

# Competencias laborales en el sector turístico: un modelo de formación profesional

Silvia Marieta Aldaz Hernández  
<http://orcid.org/0000-0003-0089-297X>  
saldaz@unach.edu.ec  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Riobamba-Ecuador

Daniel Marcelo Guerrero Vaca  
<http://orcid.org/0000-0002-4889-4985>  
daniel.guerrero@unach.edu.ec  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Riobamba-Ecuador

Magda Francisca Cejas Martínez  
<http://orcid.org/0000-0002-0618-3608>  
magda.cejas@unach.edu.ec  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Universidad de las Fuerzas Armadas. ESPE Latacunga  
Riobamba-Ecuador

Héctor German Pacheco Sanunga  
<http://orcid.org/0000-0002-7794-2704>  
hpacheco@unach.edu.ec  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Riobamba-Ecuador

Recibido (16/12/2022), Aceptado (02/05/2023)

**Resumen:** Se presenta un estudio relacionado con las competencias laborales para el sector turístico, con el fin de proponer un modelo de formación profesional en esta área. Para ello, se realizó una revisión documental y se estructuraron los resultados en dos partes, la primera responde al estado del arte que evalúa las competencias laborales en el sector turístico y la segunda corresponde al análisis de datos de la encuesta aplicada. Finalmente se afirma que el sector turístico demanda un profesional con habilidades en tres ejes: cognitivo, procedimental y actitudinal.

**Palabras clave:** Habilidades profesionales, profesional de turismo, formación académica.

Job skills in the tourism sector: a model of vocational training

**Abstract.-** A study on labor skills for the tourism sector is presented to propose a vocational training model in this area. A documentary review was conducted, and the results were structured in two parts. The first response is to the state-of-the-art that evaluates labor competencies in the tourism sector. The second corresponds to the analysis of data from the applied survey. Finally, it is stated that the tourism sector demands a professional with skills in three axes: cognitive, procedural, and attitudinal.

**Keywords:** Professional skills, tourism professional, academic background.



## I. INTRODUCCIÓN

En el mercado laboral competitivo de hoy, tener las habilidades adecuadas es esencial para el éxito profesional. Las competencias laborales se pueden dividir ampliamente en habilidades técnicas y blandas, cada una con su propio conjunto único de requisitos y beneficios. Si bien las habilidades técnicas son específicas de un trabajo o industria en particular, las habilidades blandas son transferibles a través de múltiples entornos. Estas competencias a menudo se aprenden a través de capacitación vocacional, aprendizaje o experiencia en el trabajo, son esenciales en todos los campos, los empleadores de cualquier campo a menudo buscan candidatos con habilidades que sean relevantes para su industria, y el turismo no escapa de esto. Por ello, tener un buen desarrollo de competencias laborales es lo más indicado ya que esta puede aumentar la productividad y la eficiencia de cualquier colaborador, lo que lleva a la satisfacción laboral y al avance profesional.

El concepto de competencia según [1] tiene su origen en trabajos de la psicología industrial y organizacional norteamericana de finales de la década de 1960 y principios de 1970. Al respecto Flores [2] y Nasimba y Cejas [3] agregan que, con los estudios realizados desde esta época, el interés en las organizaciones se ha ido trasladando desde los puestos de trabajo, como elementos fundamentales, a las personas y a las competencias que éstas aportan. En este sentido, de acuerdo con lo planteado por Jiménez [4] surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo.

Igualmente, esto implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir el componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. En este mismo orden de idea, Damm y Szmulewicz [5] señalan que se pueden tener dos perspectivas para elaborar una definición de competencias laborales: primera, desde el mundo del trabajo se establece la competencia como una capacidad que sólo se puede desplegar en una situación de trabajo; y, la segunda, desde el mundo de la educación, el concepto parece responder a la misma idea básica, pero la demostración se acepta en situaciones de evaluación educacional.

