



Abril 2017 - ISSN: 1989-4155

## **LA TRANSFORMACIÓN DE COMPORTAMIENTOS EN HÁBITOS PARA PONER EN PRÁCTICA COMPETENCIAS DENTRO DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN PROGRAMAS ACADÉMICOS RELACIONADOS CON HOTELERÍA**

**Uzziel Japhet Vega Cadena<sup>1</sup>**

Universidad de Quintana Roo, Playa del Carmen, México  
[uzzielvc@uqroo.edu.mx](mailto:uzzielvc@uqroo.edu.mx)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Uzziel Japhet Vega Cadena (2017): "La transformación de comportamientos en hábitos para poner en práctica competencias dentro de las instituciones de educación superior en programas académicos relacionados con hotelería", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (abril 2017). En línea:  
<http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/04/educacion-hoteleria.html>

### **RESUMEN**

Los retos de la educación contemporánea son muchos, pero no es la primera vez que se ha adaptado a las exigencias de su tiempo, la educación basada en comportamientos, hábitos y competencias permite que los profesionales modernos tengan más herramientas de empleabilidad. Las IES a través de sus programas de administración hotelera tienen la consigna de formar profesionales que atiendan el sector turístico con un grado de especialización alto en competencias técnicas (hard skills) y un gran dominio de competencias transversales (soft skills), el docente de administración hotelera se convierte en un entrenador y un mediador al estudiante de las formas y modos de actuar ante los objetos y situaciones, es un promotor dentro y fuera de las aulas de comportamientos que se vuelven hábitos y fortalecen el dominio de competencias requeridas en el sector. Las actividades cocurriculares dentro de las IES contribuyen a la formación de comportamientos, aprovechando al máximo el tiempo que el estudiante pasa en la universidad,

---

<sup>1</sup> Maestro en Mercadotecnia, Maestro en Administración, Licenciado en Comunicación por el Tecnológico de Monterrey, Profesor investigador en la Universidad de Quintana Roo en Playa del Carmen, México.

llevándolo a desarrollar formas de pensar y actuar, volviéndolo suficientemente maduro elegir cuando aplicar esas competencias y la forma de hacerlo.

**Clasificación JEL:** E2, J6, I12, L1

**Palabras clave:** Educación Superior-hábitos-competencias duras y suaves-enseñanza-entrenador.

## **ABSTRACT**

The challenges of contemporary education are many, but it is not the first time that it has had to adapt to the demands of its time, education based on behaviors, habits and competencies allows modern professionals to have more employability tools. The IES through its hotel management programs have the mandate to train professionals who attend the tourism sector with high degree of specialization in technical skills (hard skills) and of course a great mastery of soft skills. Teachers of hotel management today, become a coach, a mediator for the student's ways of acting to face objects and situations, he has to promote inside and outside the classroom behaviors that become habits and strengthen the domain of competencies required in the hotels workforce.

There are co-curricular activities within the IES that help to increase the level of mastery of a competence, the idea is maximize the time that the student spends inside the educational establishments and that leads him to develop different forms of thinking and acting that makes him mature enough to be empowered and choose when to apply these competencies.

**Keywords:** Higher education-habits-hard skills soft skills-teaching-coach.

## **INTRODUCCIÓN**

En una dinámica global cada vez más cambiante pero también cada vez más rápida, los programas y esquemas educativos han tenido que adaptarse y moverse a una realidad humana contemporánea, que continuamente no sólo busca respuestas a los cuestionamientos existenciales que por siglos de forma reiterativa el hombre se ha planteado, sino además busca generar argumentos prospectivos a nuevas inquietudes en pro de la certidumbre sobre un futuro cada vez más incierto.

Este fenómeno no es propio de nuestro tiempo, aunque hoy los cambios tan vertiginosos exigen adaptabilidad expedita, la transferencia de conocimientos y la educación formal por consiguiente se remontan al origen del hombre, según (Gabilondo, Á. 2013: 24) aprender es hoy una constante imprescindible y necesaria pero también resulta determinante enseñar. Transferir el conocimiento, enseñar y educar también es una necesidad que complementa al ser humano, según (Fromm 2012: 65) muchos de nuestros actos responden a una necesidad de trascendencia que aportan al buen funcionamiento de nuestra personalidad, la sobrevivencia de la especie se ve fortalecida por la transferencia de conocimientos y habilidades que nuestros antepasados pasaron de generación en generación como el legado anhelado. La herramienta ideal para transmitir conocimientos sin duda es a través de la educación que evidentemente refleja contextos y realidades específicas de un momento o situación particular pero con un fin trascendental.

## **FUNCIONES EDUCATIVAS**

El trabajo formativo de los procesos educativos deben tener una pertinencia en tiempo y forma, los conocimientos vertidos desde la docencia tienen que tener una relación estrecha entre la

realidad y la prospectiva, tienen que converger en el momento adecuado. Según (Naidorf, J. 2011: 48-58) el conocimiento tiene que ser útil o su impacto será minimizado por el dinamismo del entorno, el conocimiento tiene que tener pertinencia.

Una transferencia de conocimientos tiene que ser responsable, buscando permanecer fiel a la función elemental de la educación que es la formación de mejores personas, que tengan valores, actitudes y la habilidad de poder identificar la influencia que tienen en su entorno, siempre conscientes de que sus acciones impactarán a las generaciones venideras a quienes se les tiene que heredar una cultura próspera y con avances en la civilización (Gaete Quezada, 2011: 109-133). La formación de los egresados de un proceso educativo cobra más importancia al trascender de una generación a otra y por ello la educación debe de dotarlos de habilidades integrales, con actitudes, valores y conocimientos que les permita impactar en el entorno positivamente cuidando el bien común independientemente de su profesión, actuando con responsabilidad ética (García Ramos 2016: 450).

