

## Implicaciones de una formación turística y sus consecuencias en escenarios competitivos

Implications of a tourism training and its consequences in competitive scenarios

Jorge Antonio Martínez Moreno, *Universidad de Panamá*, [prof\\_jorge02@yahoo.es](mailto:prof_jorge02@yahoo.es)

### Resumen

La presente investigación se desarrolló bajo el objetivo de evaluar las implicaciones de la formación turística y sus consecuencias competitivas en escenarios nacionales e internacionales, para ello, y mediante una metodología cuantitativa se precisó la recolección de la información, a través de una encuesta estructurada, a los estudiantes de los últimos años de las carreras turísticas impartidas en la Universidad de Panamá y la Universidad de las Américas, por la cual se corroboró las debilidades y deficiencias académicas referidas al perfil profesional y personal al egresar, por lo que se aduce que las mismas no garantizan una inserción laboral competitiva dentro los contextos nacionales e internacionales. Como resultado, se evidenció que la formación turística actual, no cumple en gran medida con planes de estudios que garanticen la pertinencia de una formación turística con calidad, basada en los principios de una Metodología TEDQUAL establecida por la OMT, permitiendo a sus egresados hacer frente a los nuevos cambios y tendencias del sector turístico. Por lo antes expuesto, se propone como resultado de la investigación, que la formación turística para que sea competitiva en los escenarios nacionales e internacionales debe enmarcarse bajo las premisas de fortalecer valores, procesos de investigación, desarrollo e innovación, así como el reforzamiento de las habilidades, destrezas y conocimientos –competencias personales y profesionales- del ámbito turístico nacional e internacional, aunado con un proceso formativo flexible y una adecuada metodología dentro del proceso de enseñanza-aprendizajes a los egresados de las diversas modalidades que se ofertan en el campo turístico.

**Palabras Claves:** Competitividad, Destinos Inteligentes, Formación Turística, I+D+i, Instituciones de Estudios Superiores, Metodología TEDQUAL.

### Abstract

This research was developed under the objective of evaluating the implications of tourism training and its competitive consequences in national and international scenarios, for this, and by means of a quantitative methodology it was necessary to collect the information, through a structured survey, to the students of the last years of the tourism careers taught at the University of Panama and the University of the Americas, by which the weaknesses and academic deficiencies referred to the professional and personal profile upon graduated were corroborated, reason why it is adduced that the same they do not guarantee a competitive labor insertion within national and international contexts. As a result, it was evident that the current tourism training does not comply to a great extent with study plans that guarantee the relevance of quality tourism training, based on the principles of a TEDQUAL Methodology established by the UNWTO, allowing its graduates to face to the new changes and trends in the tourism sector. For the foregoing, it is proposed as a result of research, that tourism training to be competitive in national and international

scenarios must be framed under the premise of strengthening values, research, development and innovation processes, as well as the reinforcement of skills and knowledge -personal and professional skills- of the national and international tourism field, combined with a flexible training process and an appropriate methodology within the teaching-learning process to graduates of the various modalities that are offered in the tourist field.

**Key words:** Competitiveness, Smart Destinations, Tourism Training, R+D+i, Institutions of Higher Education, Methodology TEDQUAL.

## Introducción

La formación turística es una función eminentemente social y se ha convertido en un aspecto fundamental de la competitividad de los diversos destinos turísticos. De ahí que se considere elementos claves para el desarrollo social y económico, así como de crecimiento de muchos destinos turísticos, por lo que se hace necesario que la mano de obra se convierta en un elemento fundamental que demandan los escenarios turísticos competitivos. Sobre estas líneas, el informe del World Travel & Tourism Council – WTTC– (2017), en el ámbito global, el sector turístico generó alrededor 292 millones de empleos, incluidos los empleos indirectos, lo que representa que 1 de cada 10 empleos del sector lo absorbe el turismo. De igual forma, el conjunto de países de América Latina, según el citado informe, el sector turístico generó 42,038,000 millones de empleos, de manera directa e indirecta. Así pues, el conjunto de países, incluyendo el nuestro en este grupo, es decir, -Las Américas- alcanzó, 42 millones de empleos directos e indirectos en el sector.

