigación muestran que los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla tienen un nivel suficiente para incorporarse al mercado de trabajo de acuerdo a las respuestas de las preguntas 10 y 11 del cuestionario de empleadores puesto que 7 de los 10 empleadores encuestados valoran como “bueno” el desempeño general en el trabajo de los profesionistas, y 3 de los empleadores que participaron en la investigación lo valora como “regular”. Con base en la pregunta 1 del apartado, prospectiva del mercado laboral, en su totalidad los 10 empleadores respondieron que en un futuro sí contratarían a egresados de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, de igual forma con base en la pregunta 4 del mismo apartado se destaca que 4 de los 10 empleadores consideran que los egresados de dicha Licenciatura tienen, formación y actitud de servicio, 2 más mencionaron los deseos y ganas de aprender de los egresados y finalmente 4 más contratarían a los profesionistas de turismo para que generen experiencia.

En cuanto a competencias, el tema del idioma inglés requiere ser reforzado para mejorar la empleabilidad, con base en los resultados 12 de los 44 egresados encuestados, respondieron estar parcialmente de acuerdo con que las asignaturas del idioma inglés que cursaron durante la licenciatura, les resultaron favorables, ayudándolos a desarrollar una buena 11 de los egresados estuvieron en la posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho planteamiento, 7 totalmente de acuerdo, 7 más parcialmente en desacuerdo, 7 totalmente en desacuerdo, con respecto a los empleadores se puede mencionar, con base en los resultados que 6 de los 10 empleadores, consideran como regular el nivel del idioma inglés

con que cuentan los egresados, 2 estuvieron en total desacuerdo con dicha afirmación 1 totalmente de acuerdo y finalmente 1 más parcialmente de acuerdo.

La segunda competencia es la de un mejor manejo de paquetería especializada, (TIC), es mencionado tanto por empleadores como por los egresados que requieren desarrollar mayor destreza al respecto, con base en resultados 16 de los 44 egresados encuestados respondieron estar en total desacuerdo con haber desarrollado conocimientos que los posibiliten para la utilización de softwares especializados en turismo, 13 de los encuestados optaron por estar parcialmente de acuerdo, 5 estuvieron totalmente de acuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente 5 más parcialmente en desacuerdo, por su parte los empleadores, 5 de los 10 empleadores consideran como regular la habilidad con la que los egresados cuentan para poder utilizar softwares especializados en turismo, 3 parcialmente de acuerdo, 1 parcialmente en desacuerdo y finalmente 1 totalmente en desacuerdo.

Y un tercer aspecto relevante es ampliar el contenido de prácticas en el currículo educativo que les ayude a contar con mayor experiencia en campo, esto con base en los resultados del apartado de prospectiva del mercado laboral, específicamente de la pregunta número uno, 7 de los 10 empleadores consideran necesario un cambio en la formación profesional de la Licenciatura de Administración Turística de la BUAP, requerida en los próximos cinco años 3 de los 7 empleadores que respondieron afirmativamente a dicha pregunta consideran necesario que los egresados de turismo cuenten con mayor experiencia en el trabajo.

Con estos hallazgos se ha podido dar respuesta a la pregunta principal de investigación que cuestionó “¿cuáles son las competencias profesionales y su nivel de desempeño que permita a los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP tener una mayor empleabilidad en el sector turístico?” lo cual se tiene en el análisis de resultados presentado.

En cuanto al objetivo particular que buscó “desde la experiencia de los egresados conocer cuáles son las competencias profesionales y el nivel de desempeño que han tenido que desarrollar para su integración al campo laboral en el sector turístico”, se concreta positivamente con los resultados de la investigación con las opiniones de los egresados. Lo mismo sucede con el objetivo que estableció: “desde la opinión de los empleadores conocer cuáles son las competencias y el nivel de desempeño que los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP requieren para integrarse al sector turístico”, las respuestas fueron suficientes para poder considerar que estos objetivos se alcanzaron. Y el tercer objetivo específico que buscó “identificar las principales competencias tanto

curriculares como extracurriculares que los egresados de la licenciatura requieren alcanzar para mejorar su empleabilidad en el sector turístico”, se logra parcialmente, se identifican las competencias, pero se limitan a los principales puestos operativos, no así a los de mandos intermedios y gerenciales, sin embargo este acercamiento ha identificado conclusiones relevantes en cuanto a que los egresados tienen buena aceptación entre las empresas del sector, son aceptables sus competencias, lo que confirma que el perfil de egreso asegura la empleabilidad, aunque hay niveles de desempeño que deben ser mejoradas.