Por otro lado los estudiantes buscan conocimientos que les permita enfrentar el mundo, que les permita ser competentes, por supuesto no es la primera vez que la educación se ha adaptado al dinamismo y exigencias de su tiempo, desde la antigua docencia en Grecia, pilar del proceso educativo, podemos encontrar que se buscaba que la enseñanza fuera más allá, en ese entonces se concebía que un individuo tenía que aspirar a ser integral, procurando un equilibrio entre lo artístico, intelectual y deportivo lo que le permitiría enfrentar al mundo, hoy día muchas de estas ideas aún están presentes en las distintas concepciones pedagógicas que buscan un equilibrio del integral en el individuo y el resto de su entorno (Martínez-Priego, C. 2014: 447-467).

La historia de la educación según (Henri-Irénée Marrou 1985) ha evolucionado, se ha modificado y adaptado de cultura en cultura teniendo ejemplos tradicionales como la cultura Griega, China, India, Hebrea y Egipcia, por mencionar sólo algunas, adaptando técnicas didácticas donde jugaron un rol especial el espíritu, la especialización, la división y el equilibrio entre la educación científica y las artes, el desarrollo de habilidades particulares por oficio, género o edad, así como empirismo, racionalismo, idealismo trascendental, humanismo, conductismo entre muchas que en su conjunto son las diversas corrientes pedagógicas que nos permiten entender la realidad educativa contemporánea, todas y cada una de ellas siempre estuvieron de la mano de ideas concebidas en un lugar y momento determinado e influenciadas por el entorno.

La evolución educativa en varios momentos de la historia plantea la necesidad de la formación integral del individuo donde adquiriera conocimientos prácticos, el inculcar el conocimiento basado en actitudes ha progresado como menciona (Von Schelling 2005), afirmando que el sistema escolástico racionalista evoluciona al empirismo pero ambos con ideologías radicales, los racionalistas demandaba que adquirir conocimiento del mundo tendría que ser a través del pensamiento exclusivamente, sin que participara la experiencia, los radicales empíricos por su lado afirmaron que la experiencia forma el conocimiento; ambas escuelas presentaban críticas severas.

Por un lado los racionalistas formaban una idea o juicio del mundo sin experimentar, argumentando sobre una verdad absoluta pero que no parecía justificada, este fue el eslabón que permitió integrar el experimentar para construir cualquier conocimiento adicional, dando origen al idealismo trascendental (Allison, H. E. 1992).

A lo largo de la historia del ser humano experimentar y llevar el conocimiento más allá de las fronteras conocidas han permitido los grandes cambios sociales y tecnológicos de cada era, actualmente llevar a cabo una actividad profesional también requiere que se vaya más allá, no sólo requiere conocimiento técnico, el nuevo modelo productivo se enfoca en la inteligencia, en la adaptación a los cambios y en la creatividad entre otros, por supuesto es necesario puntualizar que esto sea un proceso de aprendizaje continuo, durante la vida productiva del individuo (Almada, A. I. 2000: 1-14)

Dentro de los retos de docencia se encuentra precisamente ayudar al estudiante a ramificar sus propias fronteras, enseñar hoy día, tiene que ir más allá de los procesos educativos convencionales y fomentar habilidades en la forma de actuar del estudiante (Tesouro, M. 2005: 135-144). La formación de estas habilidades también tiene que responder a los requerimientos contemporáneos, ser dinámicas y adaptarse al entorno.

(Delors 2013: 103-110) Menciona además que los procesos de aprendizaje tienen cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. No sólo se trata de conocimientos sino de ser competente y tomar en cuenta que la globalización requiere transversalidad, es decir actuar con todas las áreas de una organización y con otras organizaciones a nivel local y global.

## **HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS EN LAS IES.**

La necesidad de que un individuo posea las habilidades, destrezas y conocimientos para un mundo más demandante ha permitido que los procesos educativos, instituciones y programas de capacitación lleven a cabo esfuerzos que pongan en práctica estos conocimientos y habilidades antes de salir de las aulas, e inclusive permitan la certificación del estudiante en el conocimiento y habilidades técnicas indispensables en ciertas profesiones. En México inclusive estos esfuerzos se ven fortalecidos por organismos gubernamentales externos como el (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales 2017) que indican conocimientos técnicos o estándares de competencia a certificar, el CONOCER se instala en 1995 con el objetivo de fortalecer el autodesarrollo continuo de las personas promoviendo la competencia laboral certificada. (Almada, A. I. 2000: 1-14)

La vinculación con el entorno y a la recopilación de las necesidades actuales y futuras del mismo, resulta indispensable para enfocar los esfuerzos formativos, en el caso del CONOCER por ejemplo se encuentra, el Sistema Normalizado de Competencia Laboral que promueve y apoya la instalación de Comités integrados por trabajadores y empresarios por rama, sector o industria, que elaboran normas y técnicas de competencia laboral de carácter nacional, que son aprobadas por el CONOCER y sancionadas por las Secretarías del Trabajo y Previsión Social y de Educación Pública. (Almada, A.I 2000: 1-14)

Este vínculo no sólo se encuentra en programas de capacitación o proyectos como el CONOCER, las Instituciones de Educación Superior también se vinculan y tienen la consigna de estar atentas de las necesidades actuales y futuras de los empleadores y la sociedad. La educación superior puede moverse con suficiente velocidad para contribuir en la práctica de las habilidades, conocimientos o competencias requeridas en el entorno global actual y futuro, permitiendo que la globalización continúe y no limite o sesgue su desarrollo, además las IES contribuyen a que estas competencias y habilidades permitan que el individuo interactúe en la transversalidad que cada una de las funciones de una organización tienen y requieren entre sí y que cada organización tiene con otras, no importando donde estén, las competencias o habilidades puestas en práctica en las IES contribuyen entonces en la efectividad organizacional.