Si bien es cierto, que el sector turístico genera empleos, no es menos cierto que los pilares para que los destinos turísticos alcance esa competitividad en los diversos escenarios es, a través de una formación adecuada que pueda enfrentar los retos y desafíos que emergen del sector, por lo que se hace imperante que esta formación llegue a convertirse en un componente fundamental garantizando competitividad dentro de los diversos escenarios, de manera que sea cónsona a las realidades y potencialidades que emanan del sector y los diversos subsectores turísticos de cada destino. Por lo que al hablar de escenarios turísticos competitivos es preciso subrayar

que una formación turística deberá generar las competencias y los conocimientos en todo su conjunto dentro de sus propias dimensiones teóricas y prácticas, ya que es la mejor forma de desarrollar los recursos humanos para el presente y el futuro (Jafar, 2011), de igual manera Otero (2011) aduce que la formación turística deberá ser reorientada con acciones en el tiempo, de forma tal que se organice a través del desarrollo de capacidades y habilidades que permitan hacer frente a los diversos cambios, desafíos y retos que se derivan de las tendencias turísticas globales. Sobre estas mismas líneas, Cristoffanini (1987) manifiesta que la formación profesional en turismo que se desarrolla al interior de las Instituciones Educativas Superiores –IES-, inmersa en una comunidad, y que están destinadas a producir personas idóneas, capaces de satisfacer necesidades de esa comunidad, de igual forma Meza (2013) manifiesta que esta formación debe concebirse como la oportunidad para la participación de los agentes sociales en el diseño global del plan de formación y en el desarrollo de competencias personales y profesionales, así como en el seguimiento de las evaluaciones de las mismas. De lo antes expuesto, se deriva la interrogante que da origen a la presente investigación, ¿En qué medida las implicaciones de una formación turística adecuada tendrán consecuencias en los escenarios competitivos?

Cabe señalar lo que enfatiza la Organización Mundial del Turismo (2011:67) sobre los principios de certificación que rige la formación turística global (“Tourism Education Quality”–TEDQUAL–) cuando manifiesta que ésta, debe contener estándares mínimos de calidad, por lo que las IES deberán desarrollar calidad a través de sus planes de estudios, como de aspectos internos y externos, destacando coherencia y pertinencia de éstos, así como ligarlo a las necesidades que emergen de las tendencias turísticas mundiales, las diversas infraestructuras y equipamientos de apoyo al proceso pedagógico, de igual forma con los mecanismos propios que puedan garantizar una selección del profesorado que sea competente y cónsonos a las enseñanzas de la actividad. Una formación turística de calidad basada en los principios TEDQUAL

requiere de habilidades pertinentes a los entornos turísticos, a saber: actitud proactiva, respeto por la diversidad cultural, adaptabilidad al cambio, tolerancia, y espíritu innovador, investigación científica, creativa y emprendedora. Se aduce, pues, que la mejora de la calidad en la formación turística solo será posible cuando se disponga de un cuadro de profesores completos, motivados, actualizados con medios adecuados e identificados con la realidad del sector y con los procesos de innovación dentro de la formación per se, Fernández Noriega (2004), Hjlager, (2011). Igual manera, EXCELTUR (2012) manifiesta que debe ser conveniente la revisión permanente de los programas y planes de la formación turística, los cuales deberán incluir en sus estructuras:

- Fórmulas más operativas para adaptarlas a las necesidades cada vez más cambiantes de las empresas y del sector turístico.
- Hacer un equilibrio entre los contenidos técnicos con la formación en habilidades y de gestión en las empresas.
- Analizar los aspectos relativos a los idiomas, NTIC's y aspectos de las relaciones comerciales.
- Identificar las necesidades de cada región y adecuar los planes y programas en sus fortalezas como destino turístico.
- Revisar periódicamente los estándares de calidad de las propias ofertas de formación y redefinir los estándares de la propia profesión.
- Asociatividad y compromisos de colaboración entre las IES, los Actores Turísticos y el Estado.

Por lo antes mencionado, la Organización Mundial del Turismo (2013), a través de su programa THEMIS, aduce que existe una brecha entre las necesidades del sector turístico y la oferta actual de formación, ya que la oferta de formación turística actual muestra proporciones opuestas a las necesidades reales que demanda el propio sector, están necesidades se centran en un 72-75% en puestos operativos, 15-23% en niveles

de supervisión, y entre 5-9% en niveles directivos-gerenciales. De ahí que, las IES no están consensuando sus planes de estudio y perfiles de egreso a través de una formación turística integral y multidisciplinaria con visión global que se demanda, obviando las necesidades reales e integrales de los actores y del propio destino, a este respecto Herrera Rivas et al. (2016) reafirman la existencia brecha creada entre la industria turística y la propia academia, ya que la formación turística actual sólo se ciñe entre el conocer el aspecto operativo o el conocer el nivel gerencial de ésta, pero no la integralidad que demandan los actores turísticos globales.