En cuanto al objetivo general de “realizar una propuesta para el desarrollo de las competencias que los estudiantes de la licenciatura requieren alcanzar para mejorar su empleabilidad en el sector turístico”, la misma se desprende de las opiniones obtenidas de los empleadores y de los propios egresados que ofrecen sugerencias concretas, se realiza una propuesta con base en los resultados obtenidos, a la mejora de la asignatura cursada en noveno periodo “*práctica profesional*”

**Propuesta:**

Con base en los resultados obtenidos se propone la creación de un curso teórico, práctico, que vaya dirigido a los alumnos de administración turística de los últimos semestres, donde se aborden temas y conceptos relacionados con las instituciones turísticas donde los egresados puedan realizar sus prácticas profesionales, que estas instituciones estén divididas, según su actividad, es decir si son hoteles, restaurantes o agencias de viajes, que el alumno pueda tener un amplio panorama de todas y cada una de las áreas que conforman a dichas instituciones para poder decidir donde hacer sus prácticas, una vez que el alumno decida en que institución y en qué área de esa institución quiere hacer sus prácticas, se realizaran diferentes actividades prácticas donde el alumno pueda desarrollar cierta experiencia o que se presente a buscar trabajo sin experiencia alguna, al hotel o agencia de viajes o institución Turística que ellos decidan, sino que ya tenga lo conceptual y práctico, ya cuente con experiencia en lo que hará en dichas prácticas de igual forma en este curso, dependiendo al área e institución que el alumno elija, se practicarán y enseñarán lo básico de los diferentes softwares especializados que necesitan conocer los alumnos para desarrollar mejor su trabajo.

El plan de estudios considera diferentes materias de lengua extranjera, esta competencia debe ser asumida de forma fundamental y considerarse como elemento necesario para el egreso de la Licenciatura, con un nivel avanzado del manejo del idioma, en este punto el alumno podrá buscar mejorar su nivel de forma extraescolar para complementar lo recibido en el plan de estudios; el mismo caso se aprecia en el manejo de software que tengan un nivel

medio del manejo de los software básicos especializados del área. Por otra parte, buscar alternativas que complementen la formación que ya brindan, por ejemplo, encausando servicio social y prácticas profesionales hacia actividades que fortalezcan las competencias señaladas por los empleadores. Hay un alto contenido de requerimiento de mayor contacto con el sector productivo desde la formación y ello abre un área de oportunidad de mejora en la formación de estudiantes de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP.

Otra recomendación es organizar foros y mesas de trabajo constantemente donde egresados y empleadores puedan compartir estos conceptos a los alumnos y les motiven a mejorar su formación en estas competencias, el hecho de que lo escuchen de actores en activo es una forma de sensibilización para los estudiantes. También se pueden invitar a distribuidores de paquetería para la industria turística que impartan conferencias y hagan demostraciones de su paquetería y con ello acercar esta tecnología y su conocimiento de forma regular.

## **Bibliografía**

ANUIES. (2019). *Misión, Visión y Objetivos Estratégicos*.

<http://www.anui.es.mx/anui.es/acerca-de-la-anui.es/mision-vision-y-objetivosestrategicos>

ANUIES. (2020). *Anuario estadístico de educación superior*.

<http://www.anui.es.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-deeducacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

Bravo Salinas, N. (2007). *Competencias proyecto Tuning-Europa, Tuning-América Latina*.

[http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp\\_ut/pdfs/m1/competencias\\_proyectotuning.pdf](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp_ut/pdfs/m1/competencias_proyectotuning.pdf)

BUAP. (2007). *Documento de integración*.

[http://cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/work/sites/DGES/resources/PDFContent/195/MUM\\_Documentos\\_de\\_Integraci%C3%B3n.pdf](http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/DGES/resources/PDFContent/195/MUM_Documentos_de_Integraci%C3%B3n.pdf)

BUAP (2018). *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021*. BUAP.

[https://www.pdi.buap.mx/sites/default/files/pdf/mayo2018/PDI\\_BUAP\\_2017-2021.pdf](https://www.pdi.buap.mx/sites/default/files/pdf/mayo2018/PDI_BUAP_2017-2021.pdf)

BUAP. (2019). *Anuario Estadístico Institucional 2018-2019*. BUAP.

<https://pdi.buap.mx/sites/default/files/2019/anuario%2018-19.pdf>

BUAP. (2020). *Anuario Estadístico Institucional 2019-2020*. BUAP.

[https://repositorio.buap.mx/rplaneacion/public/inf\\_public/2020/0/Anuario\\_Estad%C3%ADstico\\_2019-2020\\_Anexo\\_COVID\\_pdf.pdf](https://repositorio.buap.mx/rplaneacion/public/inf_public/2020/0/Anuario_Estad%C3%ADstico_2019-2020_Anexo_COVID_pdf.pdf)

BUAP. (2021). *Anuario Estadístico Institucional 2020-2021*. BUAP.

[Anuario\\_2020-2021.pdf \(buap.mx\)](#)

BUAP. (2022). *Anuario Estadístico Institucional 2021-2022*. BUAP.

