



*Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.*



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Área del conocimiento:

**EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD**

Título de la Ponencia:

**La competitividad y las competencias cualitativas: reflexiones y propuesta desde la educación turística.**

Temática del Congreso en el que se inscribe:

**El modelo conceptual de aprendizaje sobre los esquemas de cultura e innovación**

Nombre de la autora:

**D. en C. Irma Magaña Carrillo**

Institución a la que pertenece o representa:

**Universidad de Colima. Facultad de Turismo.**

Domicilio:

**Josefa Ortiz de Domínguez # 64 Villa de Álvarez, Col., México. C.P. 28970.**

Número de teléfono y fax:

**(312) 31 6 11 89**

Correo electrónico:

**irma@ucol.mx**

Dirección para correspondencia:

**Libro de Texto Gratuito No.598, Col. Jardines Residenciales,  
C.P. 29030, Colima, Col. México. Teléfono: 312 31 4-29-78.**

# **La competitividad y las competencias cualitativas: Reflexiones y propuesta desde la educación turística**

## **Resumen**

El presente reporte, tiene como objetivo alcanzar un comportamiento basado en *competencias cualitativas*. Aborda una argumentación de la perspectiva de la competitividad concebida desde las competencias laborales y productivas en un mundo en constante cambio. Atribuyéndole a la educación superior especial énfasis para proveer a los estudiantes de competencias cualitativas específicas, previamente justificadas y soportadas desde el holismo, la sinergia, el capital intelectual, el pensamiento lateral, la inteligencia emocional y el modelo de administración de la calidad. De esta manera atender primero al estudiante como ser humano para posteriormente complementar su formación y se aporte a la competitividad nacional, sumando las competencias cualitativas a las competencias cuantitativas tradicionales. Se propone un sistema holístico de comprensión del rol de la sociedad, el gobierno y la universidad; así como un modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y basado en otro modelo, el de Calidad Total.

**Palabras Claves:** competitividad, cualitativo, competencias, educación, turismo, holístico

## **Abstract**

This report tackles competitiveness into a constant changing world from labour competences approach. The main objective is to achieve a behavior based on qualitative competences. Special emphasis is made to high level education, so it should provide students with qualitative specific competences, previously justified by theories like holism, synergie, intellectual share, lateral thinking, emotional intelligence and Quality Management. In order to prepare students as a human being so they can add qualitative competences to the legitimized quantitative competences model. This paper makes another two proposals: a holism system in order to comprehend society, governmental and university roles and a student centered learning model, based on Total Quality one.

**Keywords:** competitiveness, qualitative, powers, education, tourism, holistic.

## **Introducción**

El desarrollo del mercado global ha ido determinando una serie de competencias con carácter obligatorio e ineludible medidas a través de un índice para poder competir en su arena. La actividad turística también comparte este paradigma, se requiere el conocimiento de las competencias cuantitativas y cualitativas pero también el entrenamiento de las mismas, para dar respuesta a las necesidades de las empresas turísticas y de los empresarios turísticos. Es importante entonces que el capital humano sea consciente desde su formación en el área de la gestión turística que tiene a su disposición una serie de competencias cualitativas las cuales, le van a facilitar hacerse de las competencias cuantitativas imprescindibles en este paradigma del mercado global.

Será necesario establecer los objetivos que guían este reporte y retomados de la investigación de la que procede.

Objetivo Estratégico:

Alcanzar un comportamiento basado en *competencias cualitativas*.

Objetivos Operativos:

- Diseñar el aprendizaje de competencias cualitativas para los estudiantes de Licenciatura en Gestión Turística.
- Entrenar a los estudiantes en el manejo del pensamiento lateral.
- Enriquecer las competencias cuantitativas sumando las competencias cualitativas.

La estructura de este documento, aborda desde los antecedentes en primer lugar, para situar al estudio en su contexto; para posteriormente reflexionar y argumentar sobre la competitividad y las competencias como concepto. Más adelante, se presentan las competencias cualitativas y su relación con la educación, resaltando su importancia. Finalmente, se abordan los resultados a los que se han llegado con esta investigación, para cerrar con las conclusiones generales del documento.

## **Antecedentes**

Durante el semestre enero-junio 2006 se hizo la propuesta a la Facultad de Psicología de la misma Universidad para trabajar colegiadamente, se logró la vinculación con dos cuerpos académicos de esa Facultad, uno de investigación aplicada y otro de investigación básica. Se hicieron discusiones sobre el interés del tema, de esos análisis surgió la propuesta de usar como instrumento *Las redes Semánticas*, el que se aplicó posteriormente. Paralelamente, durante el semestre agosto-enero 2005 y

enero-junio 2006 se trabajó en la Facultad de Turismo la tutoría temática a los grupos, con la propuesta de contemplar un tema específico por semestre, de acuerdo a las necesidades de éstos.

Adicionalmente se contrató a la empresa Kubli (Eduardo Aguilar Kubli) la que tiene experiencia en el campo de la capacitación para el desarrollo integral del individuo, en temas como: optimismo, comunicación asertiva, auto-estima y otros, con el propósito de sensibilizar al profesor-tutor, hacia fortalecer el Modelo de Educación Centrada en el Estudiante, además, se impartió el curso '*Asesoría para el diseño, prueba y aplicación de tutorías en el modelo educativo centrado en el estudiante*'. En ese semestre de enero-junio 2006 se aplicaron *Las Redes Semánticas* como un instrumento de estudio para observar la comprensión de los elementos más trascendentales de la carrera de Turismo a los estudiantes que egresaron en ese mismo semestre. Se les aplicó también a los estudiantes que terminaron su carrera en el semestre enero-junio 2007. Se tiene planeado aplicar esta misma prueba a todos los grados de la Facultad de Turismo, para observar las diferencias entre los distintos semestres y encontrar posibles cruces entre la información.