En virtud de lo antes expuesto, la World Tourism & Travel Council manifiesta que los actores turísticos y las IES deben suscribir asociatividad entre ellos para que los egresados fundamenten y fortalezcan su formación (EXCELTUR,2012), (WTC,2013) con el ejercicio de prácticas, pasantías que les permita el actuar y desempeñarse profesional y personalmente dentro del propio sector, por un lado, y por el otro, desarrollando procesos de análisis e investigación que les permita proponer soluciones a las problemáticas que se derivan del sector, ya que la investigación del turismo como aduce Salvador Gómez (2005) refleja una levedad y mucha especulación basada en el propio empirismo que surge de la poca científicidad que se le da al sector. Sobre esta líneas, Damm (2013) manifiesta que la función fundamental que deberán tener las IES, generar los recursos humanos de alto nivel, desarrollar la tarea de investigación científica, además de realizar una comunicación intelectual entre ellas, aduciendo que la formación, o la “buena formación” es condición para el aprendizaje –proceso donde se adquiere conocimiento, técnicas y actitudes por medio de la experiencia- y de desarrollo intelectual –como el incremento de conocimientos con el apoyo intenso de las técnicas y capacidades en cada individuo deba poseer gracias al aprendizaje adquirido– para cada uno de los países o destinos turísticos. Razón por la cual la Organización Mundial del Turismo (1997) argumenta que:

*“ [...] sólo alcanzando un cierto nivel de competitividad puede garantizarse el mantenimiento de renta, empleo y entorno, maximizando el bienestar de los actores implicados en el desarrollo turístico. Se trata de garantizar la rentabilidad de la actividad turística a largo plazo, a través de un desarrollo sostenible, haciendo énfasis en recursos humanos específicamente cualificados en turismo, que aseguren la profesionalidad del servicio prestado”.*

Estas observaciones expuestas, por la OMT sobre los escenarios competitivos, se asocian con la aparición y evolución de los llamados destinos inteligentes “Smart Destination”, cuyo objetivo es el de estar comprometido con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su entorno, además de estar dotado de un sistema de inteligencia que capte la información de forma procedimental, que analice y comprenda los acontecimientos en tiempo real, con el propósito de facilitar la interacción de los visitantes y la calidad de la experiencias turísticas de los éstos (López de Ávila y García, 2013). De igual forma, Buhalis y Amaranggana (2014) manifiestan que los escenarios competitivos e inteligentes deberán facilitar herramientas que los conviertan en artífices de un desarrollo sostenible, con personal capacitado y formados de manera que estén alineados y preparados con fuerte conciencia turística, de tal forma que visualicen el turismo como un fenómeno socio-económico, socio-cultural, ambiental dinámico y cambiante a nivel global.

### **Formación Turística en Panamá**

Cabe señalar, que el Informe presentado por People 1<sup>st</sup> (2012) manifestó que el sector turístico panameño, actualmente, enfrenta inconvenientes relacionados con el trabajo y la especialización del personal del sector. Alrededor del 80% de las empresas que han incorporado personal tuvo dificultades para encontrar personal con actitud y una formación turística adecuada para su desenvolvimiento, dando como resultado un efecto deficiente y significativo en su actividad y en sus propios ingresos económicos. Baste como muestra, lo que Montero G. (2014) manifestó sobre la brecha existente entre la formación turística superior y la propia oferta turística existente en nuestro país, enfatiza las limitaciones y fallas que tienen los egresados en el campo del turismo. A

pesar que las cifras son alentadoras en materia de empleo del sector turístico, según WTTC (2017), generó 267,000 directos e indirectos, las realidades en materia de formación no son cónsonas a estas cifras, por lo que es preciso inferir en el trabajo que deberán realizar las IES en materia educativa sobre las realidades y potenciales del turismo en nuestro país, a través de sus ofertas formativas en materia turística.

En este sentido, las IES –Universidad de Panamá, Universidad de Las Américas– ofrecen una amplia gama de estudios en las diferentes ramas del saber turístico, sin embargo la carencia de una adecuada formación turística lleva a sus egresados a enfrentar estos desaciertos ante los propios empleadores del sector y de la comunidad internacional, egresando de ésta, profesionales con debilidades y escasa competitividad que les permita hacer frente a los retos y desafíos del mercado laboral nacional e internacional. A pesar que se han realizado ingentes esfuerzos para concretizar el desarrollo y crecimiento del sector turístico panameño con la puesta en práctica del nuevo Plan de Desarrollo Turístico (Autoridad de Turismo Panamá, BID, PNUD & OMT, 2002), y en donde se enmarcan la necesidades del propio sector y de sus actores, la carencia o falta de voluntad de las IES, como aduce Avalos Aguilera y Zapata (2008), en desarrollar conjuntamente con los actores turísticos, propuestas académicas para una formación turística competitiva sobrepone las limitaciones en un perfil de egreso cónsono que permita integrarse profesionalmente en los escenarios nacionales e internacionales, por lo que se hace imperante fortalecer a través de competencias -básicas, conductuales y funcionales- que hagan frente a los diversos cambios, retos y desafíos que demandan y emergen del sector turístico global. Teniendo en cuenta los elementos relacionantes antes mencionados, se deduce la siguiente hipótesis dentro de la presente investigación: las implicaciones y consecuencias que se derivan de una adecuada formación turística influirán mayormente en los escenarios competitivos internacionales y nacionales.