El enfoque de las Instituciones de Educación Superior al complementar sus metodologías educativas con habilidades o competencias reditúa en que sus programas académicos sean reconocidos como programas de calidad (Díaz-Barriga, Á. 2011: 3-24). Las competencias tienen que ser evaluadas, certificadas o acreditadas, lo cual es tomado en cuenta por acreditadoras y certificadoras educativas, algunas de ellas dicho sea de paso actualmente solicitan que los programas educativos estén basados en competencias (Ramírez, L., & Medina, G. 2008: 64-91). Cuando un programa académico es reconocido como programa de calidad existen más aspirantes a estas instituciones. Los alumnos y eventualmente egresados por otro lado se forman como profesionales con conocimientos, habilidades y competencias adecuadas al entorno y que efectivamente se insertan en el ámbito laboral actual (Meza, P. 2008), además de complementar su perfil, son competitivos y diversifican su desarrollo laboral. Los empleadores por otro lado tienen capital humano competente, gastan menos en capacitar pues tienen personal que les brinda el

desempeño laboral que buscan para alcanzar sus metas y por último pero no menos importante la Sociedad genera desarrollo educativo y progreso social, lo que conforma un entorno o círculo virtuoso.



- IES (Cumple con su función esencial, Reputación, Matrícula)
- Alumnos (Conocimientos Competitivos, Empleo)
- Empleadores (Empleados competentes, desempeño laboral que buscan, alcance de sus metas)
- Sociedad (Genera desarrollo educativo y progreso social)

Figura 1. Círculo virtuoso de la formación de egresados tomando en cuenta las necesidades del entorno.

La educación no sólo brinda herramientas competitivas laborales al estudiante para el corto plazo con un fin de empleabilidad, es un proceso continuo cuya trascendencia permite apuntalar el desarrollo profesional e inclusive enfrentar el desempleo. Según una investigación de la (OCDE 2017) en su estudio Education at Glace 2012 se brindan datos donde los residentes con título universitario y que concluye una educación más elevada tiene una contribución directa para mantener el empleo durante una crisis económica.

Entre 2008-2010, la tasa de desempleo en países desarrollados pasó del 8.8% al 12.5% para las personas que tenían una educación menor a preparatoria, éste es el número que se vio más afectado por el desempleo, mientras que en las personas con educación de preparatoria pasó del 4.9% al 7.6% y sorprendentemente las personas con título universitario o más pasó del 3.3% a 4.7% esto es casi 4 veces menos que los que no tienen un grado de estudio de preparatoria.

Por ende los países mejor educados tuvieron un impacto menor en índices de desempleo, los 10 países mejor educados con un porcentaje de población con educación terciaria son 10.- Irlanda 37%, 9.- Australia 38%, 8.- Finlandia 38%, 7.- Reino Unido 38%, 6.- Corea del Sur 40%, 5.- Nueva Zelanda 41%, 4.- Estados Unidos 42%, 3.- Japón 45%, 2. Israel 46% y 1.- Canadá 51%

## COMPETENCIAS EN EL MUNDO.

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR 2017), organización adjunta a la Organización Internacional del Trabajo OIT y líder mundial en formación para el trabajo, habla de que existen varios conceptos de lo que es la competencia laboral, sin embargo también delimita que es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad. La competencia es la capacidad de ejecutar las tareas gracias a atributos personales capacidades y actitudes.

La OECD define a la competencia como la capacidad de responder a exigencias individuales o sociales teniendo una conjunción entre habilidades prácticas y cognitivas, la OECD menciona que los conocimientos, la motivación, los valores, las emociones, las actitudes, elementos sociales se relacionan entre sí actuando en su conjunto de manera eficaz. (OECD 2017)

La Secretaría de Educación Pública además menciona que una competencia debe de incluir un conjunto de capacidades constituidas formadas con actitudes, habilidades, aptitudes y destrezas (Secretaría de Educación Pública 2017)

(Alles, M. 2008: 23). No sólo menciona las que las competencias son características de personalidad, devenidas comportamientos, sin además precisa que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo y que cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos.

(Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. 2004) declaran que las competencias son características medibles de un individuo que está relacionada con el éxito laboral y puede ser una habilidad de comportamiento, una habilidad técnica, un actitud o atributo

Como se mencionó anteriormente las competencias facilitan trabajar en proyectos transversales a lo largo de las organizaciones y al exterior de las mismas (Universitat Oberta de Catalunya, 2013) menciona que hay competencias que contienen los conocimientos técnicos específicos pero también existen competencias que son propias de la personalidad de cada individuo las primeras se denominan competencias técnicas o hard skills y las segundas competencias transversales o soft skills que interaccionan entre sí otorgando diferenciales propios de la personalidad de cada individuo, las competencias transversales tienen relación con el desarrollo personal independientemente de un ámbito disciplinario específico.

El Espacio Europeo de Educación Superior en (Cano, 2008) se trata el tema de competencias transversales desde el punto de vista de los egresados en las universidades, los esfuerzos del EEES enmarca un referente global que dicta las competencias transversales esperadas de un graduado que son ratificadas por la Comunidad Europea (Rodrigues, Peralta, y Nunes, 2011) las competencias que todo egresado de educación superior debe de tener son 1. Analizar y sintetizar; 2. Aprender; 3. Resolver problemas; 4. Utilizar los conocimientos en la práctica; 5. Adaptarse a diferentes situaciones; 6. Preocuparse por la calidad; 7. Practicar las técnicas de la información y comunicación; 8. Trabajar de manera autónoma; 9. Trabajar en equipo; 10. Organizarse y planificar.

## **COMPETENCIAS Y LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.**

En (Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. 2011: 64-91) Se habla de la importancia de la identificación de competencias requeridas por una disciplina universitaria en el mercado laboral y con base en ello inclusive dirigir el plan de estudios renovado con recursos y técnicas que permita que el alumno desarrolle su potencial y con ello pueda responder efectivamente a las demandas en el ámbito laboral. Así aumentan los niveles de empleabilidad y se ofrece recurso humano altamente cualificado al sector productivo que responden a los requerimientos del entorno contemporáneo.