Un antecedente más a este reporte de investigación se refiere al diseño del modelo "*iMACALIT*", que considera la estructura de los Planes Educativos a los que se integran los conceptos de *Calidad Total, Actitudes y Valores, Conciencia, Hacer, Planeación Estratégica, Planeación Operativa, Aprendizajes Cualitativos y Cuantitativos*, con la intención de servir el *producto-aprendizajes* para el estudiante de turismo. Se suma a los esfuerzos e intención de la autora por contribuir a la competitividad, desde la docencia; procurando una integralidad del conocimiento y aprendizaje de los futuros profesionistas de nuestro país.

### **Competitividad y Competencias**

Se necesita incluir un acercamiento a la definición de competitividad, por ejemplo, estos rubros que señala el índice de competitividad mundial.

En el caso que nos ocupa, es necesario saber desde la competitividad, cómo se encuentra México a nivel mundial: De acuerdo con los índices de competitividad del Foro Económico Mundial de dos mil ocho, son doce los pilares a considerar, como se muestra en la Tabla 1. En un total de 131 países, el rango que obtuvo cada país es con base en las respuestas hechas por empresarios y consultando la información publicada por esos países:

**Tabla No. 1.** Pilares a considerar.

1	Instituciones
2	Infraestructura
3	Estabilidad macroeconómica
4	Salud y educación primaria
5	Educación secundaria y formación
6	Buena eficiencia de los mercados de pro
7	Buena eficiencia en el mercado laboral.
8	Sofisticación del sistema financiero.
9	Preparación tecnológica.
10	Tamaño del mercado.
11	Sofisticación del mundo de los negocios
12	Innovación

Fuente: Global World Economic Fourum (2008). The Global Competitiveness Report.

La Tabla 2, donde se muestra solo una parte de toda la información que se refiere al Global Competitiveness Report, para solo ubicar a México en el lugar número cincuenta y dos, esto es para reflexionar qué se requiere hacer para avanzar. Es innegable que la política de educación en México hasta ahora, no ha dado los resultados que los mercados globales exigen en materia de Educación primaria, secundaria y Formación.

**Tabla No. 2.** Reporte de Competitividad Mundial. 2007.

País	Posición
Italia	46
Hungría	47
India	48
Jordania	49
Barbados	50
Polonia	51
México	52
Turquía	53
Indonesia	54
Chipre	55

Fuente: Global World Economic Fourum (2008). The Global Competitiveness Report.

Así queda entendido también por el Instituto Mexicano de Competitividad (IMCO, 2008) en su documento: “Hacia un pacto de competitividad” ya que considera en el rubro de Capital Humano e Investigación y Desarrollo que la Educación es sin duda un aspecto constitutivo de la competitividad y de la preparación para su mejora.

Entonces, resulta indispensable repensar sobre la Educación; ya que son lineamientos que estos índices miden y que indiscutiblemente, la educación es un pilar del desarrollo. Estas realidades son expresadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (en adelante PND) del actual Gobierno, donde se señala en el apartado 3.3 que corresponde a la Transformación Educativa:

Aún persisten rezagos de consideración en el sistema educativo nacional. Los más importantes son: la falta de oportunidades de gran parte de la población para acceder a una educación de calidad, y a los avances en materia de tecnología e información. Otro reto ligado al anterior es superar la desvinculación entre la educación media superior y superior y el sistema productivo (p. 177).

En el objetivo 9 (PND 2007-2012), que corresponde a elevar la calidad educativa el cual dice:

La calidad educativa comprende los rubros de cobertura, equidad, eficacia, eficiencia y pertinencia. Estos criterios son útiles para comprobar los avances de un sistema educativo pero deben verse también a luz del desarrollo de los alumnos, de los requerimientos de la sociedad y de las demandas del entorno internacional (p. 182).

De acuerdo a este objetivo dice que una educación de calidad significa atender e impulsar el desarrollo de capacidades y habilidades individuales tanto en el ámbito intelectual, afectivo, artístico y deportivo. También menciona el fomento de valores para asegurar la convivencia social desde la solidaridad, al mismo tiempo que se le está preparando para la competitividad y las exigencias del mundo del trabajo. En la estrategia 9.1 hace mención sobre la evaluación es una herramienta poderosa para mejorar la calidad de la educación, y hace referencia de que es una prueba de que otros países a través de ésta la han logrado.

Dentro del Programa Sectorial de Desarrollo 2007-2012 (en adelante PSD), en el apartado de Educación la Secretaría del ramo manifiesta que para responder a las necesidades y demandas así también como a los requerimientos de la sociedad del conocimiento y de la globalización se va a impulsar una profunda reforma educativa, por lo que también dice: “promoveremos la evaluación de todos los actores y procesos. Pondremos en marcha cuyos resultados nos sirvan para diseñar e implementar acciones y programas eficaces que permitan tanto reafirmar y extender los logros, como corregir deficiencias y limitaciones. Evaluaremos para mejorar” (p. 7).

En cuanto a turismo el PND 2007-2012 establece el objetivo:

Hacer de México un país líder en la actividad turística a través de sus mercados, productos y destinos así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector. Hacer del turismo una prioridad nacional para generar inversiones, empleos y combatir la pobreza, en las zonas con atractivos turísticos competitivos (p. 119).

En dicho Plan Nacional sólo menciona que

Para promover la competitividad de los prestadores de servicios turísticos, la Secretaría de Turismo (en adelante SECTUR) continúa apoyando la profesionalización del factor humano que participa en el sector turismo a través de diversas estrategias como son: preparación de formadores, capacitación básica para prestadores de servicio; capacitación institucional para el sector turismo y reuniones nacionales de interlocutores estatales de turismo (p. 191).