[Anuario\\_2021\\_2022.pdf \(buap.mx\)](#)

BUAP (2021). *Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025*. BUAP.

[2021\\_2025\\_PDI\\_vExtensa.pdf \(buap.mx\)](#)

BUAP. (s.f.). *Licenciatura en Administración Turística, Planes de estudio*.

<https://admission.buap.mx/sites/default/files/Planes%20de%20Estudio/2020/Econ%20Administrativas/Lic.%20en%20Administraci%3Bn%20Tur%20C3%ADstica.pdf>

BUAP. (s.f. a) *Organigramas Institucionales*.

[http://cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/work/sites/Transparencia/resources/LocalContent/517/1/Organigramas-BUAP.pdf](http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/Transparencia/resources/LocalContent/517/1/Organigramas-BUAP.pdf)

BUAP. (s.f. b) *Historia Universitaria*. [https://www.buap.mx/historia\\_universitaria](https://www.buap.mx/historia_universitaria)

Castro Porcayo, D. (2017). La influencia de los organismos Internacionales en las políticas educativas en México. *COMIE XIV memoria electrónica*.

CONAET. (s.f.). *Universo de trabajo*. CONAET: <https://www.conaet.net/universo-detrabajo/>

Facultad de Administración. (2018). *Breve historia de la Facultad de Administración*.

[administracion.buap.mx: https://administracion.buap.mx/?q=content/breve-historiade-la-facultad-de-administraci%3Bn](https://administracion.buap.mx/?q=content/breve-historiade-la-facultad-de-administraci%3Bn)

Fernández Poncela, A. M. (2016). Una revisión del programa pueblos mágicos. *CULTUR-Revista*

*de Cultura e Turismo*, 10(1), 3-34. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA_REVISION_DEL_PROGRAMA_PUEBLOS_MAGICO.pdf)

[2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA_REVISION_DEL_PROGRAMA_PUEBLOS_MAGICO.pdf)

[contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA\\_REVISION\\_DEL\\_PROGRAMA\\_PUE-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA_REVISION_DEL_PROGRAMA_PUEBLOS_MAGICO.pdf)

[BLOS\\_MAGICO.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA_REVISION_DEL_PROGRAMA_PUEBLOS_MAGICO.pdf)

[BLOS\\_MAGICO.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60564051/Dialnet-UnaRevisionDelProgramaPueblosMagicos-597545120190911-95995-2g9w5g.pdf?1568246685=yresponse-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNA_REVISION_DEL_PROGRAMA_PUEBLOS_MAGICO.pdf)

Flores Crespo, P., y García, C. (2014). La Reforma Educativa en México: ¿Nuevas reglas para las IES? *Revista de la Educación Superior*, 43(172), 9-31.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S0185-27602014000400002ylnq=esytlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0185-27602014000400002ylnq=esytlng=es)

Gobierno de México. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*.

Gobierno de México. (s.f.). *SIC México, universidades*. [sic.cultura.gob.mx/](http://sic.cultura.gob.mx/):

[https://sic.cultura.gob.mx/lista.php?table=universidadydisciplina=yestado\\_id=21ymunicipio\\_id=114](https://sic.cultura.gob.mx/lista.php?table=universidadydisciplina=yestado_id=21ymunicipio_id=114)

Gobierno de Puebla. (2020). *Programa sectorial de turismo*.

<https://planeader.puebla.gob.mx/pdf/ProgramasSectoriales2020/06%20Programa%20Sectorial%20de%20Turismo.pdf>

González Damián, A., y Osorio García, M. (2020). El sistema de producción de conocimiento turístico en México, Fuerzas restrictivas, resistencias y adaptación (1989 a 2019). *Estudios y perspectivas en turismo*, 29, 26-50.

H. Congreso de Estado de Puebla. (29 de agosto de 2012). *Ley de Educación Superior del Estado de Puebla*. <https://ojp.puebla.gob.mx/index.php/zoo-items-landing/item/leyde-educacion-superior-del-estado-de-puebla>

H. Congreso del Estado de Puebla. (28 de diciembre de 1998). *Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*.

[http://cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/wb/contraloria/ley\\_de\\_la\\_benemerita\\_universidad\\_autonoma\\_de\\_puebla](http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/contraloria/ley_de_la_benemerita_universidad_autonoma_de_puebla)

H. Congreso del Estado de Puebla. (18 de mayo de 2020). *Ley General de Educación*.

[http://periodicooficial.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/T\\_2\\_18052020\\_C.pdf](http://periodicooficial.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/T_2_18052020_C.pdf)