Al identificar las competencias transversales del entorno, e inclusive hacer un ejercicio prospectivo sobre las que requerirán los estudiantes y egresados, las IES pueden generar planes y programas que tracen a lo largo de una disciplina y que a través de actividades, estrategias académicas, rubricas y proyectos de vinculación en conjunción con otros esquemas de trabajo lleven al estudiante a practicar competencias transversales, complementadas con actividades curriculares dentro y fuera de las instituciones educativas que integren un perfil de egreso robusto.

Se pueden encontrar diversos argumentos sobre el tiempo que toma que un individuo forme una competencia, de hecho la discusión de la mano de ésta variable también trasciende a cuestionar si realmente en un programa de capacitación es posible desarrollar competencias,

cuánto tiempo requiere esto o sólo es posible poner en práctica las competencias y quienes son corresponsables de esta formación o de la contaminación de la misma.

La heterogeneidad de los aspirantes a una IES puede ser tan diversa que incluso resultaría una tarea prácticamente imposible que una IES recibiera, formara y egresara a todos sus estudiantes con una serie de competencias en un mismo nivel de dominio, independientemente de su disciplina y si esto fuera posible ¿cuartaría la libertad para que el alumno desarrollara su propia personalidad? ¿Qué papel juega la disposición del individuo a la formación de éstas competencias? ¿Dónde estaría el valor agregado o distintivo entre cada estudiante? Y ¿Qué papel toma la familia y el entorno previo en la formación de las competencias trasversales?

Cuando en una IES se habla de materias orientadas a competencias, queda un poco ambiguo si las desarrolla o sólo las pone en práctica y si la medición del avance o los resultados es suficientemente objetivo o robusto para decir si el egresado tiene o no una competencia, sin embargo existen prácticas dentro del sector empresarial donde la evaluación va más allá, además de determinar si se tiene o no una competencia algunas evaluaciones determinan con base a comportamientos específicos el grado de dominio que se tiene sobre la misma.

Lominger Limited, Inc consultora que fue fundada por Michael Lombardo y Robert Eichinger en 1999 y que posteriormente fue adquirida por Korn Ferry hicieron una amalgama interesante entre búsqueda de ejecutivos a nivel mundial y proyectos académicos de investigación, la fusión entre una vasta experiencia universitaria con investigación que posteriormente fue aplicada al unirse con una visión empresarial dio origen a una evaluación de 67 competencias definidas detalladamente que toman como base de su medición una serie de comportamientos específicos que en su conjunto validan si el individuo es inexperto en una competencia porque le falta tener comportamientos específicos, si el individuo es un experto en una competencia a tal grado que de hecho puede iniciar un proceso de enseñanza de la misma a pares o subalternos, o si el individuo tiene un sobreuso de una competencia en particular que inclusive lo puede convertir en un peligro para la cultura y clima organizacional. (Korn Ferry Institute 2009)

La metodología Lominger inclusive tiene programas computacionales que apoyan el reclutamiento y selección de la organización, en ellos sólo se requiere elegir que competencias conforman el perfil del puesto requerido y el programa arroja una serie de preguntas que son la base para llevar a cabo una entrevista por competencias al candidato, de esta forma se puede determinar si éste tiene o no las competencias. (Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. 2005).

La descripción tan detallada del conjunto de comportamientos que tiene Lominger permite inclusive llevar a cabo planes de desarrollo de competencias a partir de comportamientos específicos, la metodología permite trazar una especie de ruta crítica identificando lo que se conoce como competencias compensatorias que brindan un soporte en el desarrollo de una competencia, es decir si no se posee una competencia en específico pero se tiene otra, el plan de desarrollo permite trabajar con competencias que ya tiene el individuo en un nivel de dominio razonable para apoyar el desarrollo de una competencia más, sin que esta tenga necesariamente un nivel mayor o equivalente, simplemente la ruta del desarrollo en competencias del individuo aprovecha las fortalezas que este tiene para alcanzar un perfil determinado además esto permite que si un individuo no ha alcanzado el nivel deseado en una competencia determinada, trabaje con esta otra serie de competencias que en un mediano término permita alcanzar la meta, evitando que el individuo agote por completo sus recursos y se desgaste en una competencia que parece inalcanzable. (Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. 2004).

Una competencia como hemos visto implica ser competente en llevar a cabo una actividad, ser competente en hacer algo, tener pericia, independientemente del impacto de la acción, es decir de hecho existen individuos que son altamente competentes en actividades ilícitas o en perjuicio de otros; pero también una competencia que en apariencia puede ser benévola aplicada en desmedida puede tener un impacto en la organización.

Lominger aporta con su evaluación la posibilidad de que un individuo tenga una competencia en sobre uso, comportamientos que más que aportar puedan comenzar a causar efectos negativos, la ilustración de este fenómeno lo podemos encontrar por ejemplo con la competencia orientación al resultado, evidentemente una organización requiere que la persona de resultados, que alcance los objetivos y llegue a las metas, la empresa se ve beneficiada en ello, pero cuando la obtención de los mismos trascienden valores y no importan los cómo se lleguen a los mismos dicha competencia puede afectar a terceros significativamente e impactar en los objetivos de cultura organizacional que le empresa busca. (Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. 2004)

En términos generales también la pertinencia de las competencias, la capacidad de que el individuo las use en el momento adecuado y en la justa proporción y la correcta orientación de los comportamientos son elementos a tomar en cuenta si hablamos que una persona es competente en algo, la práctica repetitiva de las competencias transversales dentro de las IES está fundamentada en que el grado de pericia y la experiencia acumulada que un alumno puede adquirir sobre las mismas se fortalece a través del tiempo, es decir entre más práctica más dominio, entre más dominio más competente, un abuso de la competencia es un sobre uso.

Sin embargo el origen de las competencias son formas en las que el individuo actúa ante cierto estímulo, los comportamientos que tiene en determinada situación son eslabones en una cadena que forman una competencia.



Figura 2. Comportamientos como base en la formación de competencias.