Por todo lo antes expuesto, el objetivo que se pretende alcanzar se ciñe en identificar y evaluar las implicaciones y consecuencias que tendrá una adecuada formación turística en los escenarios turísticos competitivos.

## **Materiales y Métodos**

La investigación realizada se establece bajo los criterios de una investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, que pudiese especificar las características y perfiles de los encuestados; y explicativa, de manera que se establezca el por qué o relación causa-efecto de las variables correspondientes a la investigación, es decir las implicaciones que debe tener la formación turística en los diversos escenarios competitivos globales. Así mismo, fueron consultadas diversas fuentes bibliográficas que enfatizan los elementos teóricos relacionados a la formación turística y su repercusión en los diversos escenarios competitivos globales. Además se consultó, a través de internet, repositorios universitarios, revistas especializadas, fuentes virtuales de diarios locales, así como compendios estadísticos de organismos turísticos, nacionales e internacionales lo que permitió contrastar los movimientos de diversos indicadores turísticos.

La muestra representativa incluyó 25 estudiantes, 17 del sexo femenino y 8 masculino, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria simple, y que pertenecen a los últimos años de las carreras de turismo (Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe, Licenciatura en Humanidades con Especialización en Turismo Alternativo, Licenciatura en Turismo con énfasis en Promoción Cultural y Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe) que ofrecen la Universidad de Panamá y la Universidad de Las Américas.

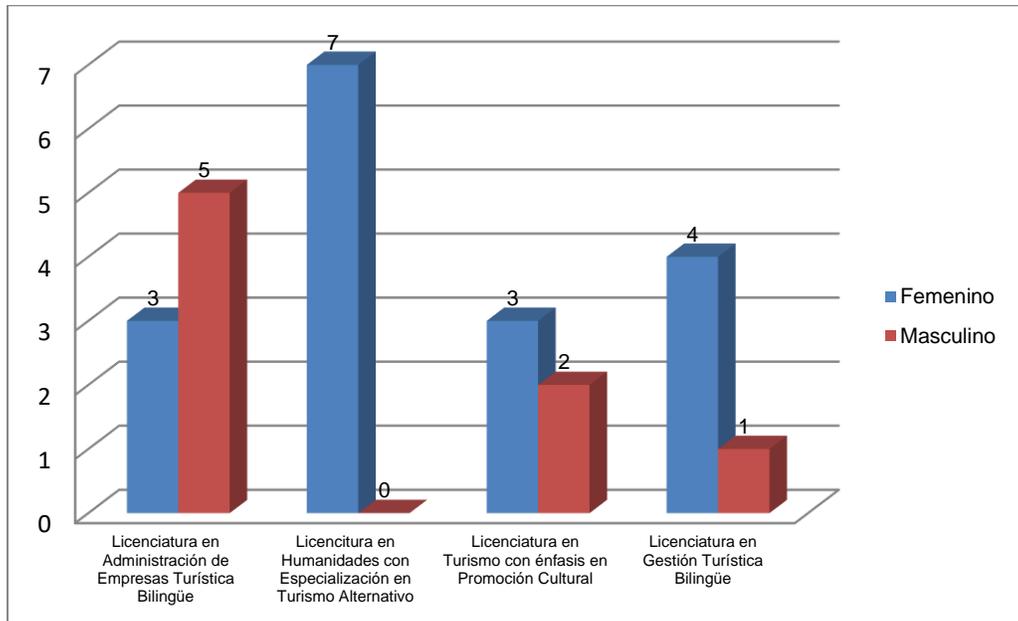
La información teórica primaria que sirvió de sustento para el estudio y análisis sobre la temática abordada y relacionada con el objeto de estudio, se desarrolló un instrumento

para recabar la información (encuesta estructurada) con 16 ítems relacionados a las variables –Formación Turística y Escenarios Competitivos–, y que fueron agrupados de acuerdo a la operacionalización de las mismas. Sobre estas líneas, se infiere que la Formación Turística como proceso de enseñanza-aprendizaje y mediante el cual se adquieren competencias en materia turística, permite, por un lado, encaminar a la inserción en el ámbito laboral, siempre y cuando sea pertinente con el sector, permitiendo la consecución de los objetivos tanto del individuo, como de los actores que representa, y por el otro, los Escenarios Competitivos que deben definir la capacidad que una organización o destino tendrá que desarrollar con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno o sector.

Los datos obtenidos como resultados de las encuestas fueron ingresados a una base en Excel (Microsoft para Windows 10), para su posterior análisis estadístico, utilizando la herramienta estadística SPSS versión 23. Por tanto, las pruebas estadísticas comprendieron el uso de la estadística descriptiva, por lo que se realizó un análisis correlacional entre la agrupación de las dos variables en estudio, de manera que se pudo evidenciar la relación y asociación existente entre cada una de ellas, es decir, la causa y efecto que conlleva su estudio. De igual forma, se utilizó una prueba no paramétrica, el Chi-Cuadrado ( $\chi^2$ ), en donde se consideró el P-valor de 0.05 para determinar la significancia estadística que existe entre las variables en estudio.