En el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012 (en adelante PST) tiene ocho objetivos sectoriales que establecen el cumplimiento del objetivo y estrategias de la política turística nacional del PND, pero ninguno de estos objetivos señala específicamente la atención a la 'Educación Turística', el objetivo número 6 de formato productivo, señala exclusivamente el concepto capacitación, en ningún momento considera el estudio del turismo, la educación en el turismo y en la actividad turística y el entrenamiento, como un elemento fundamental para fortalecer la especialización que es una característica fuerte del turismo lo deja también fuera. El objetivo señala:

Elevar la productividad y competitividad de los destinos turísticos y las empresas privadas y sociales para aumentar la atraktividad de la oferta tradicional y emergente de México, evaluando de manera permanente la gestión y resultados de las políticas públicas de fomento, así como fortaleciendo los sistemas de calidad, capacitación, información, tecnología y planificación en regiones, estados, municipios, destinos y empresas del sector (p. 41).

Los programas sectoriales de educación y turismo están desarrollados con base en el proyecto visión México 2030, como punto de partida el cual fue un ejercicio colectivo para definir al país que se quiere, quedando plasmado el compromiso común para aprovechar el potencial de desarrollo que México tiene. Este ejercicio por primera vez considera a México como un todo y de esta forma los programas sectoriales se encargan de objetivos estratégicos, operativos, y de metas, lo que establece más específicamente una Planeación Operativa para tangibilizar la Planeación Estratégica. Pero una realidad es que en esos planes operativos no hay una definición y atención a lo que necesita el turismo en su ámbito económico, cuando se trata al turismo como actividad económica, se necesita ser productivo, eficiente, efectivo y competitivo, pues se está hablando de mercados, de mercados globales, los que son híper-competentes y exigen entonces competencias pero para mí no solo las competencias que llamo cuantitativas sino las competencias cualitativas.

En el contexto del Sistema Educativo Nacional, debe quedar claro un enfoque, sobre el que deben versar todas las líneas de generación de aprendizaje y es la conceptualización del aprendizaje basado en competencias. Entiéndase por competencias:

Valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo.

Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción” (CORPOEDUCACIÓN, 2003, p. 3).

Las competencias, es un término acuñado a partir de finales de los 60’s y principio de los 70’s, pero en México se retoma su estudio, hasta inicio de los años 80’s. Esta concepción nace a partir de una laguna del conocimiento desde la psicología con la intención de explicar por qué los exámenes académicos no tenían una relación directa con el desempeño en el trabajo o éxito en la vida; por lo que consideraba necesario buscar otras variables predictivas del éxito (Rodríguez y Posadas, 2007).

Existen distintos autores que ofrecen diferentes definiciones así mismo, otros que clasifican las competencias en: básica, genérica y específicas o como señala Bunk (1998) en técnica, metodológica, social y participativa. Las definiciones son ofrecidas por Dale e Iles (1992), Ibarra (1997), Álvarez y de la O, 2005, Gallart y Jacinto (1995), ofrecen diferentes acepciones, mientras la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002) legitima esta pluralidad en las definiciones que en general versan sobre los mismos preceptos, divergiendo en aspectos específicos y en su taxonomía (citados por Rodríguez y Posadas, 2007).

Desde distintas aproximaciones, no sólo psicológicas (como señalan los autores Rodríguez y Posadas, 2007) sino también sociológicas, ellos explican el término “competencias laborales” a través de diversos enfoques y aproximaciones. Para el funcionalismo, la competencia va en función del producto último que genera la persona a partir de dicha competencia. En cuanto al constructivismo se refiere a la construcción social del conocimiento basado en el comportamiento colectivo. El conductismo las considera como parte del desempeño, de habilidades, destrezas y características del individuo.

Para efectos de esta ponencia, se hace la aportación de considerar que existe una categoría basada en la abstracción de su naturaleza y en función de su alcance con respecto a la tangibilización del pensamiento y de los contenidos del conocimiento. Siendo así, se consideran que existen dos grandes rubros, las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas.

**- Nueva propuesta de clasificación: Cualitativas y cuantitativas.**

En el presente cuadro, se hace una ejemplificación de la diferencia entre las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas.

**Tabla No. 3.** Las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas. Diferencia de enfoque.

<b>Competencias Cuantitativas</b>	<b>Competencias Cualitativas</b>
Manejar Hardware y Software.	Aceptar las nuevas tecnologías.

Dominar idiomas.
Saber hacer planes estratégicos.
Ejercer conocimiento del área económico-administrativo.
Conocer propuestas diferentes.

Fuente: elaboración propia.

Aceptar culturas diferentes.
Ejercer un pensamiento y sentimiento estratégicos.
Mente abierta a la diversidad de métodos.
Saber escuchar y ser tolerante.

En un sentido, las competencias cuantitativas, se refieren a tangibilizar el aprendizaje cuantitativo e identificar éste en la dimensión del conocimiento específico de los temas a estudiar y abstraerlo para poder manejarlo.

Por otro lado, las competencias cualitativas, se refieren a identificar en la dimensión del YO, los pensamientos, los sentimientos, las actitudes y valores del propio individuo frente a la dimensión del conocimiento.

Cabe agregar, un ejemplo de la concepción del aprendizaje cuantitativo y cualitativo realizado por una alumna, que captura la esencia de su diferenciación:

**Tabla No. 4.** Ejemplo de la abstracción cuantitativa y cualitativa.

<b>Competencias Cuantitativas</b>
La PE es una filosofía y una forma de vida.

<b>Competencias Cualitativas</b>
Aunque es difícil asimilar conceptos nuevos, tengo lamente abierta para hacerlo parte de mí.