Existen comportamientos que se llevan a cabo sin comprometer grandes recursos cognitivos en un individuo, comportamientos que se llevan a cabo en forma de hábitos, un estudio de (Philippa Lally y sus colegas del University College de Londres Lally, P., Van Jaarsveld, C. H., Potts, H. W., & Wardle, J. 2010: 998-1009). Habla de la formación de los hábitos en la vida cotidiana, el estudio se llevó a cabo con 96 voluntarios donde se comprobó que si repetimos una acción o elección simple el automatismo aumenta hasta no necesitar voluntad para llevarlo a cabo, es decir hacerlo sin pensar, sin embargo el tiempo entre un individuo y otro para llegar a este nivel varía demasiado, algunos lo lograron en 18 días otros hasta en 254 días.

A los reclutas se les pidió manifestaran que tan automatizados percibían sus comportamientos, entendiendo que no eran tan difícil de llevar a cabo o lo hacían sin pensar, el cirujano plástico Maxwell Maltz habló en su momento, en la época de los 60's de un periodo de 21 días en la formación de un hábito, (Clear, J. 2014: 10). Sin embargo el estudio de Philippa va más allá puntualizando la diferencia que existe ante éste fenómeno en cada individuo y la relación entre práctica diaria y el grado de automatización del comportamiento, cada individuo tiene una forma distinta de adoptar un hábito y una predisposición o resistencia al mismo, sin que esto implique que si un individuo tiene mayor resistencia a la adopción de un hábito sea resistente a todos los hábitos que pueda adoptar, la media del estudio se colocó en los 66 días para la consolidación del hábito y no olvidemos que el origen del estudio se fundamentaba en actividades simples y aunque no especifica si en actividades complejas el grado de formación de un hábito llevaría más tiempo

puede suponerse que en definitiva el desarrollo de una competencia sobrelleva un grado de complejidad más amplio.

Tener un hábito no implica que tengas una competencia, cuando hablamos de competencia hablamos de pericia, no de que simplemente tengas el hábito de llevar a cabo una actividad, sino que llevarla a cabo con maestría para tener éxito. Supongamos que un estudiante tiene el hábito de ser creativo, esto no necesariamente lo volvería bueno haciéndolo, pero la práctica del hábito y la conjunción con otros como revisar fuentes secundarias, observar, analizar, si podría llevarlo a tener un grado de dominio hasta formar una competencia de creatividad efectiva.

El individuo competente podría tener la elección de usar o no esa competencia en un tiempo y forma determinada, lo cual rompería con el esquema de automatización es decir hacerlo sin pensar, por último el estudio también concluyó que dejar de llevar a cabo el entrenamiento un día no reduce las posibilidades de que el hábito se forme, si se necesitan más días para desarrollar el hábito no indica que no se consolidará, sólo señala que el individuo es más resistente a la rutina de ese hábito en particular, nuevamente la personalidad y disposición de cada individuo ocupa un lugar importante, fortaleciendo éste orden de ideas el estudio señala que para formar un hábito rápidamente es necesaria una fuerte motivación intrínseca y un elevado grado de persistencia, no olvidemos que dentro de los puntos más relevantes en el estudio también está el precepto inicial donde se planteaba que un hábito era la automatización, hacer las cosas sin pensar y recordemos que en las competencias se requieren comportamientos y hábitos específicos.



Figura 3. Comportamientos que se convierten en Hábitos para la formación de competencias.

Es posible que al tener un hábito se liberen recursos cognitivos, pues al llevar a cabo acciones de forma automática se pueden hacer otras tareas, existen individuos que inclusive son capaces de realizar varios procesos cognitivos y acciones al mismo tiempo, el recurso cognitivo no utilizado permite que el individuo pueda enfocarse en otra cosa sin preocuparse por detonar un comportamiento en particular.

Al retomar el concepto de competencias compensatorias de Lominger y llevar a cabo una comparación con los hábitos, podemos encontrar que existen relaciones entre varios hábitos, que no necesariamente están vinculados con una competencia en particular. Cuando se tiene un hábito es posible desarrollar otro que coadyuve o apoye la formación de una competencia, es decir varios hábitos aparentemente no relacionados entre sí siguen rutas compensatorias y en conjunto todos estos hábitos se fortalecen formando competencias, lo que podríamos llamar hábitos compensatorios.

En el trabajo presentado por, (Flores, J. G. 2009: 301-322). Se presenta la relación entre el contexto familiar y el rendimiento escolar, el estudio se llevó a cabo sobre un alumnado de Educación Primaria de quinto grado y las familias a las cuales pertenecen, el estudio analizó si el hábito de lectura promovido por la familia repercutía en los hijos pertenecientes a esta misma

familia. La conclusión fue que los hijos cuyos padres promovían en sus hijos el hábito de la lectura tenían un mayor nivel de competencia matemática y competencia en comunicación lingüística, a mayor número de horas semanales dedicadas a éste hábito mayor competencia en matemática y comunicación lingüística tenían, la relación entre el hábito de lectura y competencia matemática no era tan evidente, sin embargo se vio reflejada en las conclusiones del estudio.

## **QUINTANA ROO Y SUS COMPETENCIAS EN EL SECTOR HOTELERO**

Considerado como un estado joven, Quintana Roo es un paraíso lleno de atractivos que lo vuelve irresistible para los visitantes. Según (CONCANACO SERVYTUR. 2017) declaró que México ocupa el número 10 de los países con mayor arribo de turistas y Quintana Roo y sus bellezas por supuesto es uno de los destinos más visitados dentro de México.

El turismo poco a poco ha cobrado mayor relevancia en México hasta convertirse hoy en uno de los motores económicos fundamentales del país, un país tan complejo, que inclusive posee estados donde prácticamente el turismo es la única actividad económica. (Castro, J. 2013).