- Hernández Mendible, V. R. (2019). La regulación de la actividad turística. En J. Santiago Sánchez, y J. Fernández Ruiz, *Régimen jurídico del turismo y de la zona marítimoterrestre* (pp. 373-399). IIJ, UNAM.
- Jongitud Zamora, J. (2017). El derecho humano a la educación superior en México. *Revista de la educación superior*, 46(182), 45-56.
- Lohman, G., y Panosso Netto, A. (2017). *Tourism Theory*. CAB International.
- Lozoya Meza, E., y Cordero Bencomo, R. (2016). Una visión de las competencias educativas su implementación y evaluación en la educación superior. En O. Leyva Cordero, F. Ganga Contreras, J. Tejada Fernández, y A. Hernández Paz, *La Formación por Competencias en la educación superior: Alcances y limitaciones desde referentes de México, España y Chile* (págs. 65-92). Tirant Humanidades.
- Mateus de Almeida, M., y Costa, E. (2020). A arquitetura de uma política transnacional de Ensino Superior para a Europa: o Processo de Bolonha. *TMQ- Techniques, Methodologies and Quality*, 17-38.
- Ministros europeos de enseñanza. (1999). *Declaración de Bolonia*. EEES.  
<http://eees.umh.es/contenidos/Documentos/DeclaracionBolonia.pdf>
- Moreno, C. I., y Muñoz Aguirre, C. (9 de octubre de 2019). Una ley de educación superior en México, ¿para qué? *Nexos*.
- Morse, R., y Vega-Rodríguez, J. (19 de octubre de 2020). *How U.S. News Calculated the Best Global Universities Rankings*. usnews.com: <https://www.usnews.com/education/best-global-universities/articles/methodology>
- Nunkoo, R. (2015). Tourism development and trust in local government. *Tourism Management*, 46, 623-634.
- OCDE. (2016). *Introduction to DeSeCo*. <https://www.deseco.ch/>: <https://www.deseco.ch/>

- OCDE. (2019). *Educación Superior en México, resultados y relevancia para el mercado laboral*. OECD. [https://read.oed-ilibrary.org/education/educacion-superior-enmexico\\_a93ed2b7-es#page9](https://read.oed-ilibrary.org/education/educacion-superior-enmexico_a93ed2b7-es#page9)
- OCDE. (2019a). *El trabajo de la OCDE sobre educación y competencias*. OCDE. <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-ycompetencias.pdf>
- OIT. (2021). *El CONOCER promueve y coordina en México el Sistema Nacional de Competencias*. <https://www.oitcinterfor.org/node/5431>
- OMT. (s.f.). *ABOUT UNWTO*. unwto.org: <https://www.unwto.org/who-we-are>
- OMT. (s.f. a). *UNWTO TEDQUAL*. <https://www.unwto.org/UNWTO-ted-qual>
- Prades Nebot, A., y Casadesús Fa, M. (2020). El proceso Bolonia: ¿Quo vadis, agencias de calidad? *TMQ- Techniques, Methodologies and Quality*, 91-104.
- Rodríguez Gómez, R. (2020). Regulación de la educación superior en México: un largo y sinuoso camino. *Universidades* (86), 13-33.  
<http://udualerreu.org/index.php/universidades/article/view/406/406>
- SECTUR. (2020). *Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 (PROSECTUR 2020-2024)*. [http://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/PROSECTUR\\_2020-2024.pdf](http://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/PROSECTUR_2020-2024.pdf)
- SECTUR. (s.f.). *Programa Sectorial del Turismo (2020-2024) Mensaje del secretario*. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/mensaje-delsecretario-programa-sectorial-de-turismo-2020-2024>
- Senado de la República. (9 de diciembre de 2020). *Aprueban, por unanimidad, la Ley General de Educación Superior*. Coordinación de comunicación social del Senado de la República: <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/49924aprueban-por-unanimidad-ley-general-de-educacion-superior.html>

SEP. (6 de julio de 2020). Programa Sectorial de Educación 2020-2024. *Diario Oficial de la Federación*, pp. 194-320.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/562380/Programa\\_Sectorial\\_de\\_Educacion\\_2020-2024.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/562380/Programa_Sectorial_de_Educacion_2020-2024.pdf)

Sotelo, M.(31 de octubre de 2022). *La necesidad de una formación de administradores para el sector turístico*. Entorno turístico. Entorno turístico  
Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/la-necesidad-de-una-formacion-de-administradores-para-el-sector-turistico/>

Torres Vázquez, J., Pérez Sánchez, B., y Hernández Govea, L. M. (2020). El turismo en la planeación del desarrollo de México (2000-2024). *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(2), 413-424.

Unesco. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI*.

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa)

Unesco. (2011). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, CINE 2011*.

<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/iscned-2011-sp.pdf>

Unesco. (2015). *Replantear la educación ¿hacia un bien común mundial?* Unesco.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232697>

Unesco. (s.f.). *Educación superior y Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Unesco.org:

<https://es.unesco.org/themes/educacion-superior/ods>

Ventura Mota Flores, E. (2019). Apuntes sobre la ordenación jurídica del turismo. En J.

