



Competencias del programa Administración de Empresas Turísticas - AET - de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia - IUCMA - (Medellín, Colombia) con relación a las agencias de práctica

Amanda Stella Valderrama Castañeda

Especialista en Evaluación Educativa, Coordinadora Académica Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
svalderrama@colmayor.edu.co.

Carmen Adriana Agudelo Avendaño

Especialista en Legislación Tributaria, Coordinadora de Prácticas Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Tatiana Andrea Muñoz Vélez

Especialista en Gestión del Talento Humano, docente ocasional Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Competencias del programa Administración de Empresas Turísticas - AET - de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia - IUCMA - (Medellín, Colombia) con relación a las agencias de práctica

Resumen

Las competencias en el campo de la educación se conciben como el desarrollo de habilidades, aptitudes, actitudes, conocimientos, destrezas y valores adquiridos por los estudiantes en el proceso de formación integral.

Es de interés de la Facultad entender la relación con las agencias de práctica y el proceso de formación de los estudiantes del programa Administración de Empresas Turísticas –AET-, para generar una articulación que posibilite estudiantes mejor preparados para insertarse en el mercado laboral. Para lograr esta intención, los estudiantes del programa AET aplican las competencias en las agencias donde realizan sus prácticas, dando respuesta a los requerimientos de éstas desde las diferentes áreas de desempeño.

Palabras claves: competencias, agencias de práctica, formación profesional.



*Competencias del Programa Administración de Empresas Turísticas
- AET- de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia -
IUCMA - (Medellín – Colombia) con Relación a las Agencias de Práctica*

Competencies of the Tourism Business Administration Program - AET - at the Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia - IUCMA - (Medellín, Colombia) in Relation to Internship Agencies

Abstract

Competencies in the field of education are conceived as the development of skills, aptitudes, attitudes, knowledge, skills and values acquired by students in the process of integral education.

It is of interest of the Faculty to understand the relationship with the agencies of practice and the process of training of the students of the Tourism Business Administration (AET) program, to generate an articulation that enables students better prepared to enter the labor market. In order to achieve this intention, students of the AET program apply the competencies in the agencies where they perform their practices, responding to the requirements of these ones from the different areas of performance.

Key words: competences, practice agency, vocational training.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo muestra los resultados parciales del proyecto de la Facultad de Administración sobre Pertinencia de las competencias del programa AET de la IUCMA con relación a las Agencias de Práctica. Este documento se aborda a partir de la revisión documental del Proyecto Tuning América Latina para Administración de Empresas 2013, PEI Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Saber Pro, documento maestro programa AET y la Fundamentación teórica para el proceso enseñanza – evaluación en la Facultad de Administración. Además, se revisan conceptos sobre el término de competencia. Los hallazgos del análisis que responde a la pertinencia de las competencias, hacen parte de una segunda fase.

En esta primera fase se definen las competencias que deben demostrar los estudiantes del programa Administración de Empresas Turísticas (AET) de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en los centros de práctica. Para esto se procede con la clasificación de las agencias de acuerdo al sector y área de desempeño donde se ubican los practicantes. Luego se procede a la caracterización las competencias del Ser, Saber y Saber – hacer a partir de la recopilación de las evaluaciones de desempeño de los estudiantes y el cotejo de estudios de la gestión basada en competencias.

MATERIALES Y MÉTODOS

Es una investigación descriptiva y exploratoria, con enfoque totalizante. La investigación se inicia con la caracterización de las agencias de práctica, definiendo el sector al que pertenecen para orientar las competencias genéricas y específicas que solicitan de sus practicantes. Se realizaron análisis de estudios de competencias tales como Proyecto Tuning para América Latina para el programa de Administración de Empresas, Saber -pro, PEI de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (IUCMA), documento maestro del programa AET (áreas de formación y los micro currículos) y la evaluación de desempeño que se aplica a los estudiantes. Se realiza muestreo no probabilístico a conveniencia. Se considera como criterio, incluir agencias de práctica que hayan estado activas en el semestre 2016 - 1. Las técnicas utilizadas son: revisión bibliográfica, encuesta aplicada a los jefes inmediatos de las áreas en las que se desempeñan los estudiantes; los instrumentos utilizados son: ficha bibliográfica y cuestionario.