Acorde a la (SECTUR 2016) en el primer semestre del 2016 México recibió 47 millones de visitantes internacionales lo que implica un crecimiento del 9.4 por ciento comparado al 2015 de los 47 millones 30 fueron excursionistas, el turismo ha generado aproximadamente 7.5 millones de empleos y en el año 2013 contribuyó con el 9% del PIB convirtiéndose en la tercera fuente de ingreso de divisas en el país (Castro J, 2013).

Acorde al Comunicado 157 de la secretaría de turismo publicado el 11 de septiembre de 2016 en junio 2016 ingresaron a México casi tres millones de turistas internacionales, creciendo 6.6 por ciento comparado con el mismo lapso del año anterior.

En 2016 arribaron mil 200 cruceros equivalente a tres millones de turistas 2 de los 3 puertos que más pasajeros recibieron se encuentran en Quintana Roo, Cozumel y Mahahual, los puertos que más turistas recibieron fueron Cozumel, Ensenada y Mahahual, representando el 77.5 por ciento del total de pasajeros que arribaron en el periodo al país..El comunicado también resalta que los turistas de Estados Unidos que llegaron a México vía aérea se incrementaron en 13.2%. Según declara CONCANACO los lugares preferidos por los visitantes son en primer lugar la Ciudad de México seguida de la Riviera Maya y por último Cancún, sin embargo en 2016 los aeropuertos que recibieron el mayor número de visitantes extranjeros en el primer semestre del año fueron Cancún con tres millones 741 mil 655 pasajeros; la Ciudad de México con un millón 678 mil 252 visitantes y en tercer lugar Puerto Vallarta que registró 767 mil 603 visitantes.

De enero a octubre del 2014 la captación de divisas fue de aproximadamente 13,134 millones de dólares, durante el primer semestre 2016 se registró una captación de 1,684 millones de dólares, que representa un aumento de 11.3 por ciento con respecto al mismo periodo 2015. En el 2016 el empleo turístico creció 5.5 % implicando que la población ocupada directamente en el sector turismo rebasó los tres millones 890 mil empleos, lo que es un índice máximo histórico.

Quintana Roo enfrenta un gran reto de atención y servicio al turista, requiriendo profesionales con competencias enfocadas a la hospitalidad, las IES, el gobierno, empresas y organizaciones en general, aún que no siempre de forma coordinada, han establecido estrategias, proyectos y esquemas de capacitación para tener los mejores profesionales, de esta forma enfrentan los grandes desafíos que implica tener cantidades tan vastas de visitantes. Uno de los muchos ejemplos que podemos encontrar al respecto es Grupo Argos que crea la certificación de la experiencia laboral, la empresa considera este concepto como el proceso mediante el cual un individuo documenta y evidencia que posee los conocimientos, habilidades, destrezas y valores acordes con las necesidades de la actividad profesional que realiza. Trabajando con su unidad de

negocio UNIGLOBAL, Argos realiza convenios con el instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Quintana Roo (ICAT) y lleva a cabo certificaciones laborales avaladas por la Secretaría de Educación Pública (SEP). (Grupo Argos 2017).

Kotler, Bloom y Hayes, dentro de su definición de servicio enfatizan que servicio es un acto esencialmente intangible y (Grönroos, C. 1994: 3) por su parte profundiza mencionando que la calidad del servicio son una serie de acciones que son percibidas por los clientes en los momentos de verdad, los clientes califican el servicio tanto en los resultados obtenidos como en el proceso para llegar a estos resultados, brindar un servicio son una serie de actividades de formas de actuar por parte del brindador del servicio pero la forma en que lleva a cabo esas actividades califica la calidad del mismo como ejemplo veamos a (Albrecht, K., & Zemke, R. 1985) que hablan de un estudio hecho por British Airways en los 80 donde determinaron 4 factores que los clientes tomaban en cuenta para determinar calidad en el servicio, los resultados del estudio hablan en sí de comportamientos de los brindadores de servicio donde tenían atención y preocupación por el cliente, espontaneidad y deseo por acercarse en forma activa, capacidad de solución de problemas y restablecimiento, es decir si algo sale mal hay alguien preparado para hacer un esfuerzo especial para resolver la situación en conclusión la forma de actuar del brindador de servicios es lo que determina la calidad del mismo.

La preparación técnica adecuada y la actitud que el brindador de servicio tiene que tener para aspirar al éxito, no sólo ocupa a los profesionales y estudiantes para capacitarse en atender adecuadamente al turista, las IES también hacen esfuerzos a través de sus diferentes programas educativos.

Determinadas actividades relacionadas con el sector turístico exigen que los profesionales de este sector tengan un enfoque y grado de especialización alto en competencias técnicas (hard skills) y por supuesto un gran dominio de competencias transversales (soft skills), no es igual ser administrador de empresas turísticas que ser administrador de hoteles, a pesar de que ambas disciplinas comparten aparentemente en sus programas académicos un marco contextual similar, en lo particular sus diferencias son relevantes y son precisamente las discrepancias entre ellas las que marcan la diferencia entre un candidato y otro para determinado puesto de trabajo.

## **CONCLUSIONES**

En la guía de escuelas a nivel superior en Quintana Roo presentada por la Secretaría de Turismo, (Secretaría de Turismo 2017) se menciona que dentro del estado existen 13 campus de instituciones de educación superior que ofrecen programas académicos relacionados con turismo, 3 de estos campus corresponden a una misma institución, la Universidad de Quintana Roo, pero de estos 13 campus sólo 6 ofrecen una carrera relacionada con Hotelería, aunque los programas de estudios parecen en algunos casos estar complementados y no especializados, sólo 4 se enfocan directamente a hotelería y a la gestión o dirección de empresas Hoteleras. Los esfuerzos educativos que tiene el estado específicamente en el sector hotelero son grandes, no sólo tienen que estar enfocados a atender la mayor cantidad de candidatos que aspiran a ser profesionales en la hotelería, además tiene que brindar una formación que pueda competir con profesionales nacionales o internacionales que ven en el estado un lugar donde ejercer su profesión, las IES que se enfocan a la hotelería deberán tener programas educativos actualizados que hayan recopilado las necesidades del entorno y que sean dinámicos y puedan estar atentos a los cambios contemporáneos.