El turismo ha sido un sector en constante crecimiento en Ecuador en los últimos años, contribuyendo significativamente a la economía del país. Ecuador cuenta con una gran diversidad geográfica y cultural, lo que lo convierte en un destino atractivo para los turistas. Además, el gobierno ecuatoriano ha implementado políticas para fomentar el turismo sostenible y responsable en el país. Al respecto, el Ministerio de Turismo [6] cuenta con un Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) para los prestadores de servicio, el cual es una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector.

En el marco de este Plan Nacional de Capacitación, el Ministerio de Turismo [6] prepara talleres para la elaboración y actualización de varios perfiles de competencias laborales en el sector turístico. Esta acción, realizada en conjunto con la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación profesional (SETEC), busca definir los conocimientos, habilidades y aptitudes que una persona debe tener para desempeñarse en distintas situaciones en un cargo determinado. Es importante destacar que el Ministerio de Turismo, (2014) [7] enfatiza, que el sector turístico demanda hombres y mujeres con preparación, vocación, actitud positiva y emprendedora y reconoce la importancia de la certificación de la competencia laboral para hacer de Ecuador una Potencia Turística.

Sin embargo, la falta de competencias laborales en el sector turístico es un problema importante en Ecuador. Algunos puntos relevantes a considerar son: 1. El turismo es una industria importante en muchas partes del país, y su crecimiento depende en gran medida de la calidad del servicio que se ofrece a los turistas; 2. La falta de competencias laborales puede afectar negativamente la experiencia del turista, lo que a su vez puede reducir el atractivo de Ecuador como destino turístico; 3. También es importante destacar que la falta de competencias laborales puede limitar las oportunidades de desarrollo profesional y personal de los trabajadores del sector turístico.; 4. Para abordar este problema, se pueden implementar programas de capacitación y formación para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en el sector turístico; 5. Además, es importante que los empleadores del sector turístico valoren y promuevan la formación continua de sus empleados para mejorar la calidad del servicio que se ofrece y, en última instancia, el éxito general del sector turístico en Ecuador.

Por lo descrito hasta ahora, el presente trabajo tiene como propósito proponer un modelo de formación profesional en competencias laborales para prestadores de servicios turísticos en la provincia de Chimborazo. Para ello, se trabajó bajo el paradigma cualitativo siendo la técnica revisión documental y se estructuraron los resultados en dos partes, la primera responde al estado del arte competencias laborales en el sector turístico y la segunda corresponde a la exposición de los resultados de la encuesta aplicada. Lo que permitió concluir que el sector turístico en la Provincia de Chimborazo demanda un profesional de este sector con habilidades en tres ejes: cognitivo, procedimental y actitudinal.

## II. DESARROLLO

### A. Competencias laborales

El término competencia proviene originalmente de la lingüística, a partir de los planteamientos de Chomsky (1983), [8] quien al tratar de explicar la adquisición de la lengua materna por parte del niño definió como competencia lingüística a la capacidad inherente del individuo y la especie de aprender el lenguaje. Desde su perspectiva, la competencia tiene dos elementos: el conocimiento y la acción. "La competencia es el conocimiento teórico de la lengua; la actuación es el uso real de la lengua en la cotidianidad. Las oraciones poseen una estructura profunda y una superficial; la estructura superficial se relaciona con la actuación y la estructura profunda con la competencia" [9].

Según Martínez y Sauleda [10] el concepto competencia es la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz.

### B. La formación de competencias laborales

La Conferencia Mundial sobre la Educación Superior [11] se discutió en torno a la necesidad de propiciar un aprendizaje permanente que permita la construcción de las competencias adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad. Asimismo, se indicó que las principales tareas de la educación superior han estado y seguirán estando ligadas a cuatro de sus funciones principales: una generación con nuevos conocimientos (funciones de la investigación), el entrenamiento de personas altamente calificadas (función de la educación), proporcionar servicios a la sociedad (función social) y la crítica social (función ética).