RESULTADOS

Sectores y áreas de desempeño de las agencias de práctica

A continuación, como un resultado de la investigación, se presenta la clasificación de las agencias de práctica de acuerdo al sector y al área de desempeño de los estudiantes, como se observa en la tabla N° 1.

Tabla 1. Sectores y áreas de desempeño de las agencias de práctica

SECTORES AGENCIAS DE PRÁCTICA 2013- 1 A 2016 -2	ÁREAS DE DESEMPEÑO
Agencias de viajes	Administrativa, comercial, comunicaciones, eventos, mercadeo
Centros de idiomas	Comercial
Clubes	Logística de eventos
Cooperativas	Administrativa y comercial

SECTORES AGENCIAS DE PRÁCTICA 2013- 1 A 2016 -2	ÁREAS DE DESEMPEÑO
Corporaciones	Administrativa, investigación, mercadeo, planificación turística local, calidad
Entretenimiento	Servicio al cliente, mercadeo
Eventos	Comercial, logística de eventos, mercadeo
Entidades financieras	Administrativa, comercial, costos y compras, logística de eventos, mercadeo
Hoteles	Administrativa, alimentos y bebidas, ama de llaves, auditoria, calidad, comercial, talento humano, costos y compras, logística de eventos, mercadeo, recepción y reservas
Instituciones universitarias	Administrativa, comercial, comunicaciones, emprendimiento, investigación
Restaurantes	Costos y compras, mercadeo, logística de eventos
Sector publico	Administrativa, auditoria, comercial, educación y cultura, mercadeo, planificación turística, servicio al cliente
Sector industrial	Comercial
Transporte	Mercadeo

Fuente: Elaboración propia

Se toman los Centros de Práctica activos entre el 2013 -1 y 2016-2. Se revisan las áreas en las que los estudiantes desarrollan su proceso. Al realizar la caracterización de los sectores en que se desempeñan los estudiantes durante sus prácticas, se encuentra alta cantidad de estudiantes en Agencias de viajes y Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Pocos estudiantes desarrollan sus prácticas en el sector de eventos, pese a que son solicitados en el contexto de ciudad, dado que una de las vocaciones turísticas de Medellín es el turismo de negocios (MICE); las agencias de práctica con respecto a eventos, son escasas; hay poca demanda de practicantes.

Competencias del ser

Una vez clasificados los centros de práctica se procede a la caracterización de las competencias del Ser, tomando en consideración los lineamientos pedagógicos y didácticos del documento maestro del programa AET, el PEI y las evaluaciones de las agencias de práctica aplicada a los estudiantes. En el cuadro No 2 se presenta esta clasificación con la categoría de la competencia, la competencia y su respectiva definición.

Cuadro 2. Competencias del Ser

CATEGORÍA	COMPETENCIA	DEFINICIÓN
La estética	Presentación personal	Usa vestuario de acuerdo a la ocasión y según las reglas establecidas por la empresa / imagen general que se proyecta de uno mismo, ser oportuno y reconocer el contexto
	Protocolo	Conoce las normas o formalidades establecidas en los niveles laborales y sociales
	Ceremonial	Se ciñe a la norma, formalidades o procedimientos necesarios que deben seguirse en ciertas ocasiones o con el trato de personas según el contexto
Social relacional	Trabajo en equipo	Se comunica en forma clara y precisa en grupos de trabajo y establece relaciones interpersonales; gestiona bien el tiempo, es responsable y comprometido
	Comunicación asertiva	Expresa directamente los propios sentimientos, opiniones, pensamientos y conocimientos y, defiende sus derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada considerando los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás
	Liderazgo	Muestra capacidad para influir y representar a un grupo de personas para el logro de una meta común
	Adaptabilidad (resiliencia)	Se muestra capaz y flexible para integrarse a un entorno. Se habitúa con facilidad a diferentes circunstancias y condiciones