Fuente: Nora María García, Planeación Operativa. Alumna del 5° B de la Materia Planeación y Dirección Estratégica, 2006.

Aunque, antes de ahondar más en la explicación teórica-técnica de las competencias que se propondrán, será importante, llevar a cabo una discusión, más que teórica, argumental, de la posibilidad de concebir aspectos cualitativos, a competencias, que de antemano, parecieran tienen una finalidad intangible.

Traslapar la discusión entre lo cuantitativo y cualitativo desde la metodología en investigación (por ser uno de los primeros debates en torno a esta diferenciación), a un rubro como es el de la educación de competencias, responde a la necesidad de categorizar, para poder señalar el tipo de competencias que se enseñan, y proponer la promoción de competencias cualitativas desde la formación del futuro profesional, en este caso del Turismo.

Entrar a la discusión entre lo cuantitativo y lo cualitativo, hace remembranza al debate científico-metodológico con esta finalidad. Por ejemplo, el investigador Smith (1983) sugiere que el paradigma cuantitativo se refiere a supuestos filosóficos como el realismo, racionalismo, positivismo

y la epistemología científica originarios de Augusto Comte y los científicos del Círculo de Viena. Por otro lado, el paradigma cualitativo utiliza formulaciones del idealismo, irracionalismo, fenomenología y de las epistemologías paracientíficas de Bergson y Husserl. En este sentido, y para aclarar desde un inicio, y apoyado por diversos autores (Smith, 1983; Pimienta, 2002 y Gutiérrez, 1996) se debe señalar, que no se pretende, desvirtuar una perspectiva y engrandecer otra, sino más bien, señalar la misma importancia para ambas, proponiendo una integralidad fundamental que sea congruente con el ambiente turbulento mundial de hoy en día.

Se debe señalar, un concepto, que además de ser base del pensamiento cualitativo, es también útil en este apartado para comprender la integralidad y el todo, sumando para crear algo más amplio y consensual, el holismo (Ferguson, 2005). Otro término que es necesario abordar, es el de sinergia que Significa que el “todo es más que la suma de sus partes (...) que la relación de las partes entre sí es una parte en y por sí misma. Y no sólo una parte, sino la más catalizadora, la que genera más poder, la más unificadora y la más estimulante” (Covey, 2005. p. 339).

Entonces, las competencias cualitativas, responden a una necesidad de tomar en cuenta perspectiva y enfoques hacia la lateralidad del pensamiento, hacia la consideración del capital humano e intelectual, de la inteligencia emocional, en pro de construir una realidad a partir del pensamiento positivo; siempre considerando el contexto desde la educación superior, y en el caso particular, de una institución enfocada al Turismo.

A lo que se propone se le llamen *competencias cualitativas* en el negocio del Turismo es a la parte intangible de esa infinidad de acciones y relaciones que se desarrollan en su práctica, tanto al servucir el producto intangible como su entrega, además de estar el turismo en el contexto del servicio desde la clasificación que hace la economía, lo que provoca el manejo de intangibles.

En el modelo tradicional del pensamiento, se ha intentado, incluir estructuras de pensamiento y acción, que poco tienen que ver con su forma y dimensión. Al no entrar dentro de este paradigma, han sido rechazadas e inclusive menospreciadas, “hemos estado urgando en aspectos cualitativos con instrumentos diseñados para detectar lo cuantitativo” (Ferguson, M., 2005, p. 197). Existe ya un interés por lo cualitativo, por rescatar sus beneficios y aprovechar sus potencialidades, pero también, se requiere una estructura que lo soporte, un nuevo paradigma que lo atienda y que lo impulse.

Hablamos de transformación aplicada a la gente; en concreto hablamos de la transformación de la conciencia. En este contexto no se entiende por conciencia el simple hecho de estar despierto y alerta. Se refiere aquí al estado de *ser consciente de la propia conciencia*. (...) Efectivamente es una nueva perspectiva, que permite ver otras perspectivas: es un cambio de paradigma (Ferguson, M., 2005, p. 74).

De acuerdo con Vigorena (2004) y con el enfoque de mercado actual, concebir el término *capital humano*, para, responder a las necesidades de competencia y competitividad; y en este contexto, este término resulta de gran utilidad:

Así pues, a todos los empresarios, ejecutivos, profesionales de Recursos Humanos y académicos, en este inicio de Siglo, habrá que colocarles en la agenda los siguientes temas: crear indicadores de evaluación (...) con objetivo de tangibilizar lo intangible, teniendo como meta mayor valorizar financieramente cada ítem, de modo que se pueda tener en un futuro, en algún día, el balance patrimonial contabilizando las utilidades o pérdidas del 85% más importante de la empresa [el capital intelectual] (Vigorena, F., 2004, p. 64).

Posteriormente, se retoma y se comparte con Vigorena (2004), el término de “tangibilizar lo intangible” para referir a una filosofía base de muchas reflexiones sobre la educación, el servicio y la formación humana, que la autora tiene al respecto (Magaña, 2004; 2008a y 2008b).

Un concepto, que ayuda a completar la argumentación, de por qué las competencias cualitativas deben ser parte de la reflexión sobre el bagaje que se requiere para ser competitivo en un mundo como el actual; es el de inteligencia emocional. Un término que fue acuñado por dos psicólogos en 1990, que la definen como “una forma de inteligencia social que involucra la habilidad de monitorear los sentimientos y emociones propios y de los demás, para seleccionar entre ellos y utilizar esa información para guiar sus propias acciones y pensamientos” (traducción propia, Goleman, 1998 citado por Wall, 2007). Estudio que nació por la necesidad de buscar alternativas a los exámenes de medición de Coeficiente Inteligente (IQ tests), que solo medían aspectos intelectivos muy limitados y se requería un nuevo enfoque para explicar el desarrollo de una vida completa y exitosa (Wall, 2007).