El concepto competencia con énfasis en el campo educativo aparece según Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía [12] inicialmente en la década de 1970 apoyando la idea de que el currículo académico de las personas, los resultados de las pruebas de aptitud y de inteligencia, o la adaptación eficaz a los problemas de la vida diaria son insuficientes para predecir el éxito profesional. Asimismo, Cano [13] señala que las competencias en educación superior implican articular conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales, y se apoya en los rasgos de la personalidad del sujeto para construir el aprendizaje; además, exige la acción reflexiva, es funcional y se aleja del comportamiento estandarizado.

Por otra parte, según Jiménez [14] estas competencias procuran entrelazar las labores del mundo educativo con el entorno de trabajo, lo cual se debe a que el mercado laboral requiere agentes de cambio, de ahí que las universidades deban formar titulados flexibles, autónomos y emprendedores, como han señalado distintos autores e instituciones públicas y privadas encargadas de normar la educación superior.

El Proyecto Tuning [15], empezó a fomentar una amplia reflexión sobre la educación superior en virtud del acelerado ritmo de cambio de la sociedad. Este proyecto está enmarcado en el proceso de la Declaración de Boloña del 25 de mayo de 1998, en la que se hacía hincapié en el papel central de las universidades en el desarrollo de las dimensiones culturales europeas, entre las que resaltaba la creación del Área Europea de Educación Superior como vía clave para promocionar la movilidad de los ciudadanos y la capacidad para conseguir empleo en función del desarrollo general del continente. Un rasgo significativo del Proyecto Tuning es su compromiso de considerar los títulos en términos de resultados del aprendizaje y, particularmente, en función de competencias genéricas y específicas en cada área temática. En dicho proyecto fueron contrastadas una serie de competencias genéricas fomentadas en cualquier titulación y divididas en competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas. En síntesis, el Proyecto Tuning define la competencia como “una combinación dinámica de atributos, en relación con conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades que describen los resultados de aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo”.

### C. Competencias profesionales en turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual [16]. Estas personas se denominan visitantes, y se conforman por turistas o excursionistas, residentes o no residentes. Ese traslado de las personas, lógicamente, genera de forma directa e indirecta un aumento de la actividad económica en los lugares visitados, dada la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.

El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución sufriendo los efectos de la globalización, de la innovación de los productos turísticos, de pandemias (covid-19), guerras, política. Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. En esta línea van las aportaciones de [17].

En torno a esto, Feijóo [18], afirma respecto al sector hotelero, que hoy por hoy; la industria fuertemente desarrollada, tiene en claro las habilidades y competencias que definen el perfil de la persona ideal para desarrollar su actividad en hotelería. Lo importante de este perfil es que, viene a ser el resultado de años de historia y evolución de la industria hotelera. Las competencias son: clara orientación al servicio, facilidad para desarrollar relaciones interpersonales, disposición para el vínculo intercultural, capacidad para el trabajo en equipo, capacidad de creatividad e innovación. Básicamente, la rutina en estas empresas es entender que todo cambia y cada cliente es un individuo con necesidades, que merecen un tratamiento particular.

Es así, según Ramírez [19] que en las diversas áreas del sector se requiere determinadas competencias para un desempeño exitoso y mayores posibilidades de empleabilidad. Eso significa, que el profesional en turismo debe contar con un perfil que le permita dirigir, manejar, operar y controlar una organización turística y una adecuada vinculación, concertación, comunicación con el turista potencial y real.

Los cambios en la intermediación turística Aneas [20]. Asevera que, con la aparición y desarrollo de las Tecnologías de la información y comunicación, el desarrollo de Internet se ha globalizado un poco todo, ya que han aparecido nuevos destinos turísticos, se han internacionalizado las empresas turísticas y han entrado en el mercado aérea las compañías de bajo coste. Internet mejora las relaciones tanto con los clientes como con los proveedores y es más barato utilizarlo para cualquier comunicación entre ellas. Debido a que los costes fijos de viajar se han reducido gracias también a las low-cost, la población realiza viajes más cortos y con mayor frecuencia a lo largo del año. Esto implica la opción que tiene el turista de comprar on-line parte de su viaje a un intermediario y la parte restante a los proveedores directamente.