CATEGORÍA	COMPETENCIA	DEFINICIÓN
Cognitiva	Actitud	Muestra disposición positiva frente a las diversas circunstancias que contribuyen a determinar el tipo de relaciones que se asumen frente a las personas u objetos
	Iniciativa y proactividad	Posee facilidad y agilidad para decidir, determinar o proponer ideas que den solución o aporten a la consecución de un fin
	Creatividad e innovación	Genera nuevas ideas y desarrolla labores de manera diferente a la tradicional con destreza
	Capacidad de aprendizaje	Tiene destreza para asimilar, generar y gestionar conocimiento en forma de conceptos o procedimientos que hacen parte de su objeto de estudio e interés; comprendiendo y profundizando la construcción y desarrollo del mismo.
	Aprender a desaprender	Entiende la evolución del cambio y del entorno, reconociendo que el concepto o método usado no tiene el resultado deseado y reemplazándolo por otro sin limitaciones.
Ética	Ética	Es capaz de desagregar elementos en partes, desde un pensamiento analítico para entender situaciones de acuerdo al contexto, relacionando estos y articulándolos de forma coherente y significativa entendiendo el por qué y para que
	Responsabilidad social Empresarial	Respeto y da cumplimiento a las normas de la empresa; busca contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental de la empresa y sociedad
	Compromiso ciudadano	Participa o interviene tanto en lo público como en lo privado y busca el beneficio para la comunidad
	Respeto y tolerancia	Comprende al otro, valora sus intereses y necesidades; no ofende ni discrimina; acepta las diferencias
Emocional / afectivo	Emocional / afectivo	Cumple con sus obligaciones de manera oportuna y precisa, mostrando diligencia ante los compromisos

CATEGORÍA	COMPETENCIA	DEFINICIÓN
Emocional/ afectivo	Autoconfianza	Actúa con independencia y convencimiento íntimo, sin dejarse intimidar del juicio de los demás. Muestra confianza al expresar su punto de vista y opiniones; realiza sus actividades y proyectos con seguridad
	Pensamiento reflexivo	Es capaz de pensar calmado y pacientemente la forma correcta en la que va a intervenir, o sacar conclusiones para corregir la intervención o actuación que ya tuvo en determinada circunstancia

Fuente: Elaboración propia

Competencias del Saber y Saber - Hacer

Es importante destacar que la construcción de las competencias del Saber y Saber – hacer se abordan a partir de las áreas de formación que define el programa de Administración de Empresas Turísticas de la siguiente forma:

Administración y organizaciones – Turismo - Línea de producto - Línea sectorial -Línea estratégica - Economía y finanzas – Mercadeo - Gerencia de personal - Producción y operaciones - Formación básica y socio humanística.

Las competencias del Saber y Saber - Hacer se listan en el cuadro N° 3:

Cuadro 3. Competencias del Saber y Saber - hacer

No	COMPETENCIAS DEL SABER Y SABER – HACER
1	Muestra conocimiento acerca de los procesos de las organizaciones y su incursión en el sistema social
2	Muestra conocimiento acerca de teorías de las organizaciones y su incursión en el sistema social
3	Muestra habilidad para realizar diagnósticos para el mejoramiento continuo de la calidad en la organización
4	Muestra habilidad para diseñar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad en la organización
5	Demuestra conocimiento de los reglamentos generales y normas protocolarias de la organización
6	Comprende el desarrollo del proceso administrativo en la organización
7	Gestiona y aplica sistemas de información de acuerdo con los requerimientos de la unidad administrativa en la que desarrolla sus funciones
8	Muestra conocimiento en relación a principios y dimensiones del turismo
9	Demuestra habilidad para la gestión de los destinos turísticos