Santiago Sánchez, y J. Fernández Ruiz, *Régimen jurídico del turismo y de la zona marítimo-terrestre* (pp. 1-27). IIIJ, UNAM.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En *Metodología de la investigación* (589). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En *Metodología de la investigación* (589). México: Mc Graw Hill Education.

Casarini, M. (2019). *Teoría y diseño curricular*. México: Trillas

Tigse, C. (2019). El constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Andina de Educación*, (2), 25-28,

Pezzanode Vengoechea, G., (2001). ROGERS SU PENSAMIENTO PROFESIONAL Y SU FILOSOFÍA PERSONAL. *Psicología desde el Caribe*, (7), 60-69.

Tyler, R. (1973). *Principios básicos del currículo*. Estados Unidos: Troquel

Taba, H. (1974). *Elaboración del currículo*. Argentina: Troquel

**Anexos**

**Anexo 1 Instrumentos de Medición**

**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**Maestría en Educación Superior**

**Título de tesis:** Propuesta para establecer las competencias necesarias para la integración al sector productivo de los egresados de la licenciatura en Administración Turística de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Encuesta aplicada a egresados de la licenciatura en Administración Turística de la BUAP para conocer su opinión sobre la licenciatura.

Solicitamos de la manera más atenta su colaboración para responder este cuestionario.

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES**

Grado académico		Titulado:	Si	No	En trámite
Año de ingreso		¿Tuvo alguna beca?	Si	No	¿Cuál?
Año de egreso:					
Genero:		Promedio:			
Edad:					

**II. FORMACIÓN PROFESIONAL**

1. Del 1 al 5 que tanto considera que brindaron una buena comprensión de la industria turística las asignaturas del Área de Turismo y Área de Servicios Turísticos para el desarrollo de gestión en las diversas organizaciones y empresas turísticas, considerando aspectos de dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

2. Considera que las asignaturas del área de derecho “Entorno Legal en los Negocios y Legislación Turística” me aportan(aron) los conocimientos empresariales de administración, marco legal y normatividad de las actividades turísticas.

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

3. Durante la Licenciatura de administración turística desarrollé conocimientos en mercadotecnia que me permiten conocer la eficaz comercialización de los distintos productos turísticos e implementación de objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

4. Durante la licenciatura, desarrollé la competencia que me permita analizar los impactos generados por el turismo.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo**, **4= Parcialmente de acuerdo**, **3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, **2= Parcialmente en desacuerdo**, **1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

5. Durante la licenciatura, desarrollé la competencia que me permite la gestión del territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad en el ámbito turístico, y de proyectos turísticos rentables, socialmente participativos y ambientalmente responsables.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo**, **4= Parcialmente de acuerdo**, **3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, **2= Parcialmente en desacuerdo**, **1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

6. Durante la licenciatura, no desarrollé la competencia que me permite la gestión de recursos financieros.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

7. En el trayecto de la licenciatura de administración turística, aprendí y desarrollé el conocimiento necesario que me permite la buena dirección y gestión de distintos tipos de entidades turísticas.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

8. Cuento con el conocimiento para la implementación de estrategias e instrumentos públicos de planificación.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

9. No cuento con el conocimiento necesario para la comprensión y la gestión del patrimonio cultural y natural.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

10. En el trayecto de la licenciatura de administración turística, aprendí y desarrollé el conocimiento necesario que me permite la planificación de infraestructuras e instalaciones turísticas según políticas públicas del sector.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

11. Durante el trayecto de la licenciatura de administración turística, no aprendí ni desarrollé el conocimiento necesario para la planificación y gestión del capital humano en las organizaciones turísticas.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

12. las asignaturas del idioma inglés que cursé durante la licenciatura de administración turística me fueron muy favorables y me ayudaron a desarrollar una buena comunicación oral y escrita de una segunda lengua. (inglés)

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

13. Durante mi estancia por la universidad desarrollé conocimiento que me permite la comunicación oral y escrita del idioma chino. (sólo nota al termino de las variables, dando valores. escribir sobre la necesidad del idioma chino)

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

14. Durante mi paso por la universidad en la licenciatura de administración turística desarrollé conocimientos que me posibilitan la utilización de softwares especializados en turismo (sistemas de reservaciones) y en tecnologías de información y comunicación

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

15. Del 1 al 5 que tanto considera que las asignaturas del plan curricular de la licenciatura de administración turística le fueron útiles en el desempeño laboral actualmente

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

**5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )**

16. Del 1 al 5 que tanto considera que las asignaturas del plan curricular de la licenciatura de administración turística le permitieron desarrollar el conocimiento necesario para poder aplicar procedimientos administrativos y operativos del ámbito industrial de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas, transporte de pasajeros por ferrocarril, carretera, agua, aéreo, así como alquiler de equipos de transporte, actividades de agencias de viajes y otros servicios de reservas, actividades culturales, deportivas y recreativas características del turismo en cada país.