## Resultados

La tasa de respuestas al cuestionario suministrado por la muestra fue de un 100%, compuesta por estudiantes de ambos sexos -17 femenino y 8 masculino-, todos estudiantes graduandos de las diversas ofertas académicas, de las universidades analizadas en esta investigación. (Fig. 1).



**Figura 1.** Estudiantes Graduandos clasificados por Sexo de las Carreras de Turismo impartidas en la Universidad de Panamá y la Universidad de Las Américas

**Fuente:** Elaboración propia a partir del cuestionario suministrado en la semana del 19 al 30 de junio de 2017

Del total de los encuestados, 80% (20) corresponden a los estudiantes de la Universidad de Panamá que cursaron estudios en Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingües, Licenciatura con Especialización en Turismo Alternativo y a los estudios de Licenciatura en Turismo con énfasis en Promoción Cultural, el resto 20% (5) corresponden a la Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe de la Universidad de las Américas. Cabe señalar, que la oferta académica en el campo del turismo es diversa en ambas universidades analizadas, por lo que difieren las orientaciones que se ofrecen hacia las diversas actividades turísticas.

Por lo que respecta a las implicaciones que debe tener la formación turística para que los egresados puedan, de alguna forma, ser competitivos, según los encuestados, la formación turística actual debe enfatizar mayormente en la pertinencia, a los entornos tanto nacionales como internacionales de igual forma con las tendencias vigentes que

se derivan en el propio sector turístico, de manera que deben enfatizar en la competitividad en los diversos escenarios –nacionales e internacionales-, también manifestaron que dicha formación debe hacer énfasis en el desarrollo de valores y actitudes que fortalezcan el servicio turístico. (Cuadro 1). Por otro lado, manifestaron que la formación, a través de sus diversas orientaciones debe tener mayor relevancia en el desarrollo de las competencias profesionales y personales, así como en la Investigación y Desarrollo e innovación, de forma que les permita mayor competitividad en los diversos escenarios turísticos.

**Cuadro 1.** Implicaciones que debe tener la Formación Turística Competitiva a nivel del Grado de Licenciatura

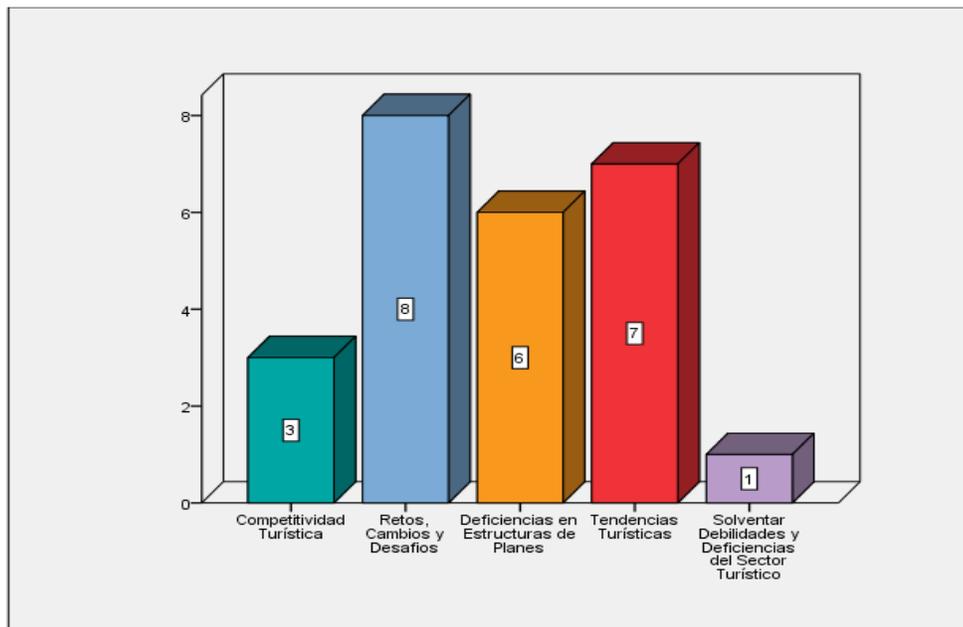
**Formacion Turistica Competitiva**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Valores y Actitudes	4	16,0	16,0	16,0
Pertinencia	14	56,0	56,0	72,0
Investigación y Desarrollo	3	12,0	12,0	84,0
Competencia Personal	2	8,0	8,0	92,0
Competencia Profesional	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir del cuestionario suministrado en la semana del 19 al 30 de junio de 2017