El papel que tiene el docente de programas dirigidos a administración hotelera tendrá que poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, según (Irigoyen, J. J., Jiménez, M. Y., & Acuña, K. F. 2011: 243-266) un docente es ser un mediador al estudiante de las formas y modos de actuar ante los objetos, los comportamientos cobran una importancia trascendental en la hotelería, el conocimiento tiene que estar identificado con la acción del estudiante que conoce o sabe algo según dice (Bernal, C. I. 2007: 435-456)

Los desafíos que un docente de administración hotelera tiene para formar egresados competentes en la disciplina no son sencillos, pero puede apoyarse y enfocarse en el entrenamiento de comportamientos, en la formación de hábitos y medición de los mismos, con ello el profesor aporta para que el individuo tenga un dominio de competencias, es decir el docente puede jugar un rol más de entrenador o facilitador que de maestro.

(Hickman, H.; D'Verona, F.; Cepeda, M. L. y Tena, O. 2007: 45-58) proponen que un docente puede apoyarse en 5 preceptos para llevar a cabo actividades de entrenamiento en la docencia, 1) ejercicios donde el estudiante pueda identificar los elementos que conforman lo que se requiere para llevar a cabo la tarea; 2) ejercicios donde el alumno interactúe con el desempeño que lo llevó a la solución efectiva del problema; 3) ejercicios que incluyen variaciones en las variables del problema y la relación entre ellas y que los llevan a la misma estrategia de solución; 4) ejercicios donde el alumno formule la regla derivada de la solución efectiva y formule la regla para otros individuos; 5) ejercicios que promuevan la medición de su propio desempeño y que atienda las áreas de oportunidad derivadas del mismo.

Pero el docente de administración hotelera requiere ir más allá del aula, por supuesto que los ejercicios dentro del salón influyen en el arraigo de comportamientos, pero no olvidemos la importancia de que estos comportamientos sean repetitivos y se vuelvan en algunos casos hábitos, inculcar estos hábitos en el estudiante, tiene que ser una labor continua, medible, que a lo largo de la carrera y en conjunto con otros hábitos permita que un estudiante genere un dominio sobre una competencia. Un docente se convierte en un facilitador del conocimiento pero en un entrenador de competencias, (Orozco, B. 2000 105-139) un docente de administración hotelera tiene que formar y entrenar a los alumnos en distintos saberes que a la vez involucran diversas competencias, las rubricas para medir y evaluar comportamientos específicos antes y después del ejercicio docente son indispensables, los ejercicios y casos prácticos son imprescindibles y enfrentar a los alumnos directamente a las actividades y problemas reales del entorno es ineludible. Un profesional de la hotelería debe saber hacer, resolver y actuar, ser competente y tener un dominio amplio en todas aquellas competencias que los clientes internos y externos exigen teniendo comportamientos y hábitos automatizados de servicio que le permita ir más allá de las necesidades de sus clientes.

Las IES a través de sus programas de administración hotelera tienen la consigna de formar profesionales que atiendan el sector turístico con un enfoque y grado de especialización alto en competencias técnicas (hard skills) y por supuesto un gran dominio de competencias transversales (soft skills) el docente de administración hotelera tiene que promover dentro y fuera de las aulas comportamientos que se vuelvan hábitos y fortalezcan el dominio de competencias requeridas en el ámbito laboral hotelero, el docente puede predicar con el ejemplo, llevar a cabo actividades y ejercicios que apoyen el entrenamiento del estudiante, que vayan más allá de sólo memorizar, que permita que el estudiante practique aprovechando actividades cocurriculares que dentro de las IES contribuyan a elevar el grado de dominio en una competencia, el profesor gestionar actividades en conjunto que aprovechen al máximo el tiempo que el estudiante pasa dentro de los recintos educativos y que lo lleve a desarrollar formas de pensar y actuar como líder en el sector hotelero, que lo vuelvan lo suficientemente maduro para empoderarse y elegir cuando aplicar esas competencias y la forma de hacerlo, formando así formadores pues al tener un dominio sobre una competencia el egresado podrá gestionar y formar a sus pares y grupos de trabajo.

El docente de administración hotelera no debe olvidar las rubricas que requieren tener clara evidencia de un antes y un después para monitorear el desempeño del alumno a lo largo de su programa educativo, el estudiante por su parte podrá tener una conciencia clara de su situación y así elevar su dominio de competencias más allá del aula. Inculcar estos hábitos en el estudiante, tiene que ser una labor continua, coordinada entre materias, medible, debe de trabajar en conjunto con su entorno, tener prospectiva y tener pertinencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America*. Dow Jones-Irwin.
- Alles, M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. Argentina: Granica
- Allison, H. E. (1992). *El idealismo trascendental de Kant: una interpretación y defensa* (No. 40). Anthropos Editorial.
- Almada, A. I. (2000). Formación de los recursos humanos y competencia laboral. *Boletín cinterfor*, 149, 1-14. Disponible en: [file:///C:/Users/UQROO/Downloads/formacion recursos humanos competencia laboral i barra.pdf](file:///C:/Users/UQROO/Downloads/formacion%20recursos%20humanos%20competencia%20laboral%20i%20barra.pdf)
- Bernal, C. I. (2007). Un análisis crítico del Modelo del Triángulo Pedagógico: una propuesta alternativa. *Revista mexicana de investigación educativa*, 12(32), 435-456.
- Cano, E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 12(3), 11. Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123COL1.pdf>
- Castro, J. (2013). La economía del turismo. CEIDAS México Social. Disponible en: <http://www.mexicosocial.org/index.php/colaboradores/colaboraciones-especiales/item/315-la-economia-del-turismo>
- Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (2017) Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- Clear, J. (2014). How Long Does It Actually Take to Form a New Habit?(Backed by Science). *The Huffington Post*, 10.
- CONCANACO SERVYTUR. (2017). *concanaco.com.mx*. Disponible en: <http://www.concanaco.com.mx/wp-content/uploads/2016/boletines/Turismo-Enero-2016.pdf>
- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (2017) *Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales*. Disponible en: <http://www.conocer.gob.mx/>