No	COMPETENCIAS DEL SABER Y SABER – HACER
10	Demuestra habilidad para la gestión del turismo en la empresa
11	Demuestra conocimiento de los diferentes subsectores del turismo
12	Muestra conocimiento de los instrumentos de la planificación a nivel nacional e internacional
13	Demuestra conocimiento en relación con la oferta y demanda de diferentes productos y/o servicios turísticos
14	Demuestra habilidad en la comprensión de las organizaciones de alojamiento y hospedaje
15	Demuestra habilidad para la dirección de las organizaciones de alojamiento y hospedaje
16	Tiene habilidad para la gestión de empresas de intermediación y servicios turísticos
17	Tiene habilidad para el diseño de eventos y certámenes
18	Tiene habilidad para la operación de eventos y certámenes
19	Tiene habilidad para la operación de la estrategia del negocio
20	Muestra conocimiento de los diferentes enfoques de la planificación y de la gestión del territorio según parámetros nacionales
21	Muestra conocimiento para el análisis y formulación de planes de desarrollo turísticos
22	Demuestra conocimiento de las normas técnicas sectoriales
23	Tiene habilidad para aplicar herramientas de calidad para el logro de una administración eficiente de los recursos de la organización
24	Demuestra habilidades para la caracterización del comportamiento del consumidor turístico
25	Tiene habilidad para diseñar estrategias de marca y para la toma de decisiones
26	Tiene habilidad para direccionar estrategias de marca y para la toma de decisiones
27	Tiene habilidad para la toma de decisiones a partir de la comprensión de los factores económicos y financieros en la organización
28	Muestra habilidad para elaborar y evaluar presupuestos conforme a la normatividad vigente y los procedimientos de la organización
29	Tiene destreza para determinar el valor del dinero en el tiempo de acuerdo a condiciones económicas y financieras nacionales e internacionales
30	Demuestra capacidad para elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en la organización
31	Demuestra habilidades comerciales y de servicio al cliente
32	Demuestra conocimiento para la investigación y direccionamiento de estrategias de mercadeo teniendo en cuenta el entorno de la organización
33	Demuestra conocimiento de las variables que inciden en el mercadeo de acuerdo a las tendencias y entornos nacionales e internacionales
34	Demuestra conocimiento de las políticas y estrategias organizacionales para el desarrollo integral del talento humano en la organización
35	Muestra conocimiento en relación a producción e investigación de operaciones para el funcionamiento óptimo del sistema productivo de la organización de acuerdo a normas ambientales y parámetros de calidad

No	COMPETENCIAS DEL SABER Y SABER – HACER
36	Aplica instrumentos estadísticos para el análisis y planteamiento de soluciones
37	Demuestra conocimiento para el análisis y evaluación del marco jurídico en la organización
38	Utiliza técnicas de comunicación oral y escrita que ayudan a lograr una comunicación asertiva en la organización
39	Está en capacidad de formular propuestas de investigación de acuerdo a las características de la organización
40	Emplea de modo apropiado herramientas matemáticas para resolver problemas prácticos aplicados a la administración y a la economía
41	Demuestra capacidad para leer comprensivamente diversos tipos de textos mediante la aplicación de estrategias comunicativas y lingüísticas que permitan establecer relaciones en un texto
42	Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos, así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones. (Nivel B2 exigido por el programa)

Fuente: *Elaboración propia*

Desde estas áreas se realiza un análisis riguroso de las competencias del saber y saber – hacer, tomando como referencia los propósitos de formación de cada una de las áreas del programa. Luego se procede a la validación con los diferentes coordinadores de áreas y se realizan algunos ajustes a nivel de contenido, especialmente en las competencias de las área económico- financiera y administrativa. Estos cambios responden a las dinámicas cambiantes en el conocimiento y el entorno empresarial desde la construcción del documento maestro del programa.

En el área económico - financiera, se revisan cada uno de los micro currículos de los cursos y se sintetizan las competencias de todos, para dar cuenta de los propósitos de formación, de forma tal que quedan resumidas en 6 competencias para efectos de minimizar el número de variables a aplicar en los cuestionarios a las agencias de práctica.

En el área administrativa, se ajusta la redacción de las competencias, para efectos de la evaluación por parte de las agencias de práctica.



El emprendimiento, aunque está incluido en el plan de formación del programa es una competencia que no se tiene en cuenta en este estudio, ya que las agencias de práctica no requieren de este ejercicio.

DISCUSIONES

Desde la revisión de los documentos Tuning América Latina para Administración de Empresas 2013, PEI Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Saber Pro, documento maestro programa AET y la Fundamentación teórica para el proceso enseñanza – evaluación en la Facultad de Administración, además de la exploración de los diferentes conceptos de competencia, finalmente se definen los elementos para el diseño de un instrumento en el que se integran competencias del Ser, Saber y Saber - hacer, como uno de los mecanismos propuestos para la evaluación del desempeño del practicante, dado que se encuentra que el instrumento actualmente aplicado a los estudiantes que realizan su práctica, está centrado en el Ser, dejando por fuera de análisis las competencias del Saber y del Saber - hacer, desarrolladas por el estudiante desde las diferentes áreas de formación y que no son consideradas en el instrumento.