Con relación a las consecuencias, los encuestados manifestaron que existen muchos factores e incongruencias que pueden repercutir en desarrollo competitivo a nivel nacional e internacional, por cuanto que aducen que enfrentarse a los retos, cambios y desafíos, no se garantizará con una formación deficiente con respecto a los cambios que emergen del sector, de igual forma adujeron que las tendencias que se derivan del turismo, al ser un sector dinámico debe estar cónsonas a la formación que reciben. A este respecto, las orientaciones no están ligadas a los cambios y tendencias del sector,

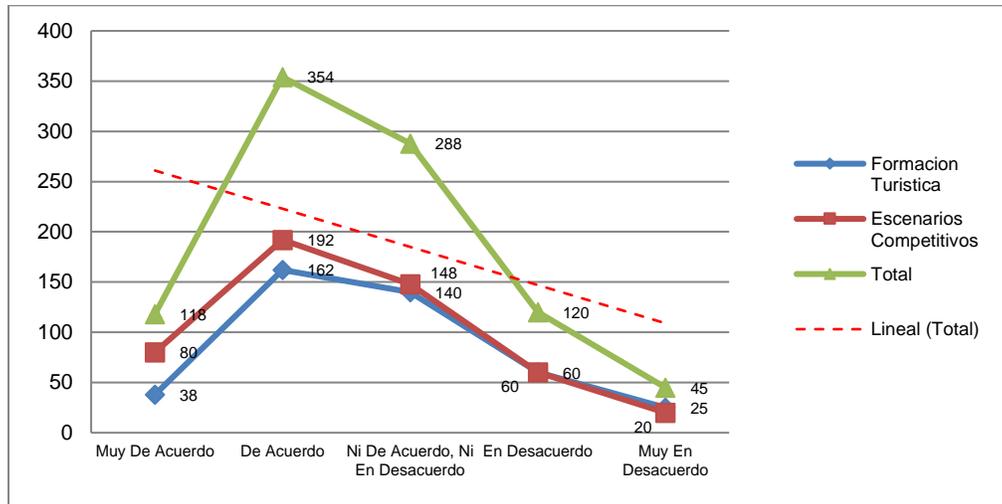
por lo que es preciso que se realice una revisión de los planes, de forma que se actualicen y que estén cónsonos a las realidades y potencialidades del propio sector turístico ya que una inadecuada formación repercutirá en su propia competitividad, tanto a nivel nacional como internacional. (Fig.2).



**Figura 2.** Consecuencias de una inadecuada Formación Turística a nivel del Grado de Licenciatura

**Fuente:** Elaboración propia a partir del cuestionario suministrado en la semana del 19 al 30 de junio de 2017

Del mismo modo, los resultados generales del conjunto de la muestra nos permitieron observar que las implicaciones y consecuencias de la formación turística son contundentes con respecto a los estudios realizados, por lo que la relación entre las dos variables analizadas, Formación Turística y Escenarios Competitivos muestran y establecen de acuerdo a Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.958, una asociación y correlación lineal positiva alta entre ambas. (Fig.3).



**Figura 3.** Correlación de las Variables analizadas, Formación Turística y Escenarios Competitivos  
**Fuente:** Elaboración propia a partir del cuestionario suministrado en la semana del 19 al 30 de junio de 2017

Hay que mencionar, además al igual que la correlación existente entre las variables en estudio, los resultados de la hipótesis analizada manifiesta que coexiste una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, considerando que el p-valor, encontrado es 0.017, es menor que el valor de significancia establecido  $\alpha = 0.05$ , se aduce, entonces, que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), es decir las implicaciones de la formación turística de los egresados de las universidades analizadas (Universidad de Panamá y Universidad de Las Américas) tendrá mayores consecuencias en la competitividad en los diversos escenarios turísticos nacionales e internacionales. (Cuadro 2).

**Cuadro 2.** Análisis de la Hipótesis Alternativa de la Investigación

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,012 <sup>a</sup>	28	,017
Razón de verosimilitudes	38,905	28	,082
Asociación lineal por lineal	11,366	1	,001
N de casos válidos	25		

a. 40 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

## Discusión

Hoy en día, la formación turística exige cambios en sus estructuras, por lo que deberá permitir desarrollar la competitividad en sus egresados para que de alguna forma, se pueda incorporar en los diversos escenarios turísticos, tanto nacionales como internacionales. Esta incorporación en los escenarios turísticos demandan competencias personales y profesionales innovadoras y creativas acordes a las nuevas tendencias, tal es el caso en que los destinos emergentes (López de Ávila y García, 2013), (Buhalis y Amaranggana, 2014) se tornan en escenarios globales e inteligentes, incorporando las nuevas tecnologías de información y comunicación en pro de su propio desarrollo y crecimiento.