#### D. Practicas del talento humano-Turismo rural

El turismo rural- comunitario, hoy en día representa una oportunidad de ingresos y de desarrollo sostenible para las comunidades, dado a la riqueza de sus recursos y potencialidades turísticas que a su vez se convierten en atractivos que benefician de una u otra forma la actividad económica del sector. Como ya es sabido el Turismo ha sido considerado un eje estratégico para las naciones del Mundo. Muestra de ello es el reconocimiento que a través de los organismos internacionales dedicados al estudio de esta rama le han concedido preponderancia a este sector.

El turismo genera riqueza, empleo, inversión, mejoras de las infraestructuras de comunicación, creación de tejido empresarial y cambios culturales. Todo ello redundando en la mejora de los niveles de renta, de las cifras de desempleo y de las expectativas socioeconómicas de las poblaciones que residen en las áreas receptoras. Las consecuencias de estos impactos positivos, especialmente en espacios económicamente desfavorecidos o subdesarrollados, se han impuesto en términos generales a los posibles efectos nocivos que, por distintos motivos, han sido consciente o inconscientemente obviados o sencillamente asumidos en beneficio del desarrollo económico. De este modo no faltan ejemplos de países o regiones económicamente pobres o marginales que, deseosas de prosperidad, han visto en el turismo la solución a sus dificultades históricas, el remedio al subdesarrollo, la pobreza, la carencia de infraestructuras y el freno a la emigración. Así mismo, el sector empresarial, interesado en la apertura de nuevos mercados y áreas de inversión vírgenes, ha observado con prontitud las ventajas de esos destinos potenciales, a lo que se suma el atractivo que estos generan en una demanda que busca nuevos rumbos, baratos, sugerentes y con capacidad de atracción por sus valores naturales o culturales. Una prueba fehaciente de la visión del turismo como herramienta de desarrollo económico la ofrecen tanto el Código Ético Mundial para el Turismo como la campaña "El Turismo es Riqueza", iniciada en febrero de 2004 por la OMT. Sin embargo, el desarrollo del turismo, especialmente en espacios rurales, no está exento de riesgos, de forma que numerosos especialistas coinciden en señalar la necesidad de promoverlo en conexión con las nuevas necesidades ligadas a la calidad de vida, la protección del medioambiente y del patrimonio cultural [21].

Los espacios rurales, además de conservar las funciones tradicionales de producción de materias primas agrarias y minerales, desempeñan otras como el mantenimiento de los equilibrios ambientales, la reserva de suelo y de patrimonio natural y cultural. En un contexto donde la sociedad y la organización del espacio responden a las necesidades de un mundo urbano, desde una perspectiva global y estratégica ya no interesa tanto ocupar físicamente todo el territorio, ni que todo el espacio rural mantenga población ni que esta trabaje mayoritariamente en actividades agrarias. En este sentido, según García [22] los pueblos que se intuyen a cuarenta o cincuenta años vista no tendrán más que una minoría de agricultores, siendo los servicios, las actividades industriales de transformación de materias primas agrarias y naturales y los trabajos ambientales las actividades que ocupen a la mayor parte de sus poblaciones. Ante este escenario Europa ha puesto especial interés en conservar la actividad agraria como fórmula para mantener el paisaje como expresión de la identidad regional, soporte de actividades económicas como el turismo y recurso fundamental para la calidad de vida. Pero ¿es posible conservar un paisaje sin mantener, tal cual era, la actividad económica y la cultura productiva que lo generó?

Como señala Ortega [23], una política de futuro para las áreas rurales debe contemplar no sólo la pluriactividad de los agricultores, sino más bien el complemento de rentas por la vía del empleo alternativo para otros miembros de la familia, al mismo tiempo que la posibilidad de desarrollar otros empleos fuera del marco agrario. Es esencial al respecto considerar que sólo pueden ser viables un desarrollo sostenido y la estabilidad de la población si se asegura el acceso al mercado laboral de la población joven y de las mujeres, creando empleo local apoyando iniciativas de carácter inversor o empresarial, o promoviendo su incorporación a los mercados laborales territoriales y regionales favoreciendo una accesibilidad física suficiente para mantener desplazamientos diarios equivalentes a los metropolitanos o urbanos.