De acuerdo con Napoleón Hill y W. Clement Stone (1986), el éxito se logra a través de ‘la actitud mental positiva’, que es el camino para llegar a éste “¿Dónde le han enseñado a usted a utilizar constructivamente, neutralizar, controlar o vivir en armonía con sus pasiones, emociones, instintos, tendencias, sentimientos, estados de ánimo y hábitos de pensamiento y acción? ¿Le han enseñado la manera de apuntar alto y de alcanzar los objetivos que se haya propuesto, independientemente de los obstáculos?” (p. 17).

Por mucho tiempo, se ha dejado creer y pensar que el rigor y la inflexibilidad van de la mano. “la costumbre occidental de la argumentación y la dialéctica es defectuosa, excluye lo creativo y lo generativo. El pensamiento crítico vale para reaccionar ante lo que se pone enfrente pero no hace nada para producir propuestas” (De Bono, E., 1998, p. 23). De ahí que se pretenda, sumar con un aspecto más integral, que soporte y disminuya las desventajas de un pensamiento izquierdo cien por ciento cuantitativo.

La globalidad (...) es una característica fundamental del universo, producto de la tendencia de la naturaleza a sintetizar. “el holismo es autocreador, y sus estructuras finales son más *holísticas* que las estructuras iniciales”. Efectivamente, esas totalidades, esas uniones, son dinámicas, evolutivas, creativas (Smuts, J., citado en Ferguson, M. 2005, p. 174).

En la necesidad de que el individuo como ser humano sea de calidad, es decir, que sea capaz primero de identificar sus propias necesidades y esté preparado para su manejo y con base en el concepto del *holismo*, que viene de *holo -e- ismo*, (m. Fil) doctrina que pugna por la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen (Ferguson, M., 2005), la presente investigación busca conocer a nuestros estudiantes, tratarlos y comprenderlos como seres humanos, para fortalecer y enriquecer el desarrollo de la personalidad que necesitan para adquirir competencias y desarrollarse en el negocio del turismo como una actividad altamente especializada en el trato humano. Se busca encaminar su inteligencia hacia la construcción de una vida feliz, en la que sean ellos, como individuos, los que tomen sus propias decisiones y las hagan pensando en su propio bienestar.

En estas condiciones de complejidad, las empresas y los empresarios, las personas y la sociedad en general deben aprender a crear, utilizar y gestionar en forma efectiva y productiva el conocimiento, para lograr un desempeño competitivo y poder hacerse un lugar, en un escenario global de actuación para las personas, las organizaciones y la sociedad en general (Nagles, 2005. p. 100).

### **El Aprendizaje Cualitativo**

Queda claro que el contexto actual de competitividad y mercado global está marcando lineamientos básicos para la empleabilidad en el mercado laboral actual. Una forma de comprender estas necesidades, es a través del concepto de competencias. Debemos estar también conscientes de que es a partir de la educación, que se pueden preparar a las personas a responder a estas exigencias. Al hacerlo, debe considerarse este enfoque de lo holístico, y para ello, será necesario incluir la perspectiva cualitativa.

Es decir, entre el *cliente* y el *proveedor* de un producto y la entrega de éste, ya que en el turismo se requiere esencialmente del trato con otras personas. Por lo tanto, es vital entrenar a los estudiantes en aspectos como el manejo inteligente de sus emociones y actitudes, su desarrollo como individuos exitosos, plenos e integrales desde el ámbito de la salud, el espíritu, las relaciones y el intelecto.

Los sistemas educativos, en su mayoría, pareciera no ponen atención en el estudiante como persona, en sus necesidades individuales: sus sentires, sus pensamientos, la educación es casi siempre una educación disfuncional.

En donde el estudiante no es formado como individuo, hay una excesiva carga en la formación académica, para que adquiriera lo que yo llamo, *competencias cuantitativas*: saber administración, contabilidad, economía, usar la computadora, la calculadora, hacer gráficas, análisis financieros y no se ha potencializado el enfoque de las cualitativas, adecuadamente y como se ha planteado en este documento.

No hay la conciencia de diseñar programas educativos que consideren los elementos y recursos que ayuden al estudiante a desarrollar su propia personalidad para adquirir las competencias cualitativas, que darían realmente la oportunidad al estudiante de una formación profesional holística, que dé respuesta a sus necesidades como individuo y esté preparado para atender las de los demás en los caracteres de cliente interno y externo en el mercado.

Los escolares se preocupan mucho por reaccionar frente a lo que se les presenta: material biográfico, comentarios de los maestros, series de TV, etc. Pero tan pronto como el joven termina la escuela, deberá hacer mucho más que sólo reaccionar. Necesita iniciativa, planes y acción. Y no obtendrá esto a partir del pensamiento reactivo (De Bono, E., 1998, p. 23).

Por lo tanto, la técnica que se presenta en esta ponencia y que se desarrollo en el aula es la cualitativa basado en el Modelo de Calidad Total. Es la metodología cualitativa entendida como

una estrategia idónea para la innovación educativa, para la transformación de la práctica docente a través del diálogo, la comprensión u la mejora (Santos, 1991; citado por Morán, 2007, p. 13), no sólo para la comprobación de sistemas educativos, las más de la veces caducos por estar centrados en la lógica del paradigma cuantitativo. [...] si esto lo trasladamos al campo educativo toma una importancia prominente porque en él, el sujeto se presenta no sólo como reactor sino como creador de su propio mundo (Flistead, 1979; citado por Morán, 2007, p. 13).