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

**5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )**

17. El programa que cursó lo formó de acuerdo con el perfil de egreso

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

**5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )**

18. ¿Qué calificación le daría al programa de estudios que cursó?

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

**5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )**

**Anexo 2 Instrumentos de Medición**

**BNEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**Maestría en Educación Superior**

**ESTUDIO DE EMPLEADORES**

Encuesta aplicada a empleadores para conocer su opinión sobre los egresados de la licenciatura de Administración turística de la BUAP

Solicitamos a usted de la manera más atenta su colaboración para responder este cuestionario.

**I. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

Nombre de la Empresa/ Institución:

\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Entidad:

\_\_\_\_\_

Teléfono:

\_\_\_\_\_

Correo Electrónico:

\_\_\_\_\_

Régimen jurídico de la empresa/institución: ( ) Sector Público ( ) Sector Privado ( )

Otros

Especifique:

---

## II. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Instrucción de llenado de este cuestionario.

**2.1** Por favor indique, cuáles son los principales aspectos valorados en el proceso de selección y reclutamiento de profesionistas universitarios de su empresa o institución (señale una opción por items).

Los valores son: **5= Muy importante, 4= Importante, 3= Medianamente importante, 2=Poco importante, 1= Nada importante.**

- |                                       |                            |                            |                            |                            |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a. Edad                               | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| b. Sexo                               | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| c. Estado Civil                       | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| d. Reputación de la Institución       | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| ( ) 1                                 |                            |                            |                            |                            |                            |
| en donde estudia.                     |                            |                            |                            |                            |                            |
| e. Título de Posgrado                 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| f. Título de Licenciatura             | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| ( ) 1                                 |                            |                            |                            |                            |                            |
| g. Contactos o conocidos              | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| h. Experiencia laboral previa         | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| i. Pruebas de conocimiento            | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| j. Entrevista de selección individual | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| k. Entrevista de selección grupal     | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| ( ) 1                                 |                            |                            |                            |                            |                            |
| l. Test de aptitudes intelectuales    | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| m. Test de personalidad               | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| ( ) 1                                 |                            |                            |                            |                            |                            |

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

### III. DESEMPEÑO PROFESIONAL

3.1 Por favor, indique el desempeño de los profesionistas en su organización de acuerdo con las siguientes características listadas:

- a. Demuestran conocimientos y habilidades para hacer el trabajo para el cual fueron preparados.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- b. Del 1 al 5 que tanto considera que el egresado de administración turística cuenta con una buena comprensión de la industria turística y tiene el conocimiento que le permite el desarrollo de gestión en las diversas organizaciones y empresas turísticas, considerando aspectos de dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.

Los valores son: *5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo*

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- c. El egresado de administración turística cuenta con los conocimientos empresariales de administración, marco legal y normatividad de las actividades turísticas.

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- d. El egresado de administración turística cuenta con los conocimientos necesarios en mercadotecnia que le permiten conocer la eficaz comercialización de los distintos productos turísticos e implementación de objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- e. Diagnostican, detectan, analizan y responden a los problemas en el lugar de trabajo.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

**f.** El egresado de la licenciatura de administración turística cuenta con la competencia que le permite la gestión del territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad en el ámbito turístico, y de proyectos turísticos rentables, socialmente participativos y ambientalmente responsables.

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

**g.** Desempeñan responsabilidades en el trabajo (calidad, cantidad y precisión).

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

**h.** El egresado de administración turística cuenta con un buen nivel del idioma inglés que le permite desarrollar una buena comunicación oral y escrita de una segunda lengua. (inglés)

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- i. Cuenta con conocimientos que lo posibilitan para la utilización de softwares especializados en turismo (sistemas de reservaciones) y en tecnologías de información y comunicación

Los valores son: **5= Totalmente de acuerdo, 4= Parcialmente de acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- j. Tomando en consideración los planteamientos anteriores, ¿Cómo valora el desempeño general en el trabajo de los profesionistas?

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

- k. Basado en su experiencia, ¿Cómo valora la formación de nuestros profesionistas respecto de aquellos de otras universidades?

Los valores son: **5= Excelente, 4= Bueno, 3= Regular, 2= Poco satisfactorio, 1=Insatisfactorio**

5 ( )      4 ( )      3 ( )      2 ( )      1 ( )

### III. PROSPECTIVA DEL MERCADO LABORAL

**3.1** ¿Usted considera un cambio en la formación profesional requerida en los próximos cinco años?

1. *Sí*       2. *No*

**3.2** En caso de que su respuesta sea afirmativa, describa brevemente los cambios en la formación que usted pronostica.

---

---

**3.3** En el futuro ¿Su organización contratará profesionistas egresados de la licenciatura de administración turística de la BUAP ?