Al respecto otros autores [24] agregan que la revalorización social de ciertos entornos naturales y rurales implica una nueva relación campo-ciudad donde a las funciones productivas tradicionales de las zonas rurales se unen, entre otras, las vinculadas con el ocio y la recreación. Esta nueva funcionalidad, generadora de oportunidades para el desarrollo, también condiciona las posibilidades de creación de nuevas actividades económicas en el campo y las interrelaciones entre visitantes y población local. Cada espacio rural puede evolucionar de acuerdo con una serie de parámetros, cuantitativos y cualitativos, entre los que se distinguen cuatro principales de carácter económico, social, político y cultural cuya conjugación facilita.

En este mismo orden de ideas, Ortega [23] expresa que una política de futuro para las áreas rurales debe contemplar no sólo la pluriactividad de los agricultores, sino más bien el complemento de rentas por la vía del empleo alternativo para otros miembros de la familia, al mismo tiempo que la posibilidad de desarrollar otros empleos fuera del marco agrario. Es esencial al respecto considerar que sólo pueden ser viables un desarrollo sostenido y la estabilidad de la población si se asegura el acceso al mercado laboral de la población joven y de las mujeres, creando empleo local apoyando iniciativas de carácter inversor o empresarial, o promoviendo su incorporación a los mercados laborales territoriales y regionales favoreciendo una accesibilidad física suficiente para mantener desplazamientos diarios equivalentes a los metropolitanos o urbanos.

### III. METODOLOGÍA

Para dar respuesta al objetivo de esta investigación: proponer un modelo de formación profesional en competencias laborales para prestadores de servicios turísticos en la provincia de Chimborazo, se trabajó con metodología cuantitativa bajo el diseño estadístico explicativo; ya que, según lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista [2] de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos se explicó el problema de estudio. Para ello, se consideró el análisis de datos naturaleza mixta, que permitió obtener una perspectiva basada en el criterio de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Chimborazo y de sus turistas en la zona, esto permitió obtener una perspectiva general de la realidad estudiada; en este sentido y siguiendo el aporte de Rivas y Valdivia [25] se trabajó con multimétodo, asumido por los autores como aquellas investigaciones en las que emplean diversos métodos, procedimientos y estrategias para la búsqueda de información un fenómeno estudiado a través de los distintos momentos del proceso de investigación, para ello se realizó una triangulación de ideas una vez obtenidos los datos y análisis estadísticos, los cuales se recolectaron a través de las técnicas revisión documental y de encuesta a 40 prestadores de servicios turísticos y 40 turista en la provincia de Chimborazo.

La muestra fue aleatoria simple, por conveniencia. Y la revisión documental estuvo centrada en aquellos trabajos de años recientes con desarrollo empírico, que mostrara aportes a la formación de profesionales en el área. Además, se descartaron aquellos trabajos que fuesen de revisión teórica, que no fuesen de años recientes y que no fuesen de acceso abierto.

#### IV. RESULTADOS

La investigación se desarrolló en la provincia de Chimborazo en las comunidades de Tolte, Nizag, Chimborazo, Galte Laimé y Rumicruz, cada una de ellas son asociaciones de servicios comunitarios, se encuestaron a 40 prestadores de servicios turísticos y 40 turistas en las localidades mencionadas. El instrumento utilizado estuvo orientado a conocer 1. Los servicios que brindan las comunidades en Chimborazo; 2. Formación del personal turístico y 3. Competencias con las que debe contar el personal turístico en Chimborazo.