Teniendo en cuenta la población estudiada 68% (17) del sexo femenino y el 32% (8) masculino las orientaciones en materia turística que prevalecen en las IES analizadas son diversas, enfatizando diferencias aún en la misma facultad como es el caso de Humanidades donde las orientaciones se concretizan en dos áreas Licenciatura en Humanidades con especialización en Turismo Alternativo (25%) y Licenciatura en Turismo con énfasis en Promoción Cultural (20%), Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingües (32%) y Licenciatura en Gestión Turística Bilingüe (20%).

Por lo que estos datos recabados indican que los planes de estudios muestran, en términos generales, incongruencia entre lo que reportan como perfil de egreso, y el campo de trabajo y objetivos de conocimiento que lo integran, resaltando en la mayoría de ellos, las áreas administrativas y productivas, no así la interdisciplinariedad y multidisciplinariedad que enmarca el turismo, es decir la integralidad de todas las áreas, quebrantando una menor competitividad para hacer frente a las realidades y potencialidades y necesidades que demandan, en la actualidad, los destinos competitivos e inteligentes. A este respecto, Bañuls (2009) señaló que el papel clave de una adecuada formación turística para desarrollar estrategias competitividad dentro del sector turístico, está relacionado con el factor del capital humano, el cual deberá estar unido, firmemente, a la calidad del producto turístico, por lo que la competitividad de las empresas y/o destinos turísticos está estrechamente vinculada a profesionalidad de ese capital humano, por lo que deberán ser capaces de transmitir una imagen positiva y una prestación de servicios que posibilite el cumplimiento de expectativas y la repetición o recomendación del destino.

A este respecto, la demanda de los actores y destinos turísticos exigen que los planes de formación turística incorporen por un lado, competencias transversales (aprendizajes de idiomas, la gestión y resolución de conflictos, investigación, creatividad e innovación en los procesos de planificación y organización de los destinos turísticos, así como el control y revisión permanente de las necesidades de éstos), y por otro, el desarrollo de competencias específicas al propio entorno (cocina y tradiciones locales, cultura, uso y aplicaciones de las TIC's en los procesos, así como en la comercialización y marketing tanto de los productos como del propio destino). Boada et al. (2014).

Por lo antes expuesto, la revisión propiamente de los planes, como manifestaron los encuestados, deben hacer énfasis en valores y actitudes (16%), pertinencia (56%), Investigación, Desarrollo e innovación -I+D+i- (12%), así como las competencias

personales y profesionales (16%) en sus egresados, por cuanto que el reto actual de los destinos turísticos consiste en transformarlos y adecuarlos a las necesidades que demandan el propio sector, y solo se conseguirá a través de la colaboración conjunta del sector privado, el público y las IES (López de Ávila y Sánchez García, 2013) de manera que pueda garantizar el desarrollo de perfiles profesionales, con una formación turística adecuada, estableciéndose a través de planes efectivos y de acción integral que permitan la competitividad de los propios destinos y sus actores. Al respecto, Lillo Bañuls (Op. Cit.: 63) indicó que debe ser relevante una política educativa especializada en turismo en todo su alcance –nacional, regional, nacional e internacional-, por lo que se deben establecer sinergias con los diversos actores turísticos, de manera que se logre una formación turística capaz de recoger las necesidades de cada uno de ellos, a fin que se diseñen dentro de ellas, las competencias personales y profesionales dentro de cada una de las orientaciones turísticas que se establezcan, de igual manera Regalado Pezúa y Oré Buttler (2014), al igual que Martínez (2013:208) indicaron que una propuesta interesante podría establecerse a través, de un Observatorio Turístico, relacionando a las Empresas Públicas, Universidades y Sector Productivo Turístico, de forma que se concreten las acciones pertinentes, con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades y necesidades, de manera que se proyecten a través de una formación turística adecuada con miras al desarrollo y crecimiento futuro de los diversos destinos.

Concluyendo, con el resumen de los datos recabados, a pesar que existe una correlación positiva entre las variables analizadas, las consecuencias (competitividad turística, retos, cambios y desafíos del sector, deficiencias en los planes de estudios, solventar debilidades y deficiencias, etc.) en materia de competitividad serán mayores, sino no se implementa una adecuada y exhaustiva revisión de los planes en las diversas orientaciones turísticas, ya que los mismo actualmente ignoran de alguna forma las realidades y potencialidades subyacentes de los propios actores, así como de



los destinos y por ende, su propia competitividad. Existe evidencia, como manifiesta Hjlager (2013) que una revisión debe enfatizar el reconocimiento de las habilidades y destrezas, competencias personales y profesionales, de manera que las mismas sean transferibles a un contexto internacional, y de igual forma estrechar más los vínculos entre las partes interesadas –públicas y privadas- y las IES, dando el paso hacia la profesionalización, a través de las competencias y las capacidades innovadoras, así como investigativas y creativas que desarrollen los egresados a través una adecuada y cónsona formación turística, permitiéndoles desarrollarse en los diversos escenarios turísticos y en el contexto de transición global.