Después de que la autora se capacitara y entrenara dentro de la cultura japonesa en aquél país asiático, en cómo implementar el Modelo para Administrar con Calidad Total desde la alta dirección de la empresa en 1994, nace la reflexión: ¿Por qué como individuos solo nos interesa que los productos sean de calidad en el sentido de que ha dado origen a la aplicación de formas de trabajar para el desarrollo de investigaciones. La calidad forma parte de nosotros, de nuestra esencia como personas, esta es la primera competencia cualitativa que debemos adquirir: Ser personas de Calidad. Y de alguna forma, Deming, sustenta esta reflexión, inclusive, a manera aún muy cuantitativa, pero

lo hace. Edward Deming (2000), el padre de la Calidad, en su libro *Out of the Crisis* habla de la implementación de la Calidad en la mejora de vida, da algunos principios prácticos para la aplicación de la Calidad cotidianamente.

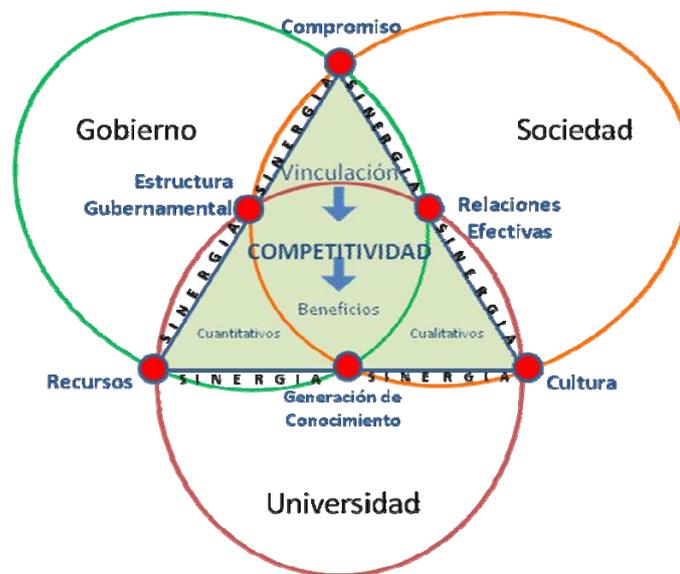
Uno de los principios habla sobre la puntualidad, Deming menciona que llegar a tiempo implica hacerlo siempre, y no estar algunos días a tiempo y otros tarde, hay que ser constantes en la puntualidad. También, menciona que se debe cuidar el sistema a seguir, y para hacerlo hay que probarlo con el fin de que durante su aplicación existan los menos errores posibles; hay que estar conscientes de que quizá, en algún momento, el sistema no funcione satisfactoriamente, sin embargo, esa falla servirá para repararlo y mejorarlo. Ningún sistema, sin importar el esfuerzo y dedicación con que se haya hecho, está exento de accidentes. Estamos rodeados de accidentes, y es imposible no tenerlos. El primer paso para la reducción de accidentes es localizar dónde está el problema que lo provocó, y repararlo. Estos principios pueden ser llevados, como lo dice Deming a la vida cotidiana, aplicándolos en distintas áreas, pero sobre todo en la personal.

Es la metodología propuesta por el Modelo de Calidad Total, la que determina la interrogante de por qué solo nos ocupamos de hacer con calidad los productos, y no hay una atención sistemática en el desarrollo de la vida del individuo, para que éste sea efectivo, sin desperdicios emocionales, que sea integral. El individuo es quien genera las ideas, ha hecho y hará la estructura del mundo, en sus diferentes contextos.

## **Resultados**

Parece entonces indispensable concebir, una estructura sistémica-espacial de interacciones, en la que se inserte esta filosofía a partir de competencias hacia la competitividad, en la que se propone se nutra de competencias cualitativas para fortalecer el Modelo (que se presenta más adelante). Se propone, un sistema holístico, compuesto de la siguiente manera.

**Esquema No. 1.** La competitividad y la vinculación educativa.



Fuente: elaboración propia.

El esquema propone, que la unión de las tres dimensiones Gobierno, Sociedad y Universidad a través de los *holones* dan la oportunidad de generar *sinergia* entre ellos provocando resultados de interrelación, impactos y usos sociales, desde cada una de esas dimensiones y para cada una de ellas, *servuciendo* en un plano integral y este, es la *competitividad* tangibilizada en beneficios cualitativos y cuantitativos efectivos e innovadores.

El *holón* en su sentido de concebir cada realidad como un todo distinto, primero se puede ver en el esquema a cada dimensión dispuesta a sumar hacia la *competitividad*; *el holón* está *servuciendo* a otras dimensiones *sinérgicas* como es el *holón compromiso* del Gobierno con la sociedad; el *holón relaciones efectivas* permite que la Universidad demuestre congruencia propia y un sentido para ésta; por su parte la Universidad forma *cultura* en la sociedad, la fortalece en la conservación de su identidad, esencia y su proyección. Es también fundamental el *holón generación del conocimiento* en un universo de espacios; el Gobierno, la sociedad y la Universidad pueden hacer realidad su compromiso en el *holón recursos* que permiten la generación de beneficios tanto cualitativos como cuantitativos efectivos para la mejora de ésta y su avance en el desarrollo. Son el *holón estructuras gubernamentales* las que a través de políticas públicas establecen las acciones a cumplir.