##### A. Servicios que brindan las comunidades en Chimborazo

Este ítem estuvo orientado a conocer la percepción en torno a la calidad del servicio en la provincia de Chimborazo los resultados fueron promediados y se obtuvo. Que el alojamiento según el 45% de las personas encuestadas es bueno. Los establecimientos y bebidas de acuerdo con el 41% de los encuestados es bueno. El transporte es bueno de según el 42% de los encuestados. El desarrollo de eventos para turistas es regular de acuerdo con el 38% de los encuestados; la guía estuvo 35% dice que es en la tabla 1 se muestran los resultados completos de este ítem.

**Tabla 1.** Calidad de Los servicios turístico en la provincia de Chimborazo.

Servicios	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Alojamiento	7%	22%	45%	26%
Alimentos y bebida	10%	20%	41%	29%
Transporte	10%	13%	42%	30%
Eventos para turistas	12%	38%	27%	23%
Guianza	10%	35%	33%	19%
Promedio	10%	26%	38%	26%

El segundo ítem de la encuesta permitió conocer el grado académico del personal turístico, esta parte de la encuesta solo fue realizada a los 40 prestadores de servicios turísticos seleccionados y se obtuvo que el 45% son profesionales sin curso de capacitación y actualización, ni posgrado, el 23% son profesionales con cursos de capacitación y actualización y/o estudios de posgrado y 32% se desempeña en sus puestos con conocimientos empíricos. Los resultados de este ítem se presentan en la figura 1.



**Fig. 1.** Formación de los prestadores de servicios turísticos  
Fuente: Elaboración propia.

El tercer ítem de la encuesta realizada permitió conocer las competencias con las que debe contar el personal de la industria del turismo en Chimborazo según la percepción de los prestadores de servicios y los turistas de esta localidad, las respuestas fueron heterogéneas entre las opciones destacan las competencias, características y aptitudes requeridas en la son heterogéneas entre las que se destaca la formación bilingüe, comprensión de la industria turística, conocimientos de mercadotecnia, experticia en el uso de las tecnologías de comunicación e información con énfasis en paquetes de software turísticos, habilidades administrativas, capacidad en la toma de decisiones y resolución de problemas, conocimientos de legislación y sostenibilidad en el ámbito turístico, valores éticos, inteligencia emocional, creatividad, compromiso, disciplina, actitud positiva.

Una vez que se tuvieron las opciones planteadas por los encuestados se estableció a que tipo de competencia responde de acuerdo al modelo de competencias planteado por Tobón [26]: cognitivas, procedimentales y actitudinales, esto llevó a la tabla 2.

**Tabla 2.** Competencias con las que debe contar el personal turístico en Chimborazo.

Tipo	Competencia
Cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación bilingüe</li> <li>• Comprensión de la industria turística</li> <li>• Conocimientos en administración, mercadotecnia, legislación y sostenibilidad en el ámbito turístico.</li> <li>• Conocimiento en el área de hotelería</li> <li>• Conocimiento en el área de marketing</li> </ul>
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experticia en el uso de las tecnologías de comunicación e información con énfasis en paquetes de <i>software</i> turísticos</li> <li>• Habilidades administrativas</li> <li>• Comunicación oral y escrita</li> </ul>
Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en la toma de decisiones y resolución de problemas</li> <li>• Valores éticos,</li> <li>• Inteligencia emocional,</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud positiva y proactiva</li> <li>• Saber escuchar: escucha activa</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Relacionarse con otras personas</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos el capital humano del sector turístico en Chimborazo debe contar con competencias cognitivas, técnicas y personales que le permitan brindar un servicio. En consecuencia, estos deben ser los tres ejes en el se base un modelo de formación profesional en competencias laborales para prestadores de servicios turísticos en la provincia de Chimborazo.