Una de las definiciones más compatible con la filosofía de los programas de la Facultad de Administración y según Perrenoud, 2000, competencia es:

La aptitud para afrontar eficazmente una familia de situaciones análogas, movilizand o conciencia y de forma a la vez rápida, pertinente y creativa, múltiples recursos cognitivos: saberes, capacidades, micro competencias, informaciones, valores, actitudes, esquemas de percepción, de evaluación y de razonamiento [...] la competencia se realiza en la acción, en el momento específico en que es necesario [...], la competencia no puede preexistir, no hay más competencia que la competencia en acción. (p. 9).

Esta amplia definición da cuenta de lo que sugieren los diferentes teóricos y pedagogos y suministra orientación y autorregulación en los procesos con los estudiantes.

Entre otras definiciones de competencia está la de Mónica Sladogna (2000):

Las competencias son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana, personal y social. Son expresiones de los diferentes grados de desarrollo personal y de participación activa en los procesos sociales (p.115).

Las competencias, según la autora, son síntesis de las experiencias que el sujeto ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente.

Para Chávez (1998) la competencia es “El resultado de un proceso de integración de habilidades y de conocimientos: saber, saber-hacer, saber-ser, saber-emprender” (p. 6).

El instrumento utilizado para la recolección de datos, articula, por un lado, las competencias del Ser definidas desde el PEI IUCMA el cual brinda orientación sobre la impronta que la institución, desde la integralidad, forja en sus graduados. De otra parte, las competencias del Saber y Saber-hacer, se materializan a partir de los documentos antes mencionados y las áreas de formación del programa.

ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente.

DISCUSIONES

La revisión anterior y el tránsito por estos documentos da cuenta del trabajo que se realiza desde la facultad, ya que fundamenta el enfoque por competencias desde el cual se lleva al estudiante a la construcción de su conocimiento, con la guía del docente desde su rol de orientador. Desde estas bases teóricas se guía al estudiante durante su proceso, el cual debe conducir en todo momento al fortalecimiento de las habilidades requeridas y finalmente es en las agencias de práctica donde se valida su competencia. Se aclara que este estudio no muestra la pertinencia de las competencias, dado que en esta fase el instrumento no se ha aplicado.

REFERENCIAS

CHÁVEZ, U. (1998). Las Competencias en la Educación para el trabajo. Seminario sobre Formación Profesional y Empleo. México D.F.

EVALUACIÓN por competencias en la Universidad: las competencias transversales por Josep Alsina [et al.]. Barcelona: ICE y Octaedro. 2011, 18 p.

INSTITUCIÓN Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (Colombia). Acuerdo 004 de 2007. Reglamento de práctica. 2007.

EL ABC de las competencias laborales [en línea]. Publicaciones: Dirección general Sistema Nacional de formación para el trabajo, 2003. [fecha de consulta: 24 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/COMPETENCIAS/ABC%20DE%20LAS%20COMPETENCIAS.pdf>

DOCUMENTO maestro programa Administración de Empresas Turísticas, registro calificado. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. 2011.

ESQUETINI, Cáceres, Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final -Proyecto Tuning- América Latina 2004 - 2007. ed. Bilbao, España: Universidad de Deusto. 2013

INSTITUCIÓN Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (Colombia). Acuerdo 009. Proyecto Educativo Institucional. 2008

PERRENOUD, Ph. (2001). La formación de los docentes en el siglo xxi. Re-vista de Tecnología Educativa, XIV, 3, pp. 503-523. Recuperado de: http://www.unige.chapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2001/2001_36.html

PROYECTO Educativo del Programa Administración de Empresas Turísticas. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. 2011

PROYECTO Tuning América Latina. Educación Superior en América Latina: reflexiones y perspectivas en Administración. Universidad de Deusto: Bilbao. 2013



SLADOGNA, Mónica. Una mirada a la construcción de las competencias desde el sistema educativo. La experiencia Argentina. En: CINTERFOR-OIT. Competencias laborales en la formación profesional. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional, 2000. 109-134 p

UNIVERSIDAD Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Proyecto académico. 2012



*Competencias del Programa Administración de Empresas Turísticas
- AET- de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia -
IUCMA - (Medellín – Colombia) con Relación a las Agencias de Práctica*