1. *Sí*       2. *No*

**3.4** De la pregunta anterior, por qué sí contrataría al profesionista egresado de la licenciatura de administración turística de la BUAP o por el contrario por qué no lo contrataría, explique su respuesta brevemente

---

---

**3.5** ¿Cuántos profesionistas egresados de esta licenciatura se han contratado en su empresa/institución en los últimos tres años?

Ninguno       de 1 a 5       de 5 a 10       Más de 10

3.6 ¿La pandemia por La COVID 19 ha afectado la parte de contratación?

1. *Sí*       2. *No*

3.7 Si su respuesta anterior fue positiva explique brevemente en qué medida afectó La COVID 19 la parte de contratación, si su respuesta fue negativa escriba un (.) para avanzar

---

---

**Agradecemos su colaboración.**

**Anexo 3 Tabla de operacionalización de Variables egresados**

*Variables del Instrumento de Egresados*

		VARIABLES	DEFINICIONES		INDICADORES	ITEMS
			CONCEPTUAL	OPERACIONAL		
		<b>Currículo</b>	El currículo es después de todo una manera de preparar a la juventud para participar como miembro útil en nuestra cultura. (Taba, H. 1974, p. 25)	Conjunto de asignaturas mediante las cuales el estudiante desarrolla una serie de habilidades, competencias y actitudes que le permiten un desarrollo profesional idóneo al cumplimiento de objetivos del ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades docentes</li> <li>Desarrollo de competencias en los alumnos, conocimientos y habilidades para el trabajo profesional.</li> <li>Viabilidad del plan curricular con respecto al desempeño laboral.</li> </ul>	<p>p. 12</p> <p>p.14</p> <p>p. 15</p> <p>p. 17</p> <p>p. 18</p>
		<b>Manejo de situaciones y</b>	Problemas son proposiciones demostrativas	Habilidad que presenta un	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades para el manejo de situaciones y capacidad de solución de problemas.</li> </ul>	<p>p. 2</p> <p>p. 7</p> <p>p. 8</p> <p>p. 10</p> <p>p. 11</p>

<p><b>capacidad de solución de problemas</b></p>	<p>que necesitan pruebas o son tales como para expresar una acción cuyo modo de realización no es inmediatamente cierto (Kant). Por otra parte, la resolución del problema llega a ser el proceso por el cual un sujeto se desprende del problema (Codina A. &amp; Rivera A.)</p>	<p>individuo que le permite la realización de alguna actividad o el cumplimiento de una tarea que muestra cierto grado de dificultad o problemática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia para planificar, dirigir y gestionar distintos tipos de entidades turísticas.</li> </ul>	
<p><b>Conocimientos de la industria turística desde el punto de vista técnico</b></p>	<p>El turismo abarca toda actividad de una persona que sale de su lugar usual de residencia por menos de un año consecutivo, por motivos principalmente no</p>	<p>La industria o actividad turística siendo tan amplia es la relacionada con el turista o visitante cuando se menciona desde el punto de vista técnico, quiere decir procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades docentes</li> <li>• conocimientos y habilidades de la industria turística.</li> <li>• Habilidades y capacidades para aplicar procedimientos administrativos y operativos del ámbito.</li> </ul>	<p>p. 1 p. 3 p. 4 p. 5 p. 6 p. 9 p.16</p>

remunerados. (Vanhove, 2016).	un poco más operativos dentro del área.
-------------------------------------	---

**Anexo 4 Tabla de operacionalización de variables empleadores**

*Variables del Instrumento de Empleadores*



	VARIABLES	DEFINICIONES		INDICADORES	ITEMS
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL		
	<b>Currículo</b>	El currículo es después de todo una manera de preparar a la juventud para participar como miembro útil en nuestra cultura. (Taba, H. 1974, p. 25)	Conjunto de asignaturas mediante las cuales el estudiante desarrolla una serie de habilidades, competencias y actitudes que le permiten un desarrollo profesional idóneo al cumplimiento de objetivos del ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades docentes</li> <li>• Desarrollo de competencias en los alumnos, conocimientos y habilidades para el trabajo profesional.</li> <li>• Viabilidad del plan curricular con respecto al desempeño laboral.</li> </ul>	<p>p. 1</p> <p>p. 8</p> <p>p. 9</p> <p>p. 10</p> <p>p. 11</p>





	<b>Prospectiva del mercado laboral</b>			p. 3
				p. 4
				p. 5
				p. 6
				p. 7