En el modelo de [26] las competencias conceptuales están orientada al saber y que estas son un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa, teniendo en cuenta las expectativas individuales, las capacidades personales y los requerimientos de una situación en particular. Esto implica el desarrollo de procesos cognitivos y se aleja de la educación tradicional basada en la repetición mecánica de contenidos. Las competencias procedimentales están vinculadas con el hacer y “Consiste en desempeñarse en la realización de una actividad o en la resolución de un problema comprendiendo el contexto y teniendo como base la planeación”. y las competencias actitudinales responden al ser y están referidas a la combinación de aspectos emocionales y motivacionales que ayudan a construir la identidad personal y a tomar conciencia y control de las emociones y actitudes para llevar a cabo de manera asertiva una tarea o resolver un problema. En consecuencia, la formación del personal prestador de servicio turístico en el Chimborazo debe contar contenido que potencien estas tres competencias: conocer hacer y ser. Para ello, se sugiere el desarrollo de programas de capacitación orientados a desarrollo y optimización de estos tres grupos de competencias, lo cual se sugiere realizar programas académicos a suplir las diferentes necesidades de los trabajados de estes sector estos programas debes pasar por las siguientes fases: 1. Diagnóstico de necesidades; 2. Planificación del contenido y estrategias a utilizar; 3. Motivación al personal; 4. Aplicación y desarrollo de los programas; y 5. Evaluación. En la Fig. 2 se diagrama este modelo y la integración de sus componentes.



**Fig. 2.** Modelo de formación profesional para el desarrollo de competencias laborales en el sector turístico.

Fuente: Elaboración Propia.

En la Fig. 2 se muestra que los programas deben ser tan flexibles de manera que cada fase permita el desarrollo de ajustes e interacción con el resto, estos deben ser, de acuerdo a lo planteado por [20] flexibles y orientados a introducir a los estudiantes (en este caso prestadores de servicios turísticos de Chimborazo) en la comunidad del conocimiento y brindarles una selección contenidos teóricos-prácticos destinados a mejorar sus habilidades técnicas y actitudinales en sus puestos de trabajos.

De acuerdo con los resultados obtenidos la formación profesional del personal del sector turístico en la provincia de Chimborazo debería estar orientados a la formación en áreas como servicio al cliente, hotelería, marketing, finanzas y otras habilidades aplicables. Estos programas pueden incluir instrucción sobre cómo interactuar y brindar un alto servicio al cliente. Además, profesionales podrán aprender también sobre diversas regulaciones y leyes relacionadas con la industria del turismo. Otros temas pueden incluir el tratamiento de las quejas de los clientes, la creación de planes de marketing y la comprensión de los principios financieros.

## CONCLUSIONES

Si bien el turismo rural puede no ser la panacea universal para la solución definitiva de problemas estructurales del mundo rural, como son el despoblamiento, el envejecimiento, la marginalidad económica y el declive sociocultural, sí puede y debe cumplir una triple función como instrumento de desarrollo mediante la generación de nuevos ingresos y empleos, la creación de nuevas infraestructuras y servicios y como vector de intercambios y sinergias entre el medio rural y urbano. Por lo tanto, tiene un papel relevante como dinamizador de los espacios rurales, si bien queda un largo camino, no exento de obstáculos, para garantizar su sostenibilidad a medio y largo plazo.

La formación profesional del prestador de servicio turístico debe estar orientada a la capacitación cognitiva, procedimental y actitudinal que permita brindar un mejor servicio a los turistas, en este sentido las intuiciones educativas en conjunto con autoridades del sector deben generar planes educativos orientados a satisfacer estas necesidades. En la provincia de Chimborazo de acuerdo con las políticas internacionales en materia de turismo y los resultados de esta investigación se recomienda el desarrollo de programas de formación profesional que permita la capacitación de los empleados de este sector, la cual puede estar enfocada al desarrollo de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales. Asimismo, se sugiere que estos programas incluyan la colocación laboral para ayudar a los proveedores de servicios turísticos a encontrar empleo en la industria.