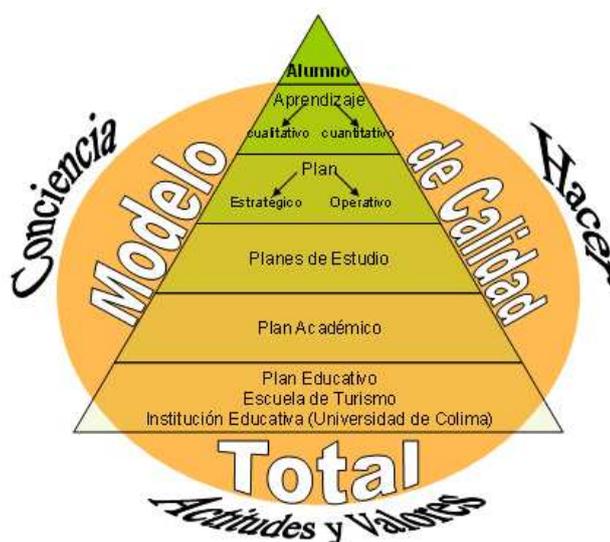
Es un reto constante del profesor por tangibilizar en el aula el trabajo diario, es el profesor quien tiene que buscar que tipo de propuesta necesita diseñar para que los insumos sean de tal forma que permitan o faciliten que el estudiante descubra la forma de hacer su aprendizaje en él mismo, con base en los valores y principios pero necesitan primero comprender la razón del porqué de esta propuesta. Es el profesor quien primero requiere estar convencido de la fuerte necesidad de trabajar por una cultura más productiva y efectiva del individuo mismo, donde el individuo sea un auto-líder

en el manejo de su YO y el entorno externo, que tenga y sepa manejar las competencias cualitativas y cuantitativas integralmente.

Con respecto al aspecto teórico del Modelo de Calidad Total, se debe atender desde sus definiciones y conceptos para su comprensión y su traducción a la aplicación. El Modelo de Calidad Total como estrategia de negocio, y Modelo de administración, desde el inicio de su práctica, ha demostrado su efectividad para que los negocios que lo implementan sean productivos, reduciendo y en algunos casos, eliminando totalmente los desperdicios, interpretados en costos visibles y costos no visibles.

El Modelo contempla elementos y estructuras que permiten se pueda hacer una ‘traducción-adaptación e implementación’ al diseño del aprendizaje cualitativo para el estudiante, que ofrece desarrollar la propuesta de la autora en el Modelo de Aprendizaje ‘iMACALIT’ (Modelo de Aprendizaje de Calidad Total, propuesto por Irma Magaña Carrillo). Cabe hacer mención, que el anterior gráfico, representa un sistema holístico de interrelaciones, y este dibuja un Modelo que contiene elementos que lo componen.

**Esquema No. 2.** Representación Gráfica del iMACALIT. Modelo de Aprendizaje con base en el Modelo de Calidad Total



Fuente: elaboración propia, 2006.

La propuesta está basada en el contexto particular de la Declaración Mundial de la UNESCO 1998 (2006) sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción propone un nuevo Modelo educativo que se encuentre centrado en el estudiante. Esta característica requerirá de una “renovación de los contenidos, métodos, prácticas y medios de transmisión del saber, que han de basarse en

nuevos tipos de vínculos y de colaboración con la comunidad” (UNESCO, 2006, p. 7), así como de una profunda transformación estructural. Por lo tanto, si el Modelo Educativo, junto con la Misión Institucional, proporciona los elementos fundamentales para la construcción del Modelo Académico, entonces para mí, ‘*el como*’ en el aula es el *Momento de la Verdad*, para tangibilizar el trabajo real que conducirá a los alumnos hacia su propio aprendizaje. Considero entonces que esto tiene que ayudar a esa capacidad que el estudiante necesita desarrollar hacia su aprendizaje.

Así pues, un Modelo de enseñanza debería incluir las siguientes dimensiones constitutivas: una determinada concepción del aprendizaje, una determinada concepción del hombre, una determinada concepción de cultura, unas determinadas estrategias para alcanzar sus intenciones, unos determinados medios para potenciar esas estrategias y una determinada vía de interpretación para adecuar-modificar lo anterior a los contextos, entendidos estos como constituidos por el contenido específico de la cultura, el nivel, los alumnos, el centro y el profesor (Martínez, 2004, p. 4).

En la intención de tangibilizar el cómo ser un individuo de calidad y no solo expresar un cúmulo de palabras y conceptos etéreos, la propuesta tiene como base el Modelo de Calidad Total, traduciéndolo al contexto de la Práctica de los Valores.

Es Borghino (2004), quien anota que la importancia de un Modelo de Calidad Total radica en la participación individual colaborativa hacia el exterior, es decir, para que este se vea reflejado, es necesaria la integración de todos los miembros movidos por un objetivo, la calidad en la producción y en el servicio, Stephen Covey (1996) lo llama principio de secuenciación, al mencionar que “la victoria privada, precede a la victoria pública. El autodomínio y la autodisciplina, son los cimientos de una buena relación con los otros” (p: 237), de ahí que “el primer paso para aprender a ser líderes es enriquecer nuestra capacidad de triunfar con las demás personas” (Borghino, 2004: 21).

### **Propuesta de Algunas Competencias Cualitativas en la Educación Superior**

Se presentan a continuación, un condensado de algunas competencias cualitativas, repensadas, reflexionadas y sistematizadas en este formato, que ha permitido clasificarles, describirlos, señalar los hábitos y disciplina que atienden y el comportamiento que se pretende se esté generando en los alumnos.