Anexo 5 malla curricular

		BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA RUTA CRITICA MINERVA 2016										
CÓDIGO	PRIMER PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	SEGUNDO PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	TERCER PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	CUARTO PERIODO	CRÉDITOS	
LAES 001	Administración I	4	LAES007	Administración II	4	LATS 006	Empresas de Servicios Turísticos	4	LATS260	Administración Financiera	4	
LAES 002	Contabilidad I	4	LAES009	Contabilidad II	4	LATS 008	Presupuestos para empresas de servicios	4	LATS262	Fundamentos de Economía	4	
LATS 001	Fundamentos del Derecho	4	LATS003	Historia del arte	4	LATS 005	Geografía y comercialización Nacional	4	LATS264	TIC aplicadas al turismo	4	
LAES 006	Metodología de la Investigación	6	LAES013	Herramientas Tecnológicas para Administración y Gestión de Negocios	4	LATS 009	Derecho Laboral y Seguridad Social	4	LATS250	Mercadotecnia Turística	4	
LATS 002	Conceptualización del Turismo	4	LATS004	Turismo, sostenibilidad y medio ambiente	4	LATS 007	Bases Culinarias	4	LATS257	Cocina Mexicana	4	
FGUS 002	DHPC	4	FGUS001	Formación Humana y Social	4	FGUS 006	Lengua Extranjera III	4	LATS255	Geografía y comercialización internacional	4	
FGUS 004	Lengua Extranjera I	4	FGUS005	Lengua Extranjera II	4	SUBTOTAL DEL PERIODO		24	FGUS007	Lengua Extranjera IV	4	
SUBTOTAL DEL PERIODO		30	SUBTOTAL DEL PERIODO		28	SUBTOTAL DEL PERIODO		24	SUBTOTAL DEL PERIODO		28	
CÓDIGO	QUINTO PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	SEXTO PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	SÉPTIMO PERIODO	CRÉDITOS	CÓDIGO	OCTAVO PERIODO	CRÉDITOS	
LATS263	Economía Aplicada al Turismo	4	ISAT204	Emprendedurismo	8	LATS269	Tourism Management I	6	ISAT201	Desarrollo de productos y experiencias turísticas	5	
LATS251	Investigación de Mercados Turísticos	4	LATS268	Legislación Turística	4	ISAT200	Consultoría de Empresas de Servicios	6	LATS270	Tourism Management II	6	
LATS267	Entorno legal de los negocios	4	LATS253	Auditoría Administrativa	4		Optativa I (Área Especialización)	4	LATS265	Seminario de Tesis I	6	
LATS261	Impuestos para empresas de servicios	4	LATS254	Toma de decisiones en los servicios turísticos	4		Optativa II (Área Especialización)	4		Optativa IV (Área Especialización)	4	
LATS252	Gestión de Pymes Turísticas	4	LATS259	Turismo de Negocios y Reuniones	4		Optativa III (Área Especialización)	4		Optativa V (Área Especialización)	4	
LATS256	Competitividad Turística	4	ISAT203	Proyectos de Inversión Turística	5	SSAT100	Servicio Social	10		Optativa VI (Área Especialización)	4	
SUBTOTAL DEL PERIODO		24	LATS258	Cocina Internacional	4	SUBTOTAL DEL PERIODO		34	SUBTOTAL DEL PERIODO		29	
SUBTOTAL DEL PERIODO		24	SUBTOTAL DEL PERIODO		33	SUBTOTAL DEL PERIODO		34	SUBTOTAL DEL PERIODO		29	
CÓDIGO	NOVENO PERIODO	CRÉDITOS					CÓDIGO	MATERIAS OPTATIVAS SERVICIOS TURÍSTICOS	CRÉDITOS	CÓDIGO	MATERIAS OPTATIVAS PLANEACIÓN TURÍSTICA	CRÉDITOS
LATS266	Seminario de Tesis II	6					LATS 800	Gestión de la hospitalidad	4	LATS 806	Interpretación y Gestión del patrimonio turístico	4
PPAT101	Practica Profesional	8					LATS 801	Gestión de empresas de alimentos y bebidas	4	LATS 807	Impacto Socioeconómico del Turismo	4
ISAT202	Caso Practico en empresas turísticas	6					LATS 802	Gestión de agencias de viajes y manopartación	4	LATS 808	Desarrollo del Ocio y Tiempo Libre	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 803	Gestión y organización de Eventos, Ferias, Congresos y Convenciones	4	LATS 809	Gobernanza, Territorio y Sociedad	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 804	Contabilidad para empresas de servicios	4	LATS 810	Planificación de Destinos Turísticos	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 805	Gestión de empresas de recreación y turismo de salud	4	LATS 811	Políticas Publicas Turísticas	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 800	Auditoría Financiera de Servicios Turísticos	4	LATS 804	Regionalización de Productos Turísticos	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 801	Protocolo y Etiqueta en los servicios turísticos	4	LATS 805	Legislación Ambiental	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 802	Control de Calidad de los servicios turísticos	4	LATS 806	Turismo de Naturaleza	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 803	Taller y Manejo de Bebidas	4	LATS 807	Seguridad Turística y Manejo de Crisis	4
SUBTOTAL DEL PERIODO		20					LATS 808	Inducción al EGEL	4	LATS 808	Inducción al EGEL	4

Fuente: Comunicación personal 13 de diciembre de 2022.