### Referencias Bibliográficas

- ATP – Autoridad de Turismo Panamá, BID, PNUD & OMT (2002). Plan Maestro de Turismo Sostenible de Panamá 2007-2020. Análisis Diagnóstico General del Turismo en Panamá. Tourism & Leisure Consulting. Panamá.
- Avalos Aguilera, Carolina y Zapata, Nilda Mabel (2008). Competencias Requeridas en el Ámbito Laboral del Turismo. Disponible en <http://www.une.edu.py/index./fpunescientific>. En Línea. [Fecha de consulta: 17 de septiembre de 2017].
- Boada, Cristina; Miñarro, Eva; Olivella, Marta y Riudor, Xavier (2014). Necesidades Formativas del Sector Turístico. Consejo de Trabajo, Económico y Social de Catalunya-CTESC. No. 30. Barcelona, España.
- Buhalis, D, & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Xiang, Z, & Tussyadiah, I (Ed.), Information and Communication Technologies in Tourism. Lugano : Proceedings of the International Conference, 553-564.
- Damm M., Loreto (2013). Educación Profesional en turismo. Gestión Turística No. 3. Disponible en: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718). ISSN 0718-6428. En Línea. [Fecha de consulta: 20 de septiembre de 2017].
- EXCELTUR (2012). Libro Blanco de los Recursos Humanos del Turismo en España. Competitividad Turística a través de las personas. People Matters. Madrid, España.
- Fernández Noriega, José Luis (2004). La Calidad en el Turismo. Mercado de Trabajo: Formación y Capital Humano. Las Nuevas Formas de Turismo. Colección de Estudios Socioeconómicos de Caja Rural. Almería, España. Págs. 168-188.
- Hjlager, Anne-Mette (2011). Global Tourism Careers? Opportunities and Dilemmas Facing Higher Education in Tourism. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. Vol. 2, No. 2. Forskerparken, Denmark. Págs. 26-37.



Acceso Abierto. Disponible en:  
[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)

Recibido: 12/05/18; Aceptado: 18/06/18  
pp. 1-18

- \_\_\_\_\_ (2013). Tourism employment: contingent work or professional career? Employee Relations. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. Vol. 2, No. 2. Forskerparken, Denmark. Págs. 115-129.
- Jafar, Jafari (2011). El turismo como disciplina científica. Revista Política y Sociedad, No. 42, septiembre. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/article/view/>. En Línea. [Fecha de consulta: 17 de septiembre de 2017].
- Lillo Bañuls, Adelaida (2009): El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. Cuadernos de Turismo No. 24. Universidad de Murcia. Murcia, España.
- López de Ávila, Antonio y García Sánchez, Susana (2013). Destinos Turísticos Inteligentes – Smart Destinations. Harvard Deusto Business Review, No. 224. Barcelona, España.
- Martínez, Jorge A. (2013). Turismo como objeto de Estudio Científico en las Universidades de la Ciudad de Panamá. Tesis Doctoral. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Pág. 208.
- Montero G., Amarilis (2014). Trabajo hay, pero reina la pereza. Artículo de Opinión. Educación. Diario La Prensa del 14 de septiembre de 2014.
- Meza, N. (2013). Formación Profesional Ocupacional y Mercado de Trabajo. Deporte y Recreación. Cohorte No. 3. UNEG, No. 1.
- Organización Mundial del Turismo (1997). El capital humano en la industria turística del siglo XXI. Publicaciones de la Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.
- \_\_\_\_\_ (2011). Una metodología para la calidad en educación y formación turísticas. TEDQUAL-OMT. Publicaciones de la Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.
- \_\_\_\_\_ (2013). Programa y Formación THEMIS. Publicaciones de la Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.
- Otero, Adriana M. (2011). La formación de recursos humanos en turismo y recreación para la competitividad regional de la Patagonia Argentina Chilena. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/ArtPdfRed.jsp?> . En Línea. [Fecha de consulta: 20 de septiembre de 2017].
- People 1st (2012). Especialización 2020: Formación de primer Nivel para el sector de hotelería y turismo de Panamá. Uxbridge, United Kingdom.
- Regalado Pezúa, Otto y Oré Buttler, Claudia (2014). La educación superior en turismo y las necesidades reales del mercado. Documentos de Trabajo No. 23. Universidad ESAN. Lima, Perú.
- World Travel & Tourism Council (2013). "A career in Travel & Tourism: Undergraduate Perceptions". WTTC, Publications. London, United Kingdom. March.
- \_\_\_\_\_ (2017). Travel & Tourism Economic Impact-2017. Panamá. WTTC, Publications. London, United Kingdom. March.