**Tabla No. 5.** Competencias cualitativas propuestas.

Competencia Cualitativa	Descripción	Hábitos-Disciplina	Comportamiento
Comprometerse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Yo.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresarse oralmente y por escrito en primera persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Compromiso.</li> </ul>
Manejar las emociones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Yo-El otro</i> (cliente-externo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introspección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Aceptación.</li> </ul>
Servuccir con Calidad Total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilizar lo intangible del <i>que</i> y el <i>como</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer de lo cualitativo un cuantitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> cualitativo-cuantitativo en el contexto de lo cualitativo.</li> </ul>
Tangibilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servuccir aprendizajes cualitativos y cuantitativos desde un conocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al final de cada sesión construir el aprendizaje cualitativo y cuantitativo desde el conocimiento. Entregarlo vía plataforma EDUC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Servucción con Calidad Total.</li> </ul>
Seguir Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de procesos formales (por escrito).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar la Planeación Operativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> traducir- interpretar.</li> </ul>
Ser oportuno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticiparse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y analizar la información.</li> <li>• Identificar el conocimiento.</li> <li>• El ejercicio de la <i>decisión</i> más la <i>intención</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> conocimiento.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> tiempo.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> lugar.</li> </ul>
Trabajar en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servuccir productos de acuerdo a los requerimientos solicitados y expectativas.</li> <li>• Mejorar lo requerido.</li> <li>• Innovar lo requerido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento.</li> <li>• Interrelación.</li> <li>• Posición.</li> <li>• Aceptación.</li> <li>• Integración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Responsabilidad.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Aceptación.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Participación.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Compromiso.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Creatividad.</li> <li>• <i>Ser y Hacer</i> Innovación.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## Conclusiones

Se debe resaltar que concebir la educación desde las competencias, responde a la necesidad, que el mundo competitivo actual tiene de usar capital intelectual adecuado a sus requerimientos de productividad.

La búsqueda y el esfuerzo por responder a los mercados globales, en esa dimensión de la competitividad hace necesario encontrar con rapidez respuestas integrales que obligan a explorar en paradigmas alternos, en este caso el cualitativo.

En esa intención de crear modelos que nos aporten conocimiento y propuestas para desarrollar acciones efectivas en beneficio del sector turístico en beneficio de la comunidad participante y la sociedad en su conjunto. Con base en tangibilizar resultados de manera holística que darán beneficios que implican usos sociales congruentes y conscientes.

La necesidad de planear y desarrollar un trabajo sistémico desde que conozcan para el aprendizaje donde se incluye, sistémicamente la adquisición del conocimiento, la automotivación y el entrenamiento para ser y hacer integralmente, considerando el Modelo de Calidad Total.

## Referencias Bibliográficas y Documentales

Borghino, M. (2004). *El arte de dirigirse y dirigir. Construya el liderazgo en su interior*. México: Grijalbo.

CORPOEDUCACIÓN – Ministerio de Educación. (2006). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Bogotá, Colombia. (Obtenido en la red mundial, el 20 de septiembre de 2008 en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias\\_laborales\\_y\\_la\\_empleabilidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias_laborales_y_la_empleabilidad.pdf))

Covey, S. (2005). *7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Nueva Edición. Barcelona : Paidós Empresa.

De Bono, E. (1997). *El pensamiento paralelo. De Sócrates a De Bono*. México, D. F.: Paidós Empresa.

De Bono, E. (1998). *Seis sombreros para pensar. Una guía de pensamiento para gente de acción*. Barcelona: Granica

Deming, E. (2000). *Out of the Crisis*. Massachusetts: MIT Press.

Ferguson, M. (2005). *La conspiración de acuario. Transformaciones personales y sociales en este fin de siglo*. Barcelona: Kairós.

- Gutiérrez, L. (1996). Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: proyección y reflexiones. *Paradigma*, vol. XVII (1), Universidad pedagógica experimental libertador. Instituto pedagógico de Maracay. (Obtenido el 24 de septiembre de 2008 en: <http://www.revista.paradigma.org.ve/Doc/Paradigma96/doc1.htm>).
- Hill, N. y Stone, C. (1986). *La actitud mental positiva: un cambio hacia el éxito*. México: Grijalbo.
- Magaña, I. (2004). Propuesta para implementar la cultura de servicio de Calidad Total en los negocios turísticos. En Rivas, F. y Rangel, J. (Comps.), *Para entender el Pacífico Asiático*. Colima: Universidad de Colima.
- Magaña, I. y Padín, C. (2008a). ¿Conduce la globalización a la pérdida de las costumbres gastronómicas? Análisis del caso Colima-Villa de Álvarez (zona conurbada). *Teoría y Praxis*. Año 4 (5), pp. 213-226.
- Magaña, I. (2008b). Competencia cualitativa, hacia la tangibilización de los valores. *Memoria 1er. Coloquio Nacional sobre Aportaciones de la innovación educativa a la sociedad del conocimiento*. ANUIES y OMIES.
- Martínez, N. (2004). Los Modelos de enseñanza y la práctica en el aula. *Murcia*. Recuperado el 22 de agosto de 2006. Disponible en: <http://dewey.uab.es/pmarques/dioe/modelosnicolas.doc>.
- Morán Oviedo, P. (2007). Hacia una evolución cualitativa en el aula. *Reencuentro*, abril, (48), Universidad Autónoma Metropolitana- Xochimilco Distrito Federal, México. p. 9-19.
- Nagles, N. (2005). El desarrollo de competencias. *Revista-Escuela de Administración de Negocios*, mayo-agosto(54), Colombia: Institución Universitaria.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. Visión y Acción. *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. (Recuperado en agosto de 2008. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)).
- Pimienta, R. (2002). Reflexiones sobre pensamiento epistémico. El uso de los datos en la investigación aplicada. *Cinta de Moebio*, marzo (3). Facultad de Ciencias Sociales- Universidad de Chile. Chile.
- Rodríguez, M. y Posadas, A. (2007). Competencias laborales: algunas propuestas. Enseñanzas e Investigación. *Psicología*, enero – jun, vol. 12 (1), pp. 93-112.
- Vigorena, F. (2004). Capital intelectual. Raíces ocultas del valor de las empresas. *Pharos*, mayo-junio, vol. 11, (1), pp. 51-65.