## REFERENCIAS

- [1] H. Spencer, «Presentación: El origen de las profesiones,» REIS, vol. 59, nº 92, pp. 315-325, 1992.
- [2] J. Flores, «La evaluación de competencias laborales,» Universidad de Sevilla - Facultad de Educación, Sevilla, 2007.
- [3] C. Nasimba y M. Cejas, «Diseño de productos turísticos y sus facilidades,» Qualitas, vol. 10, pp. 22-39, 2015.
- [4] A. Jiménez, «Reflexiones sobre la necesidad de acercamiento entre universidad y mercado laboral,» Revista Iberoamericana de Educación, vol. 50, nº 1, pp. 1-25, 2009.
- [5] L. Damm y P. Szmulewicz, «Modelo Genérico de Gerente de Spencer y Spencer. Una aplicación al hotelaría,» Gestión Turística, vol. 7, pp. 55-80, 2007.
- [6] Ministerio de Turismo del Ecuador, «Competencias laborales turísticas se construyen en Guayaquil,» 04 06 2013. [En línea]. Available: <http://www.turismo.gob.ec/competenciaslaborales-turisticas-se-construyen-en-guayaquil/>. [Último acceso: 2023].
- [7] Ministerio de Turismo del Ecuador, «Este viernes se cierra las inscripciones para el Programa de Certificación de Competencias Laborales,» 08 09 2014. [En línea]. Available: <http://www.turismo.gob.ec/mintur-inicia-programa-de-certificacion-de-competencias-laborales>. [Último acceso: 2023].
- [8] N. Chomsky, «El lenguaje y el conocimiento inconsciente,» FCE, 1983.
- [9] M. Maldonado, Las competencias, una opción de vida., ECOE Ediciones., 2002.
- [10] M. Martínez y N. Sauleda, «La investigación basada en el diseño y el diseño del crédito Europeo. En Investigar en diseño curricular,» Redes de docencia en el EEE, vol. I, pp. 7-22, 2005.
- [11] UNESCO, «Comunicado de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: la nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. París: Unesco,» 2019. [En línea]. Available: <http://www.unesco.org/education/WCHE2009>. [Último acceso: 2023].
- [12] CIDEC, «Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate,» 2004.
- [13] G. Cano, «La Evaluación por competencias en la educación superior,» Revista Profesorado, vol. 12, nº 3, pp. 1-16, 2008.
- [14] A. Jiménez, Competencias, Ediciones Díaz de Santos, 2013.
- [15] Tuning Educational Structures in Europe, «Informe final: fase uno,» España: Universidad de Deusto., España, 2003.

- [16] Organización Mundial del Turismo, «El turismo internacional supera las expectativas en los primeros meses de 2018.» 2018. [En línea]. Available: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-06-25/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-en-los-primeros-meses-de-2..> [Último acceso: 2023].
- [17] F. Garrigós y Y. Narangajavana, «Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico,» Universidad Jaume., Jaume, 2006.
- [18] J. Feijó, El talento humano en hotelería y turismo., Ugerman Editor, 2016.
- [19] C. Ramírez, «Perfil del recurso humano en turismo,» Trillas, 2009.
- [20] A. Aneas, «Presente y futuro de la intermediación turística,» Universitat de les Illes Balears, 2014.
- [21] C. Varela y F. Martín, «Problemas de sostenibilidad del turismo rural en España,» In Anales de Geografía, vol. 31, nº 1, pp. 171-194, 2011.
- [22] I. García, «Tendencias en la evolución de los núcleos de población no urbanos hacia la mitad del siglo XXI,» El futuro de los espacios rurales, pp. 77-87, 2004.
- [23] J. Ortega, «La transición rural en España. El campo en la sociedad urbanizada,» El futuro de los espacios rurales, pp. 89-114, 2004.
- [24] E. Moltó y M. Hernandez, «La Funcionalidad De Los Medios Rurales En Las Sociedades Urbanas,» Investigaciones Geográficas, vol. 34, pp. 63-76, 2004.
- [25] E. Rivas y M. Valdivia, «El múltimétodo en el quehacer investigativo de las ciencias sociales ¿alternativa o paradoja?,» Educare, vol. 26, nº 1, pp. 279-296, 2022.
- [26] S. Tobón, Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. ECOE, 2013.