- Delors, J. (2013). Los cuatro pilares de la educación, Informe para la Unesco sobre Educación Superior. *Revista Galileo*, 23, 103-110. Disponible en: <http://www.ucuenca.ec/ojs/index.php/galileo/article/view/169>
- Díaz-Barriga, Á. (2011). Competencias en educación: Corrientes de pensamiento e implicaciones para el currículo y el trabajo en el aula. *Revista iberoamericana de educación superior*, 2(5), 3-24.
- Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (2017) *Enfoque centrado en competencias*. Disponible en: [http://www.dgespe.sep.gob.mx/reforma\\_curricular/planes/lepri/plan\\_de\\_estudios/enfoque\\_centrado\\_competencias](http://www.dgespe.sep.gob.mx/reforma_curricular/planes/lepri/plan_de_estudios/enfoque_centrado_competencias)
- Flores, J. G. (2009). Hábitos y actitudes de las familias hacia la lectura y competencias básicas del alumnado Family habits and attitudes towards reading and students' basic competences. *Revista de educación*, 350, 301-322.
- Fromm, E. (2012). *The sane society*. London: Routledge.
- Gabilondo, Á. (2013). *El salto del ángel. Palabras para comprendernos*. Aguilar.
- Gaete Quezada, R. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España The university social responsibility as a challenge to the strategic management of Higher Education: the case of Spain. *Revista de educación*, 355, 109-133.
- García Ramos, J. M., de la Calle Maldonado, C., Valbuena Martínez, M. C., y de Dios Alija, T. (2016). Educating in Social Responsibility and its Impact on the Students of a university's diverse degree courses. *Revista de Investigación Educativa*, 34(2), 435-451. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/view/244271/195071>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Grupo Argos (2017) uniglobal certifica las competencias: Disponible en: <http://www.uniglobal.com.mx/>
- Henri-Irénée Marrou (1985). *Historia de la educación en la Antigüedad*. Ediciones AKAL.
- Hickman, H.; D'Verona, F.; Cepeda, M. L. y Tena, O. (2007). "Conducta gobernada por reglas y contingencias: un análisis crítico", en J. J. Irigoyen, M. Jiménez, B. Valenzuela y K. Acuña, *La investigación psicológica en Sonora* (pp. 45-58). Hermosillo: Editorial UniSon.
- Irigoyen, J. J., Jiménez, M. Y., & Acuña, K. F. (2011). Competencias y educación superior. *Revista mexicana de investigación educativa*, 16(48), 243-266.
- Korn Ferry Institute (2009). *CEO Vision Revisited, Leaders For Today And For The Future*.
- Lally, P., Van Jaarsveld, C. H., Potts, H. W., & Wardle, J. (2010). How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. *European journal of social psychology*, 40(6), 998-1009.
- Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. (2004). *FYI: For your improvement*. Center for Creative Leadership. One Leadership Place, PO Box 26300, Greensboro, NC 27438.
- Lombardo, M. M., & Eichinger, R. W. (2005). *The leadership machine*. Minneapolis: Lominger.

- Martínez-Priego, C. (2014). Desarrollo de la personalidad y virtudes sociales: relaciones en el contexto educativo familiar. *Educación y Educadores*, 17(3), 447-467.
- Meza, P. (2008). Las competencias que requiere el sector empresarial mexicano de los egresados universitarios. *Puebla: Instituto de Investigaciones Sociales y Humanidades-BUAP*.
- Naidorf, J. (2011). Criterios de relevancia y pertinencia de la investigación universitaria y su traducción en forma de prioridades. *RASE: Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*, 4(1), 48-58.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017). *Definition and Selection of Competencies (DeSeCo)*. Disponible en: <http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetenciesdeseco.htm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017). *Education at Glance 2012*. Disponible en [https://www.oecd.org/edu/EAG%202012\\_e-book\\_EN\\_200912.pdf](https://www.oecd.org/edu/EAG%202012_e-book_EN_200912.pdf)
- Orozco, B. (2000). "De lo profesional a la formación en competencias: giros conceptuales en la noción de formación universitaria", en M. A. Valle. *Formación en competencias y certificación profesional* (pp. 105–139). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ramírez, L., & Medina, G. (2008). Educación basada en competencias y el proyecto Tuning en Europa y Latinoamérica. *Su impacto en México. Ideas CONCYTEG*, 3(39), 8. Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 64-91. Disponible en: [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re355/re355\\_05.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re355/re355_05.pdf)
- Rodrigues, P., Peralta, M., y Nunes, C. (2011). Avaliação das aprendizagens no ensino superior: percepção de estudantes do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa. 23º *Coloquio Internacional de ADMÉE-Europe*. Disponible en: <http://www.ie.ulisboa.pt/pls/portal/docs/1/333275.PDF>
- Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (2011). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 64-91.
- Secretaría de turismo (2016) *México recibió en el primer semestre de 2016, 47 millones de visitantes internacionales: SECTUR*. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/mexico-recibio-en-el-primer-semester-de-2016-47-millones-de-visitantes-internacionales-sectur>
- Secretaría de Turismo (2017) *SECTUR guía de escuelas a nivel superior en Quintana Roo* Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/ictur/cultura/educacion/guia-de-escuelas/nivel-superior/quintana-roo/>
- Tesouro, M. (2005). La metacognición en la escuela. *Educar*, (35), 135-144.
- Universitat Oberta de Catalunya (2013). *¿Son importantes las competencias transversales en un proceso de selección?*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=4wWgXfAMesU>
- Von Schelling, F. (2005). *Sistema del idealismo trascendental*. Barcelona: Anthropos Editorial.