

**EVALUACION DE LA PERTINENCIA SOCIAL DE LA CARRERA
DE TURISMO DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE
BARLOVENTO**

Dr.C. Ariel Romero Fernández¹, MSc. Aura Rosa Matos²

*1 Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba*

*2. Instituto Universitario de Barlovento, Higuero, Barlovento,
Venezuela*

Resumen.

La presente investigación se realiza en la Empresa de Mantenimiento a Equipos de Matanzas, y tiene como objetivo: Aplicar un procedimiento para la evaluación de la mejora del proceso venta de equipos. Primeramente se realiza un análisis detallado sobre las principales concepciones teóricas acerca de la evaluación y mejora de la calidad. Posteriormente se realiza una caracterización detallada del objeto de estudio y se sugiere el procedimiento a aplicar, así como las técnicas y métodos empleados en la recogida y procesamiento de la información. Por último se aplica el procedimiento obteniendo los siguientes resultados: caracterización de los procesos de la empresa, determinación del ciclo del servicio de venta de equipos, así como los momentos de la verdad y críticos del mismo, evaluación de la satisfacción de los clientes internos y externos, despliegue de la función de calidad para dicho proceso y la determinación del nivel sigma del mismo y las posibles mejoras funcionales y estructurales.

Palabras claves: evaluación de la mejora; mejora de procesos de servicio.

Introducción.

Las Universidades deben asumir un papel protagónico en los procesos de desarrollo humano, explorando y llevando a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad más justa y participativa a través del contenido de los programas que en ella se imparten, para ello, el trabajo de las Universidades en el sector comunitario debe permitirle a las instituciones conocer las necesidades de la comunidad en la cual se encuentran ubicados sus núcleos, para desarrollar con mayor eficacia el contenido programático en cada uno de ellos, y de este modo formar un profesional capaz de integrarse a su sociedad o comunidad a través de la evaluación de la pertinencia social de la Carrera de Turismo que se imparte en el Instituto Universitario de Barlovento, por todo esto es necesario que la Universidad posea, formación, educación, investigación, sensibilización, estructuras solidarias, compartir experiencias y recursos así como transferencia tecnológica.

La reflexión acerca de la pertinencia social de la educación tiene una larga historia, pero fue en la década de los sesenta que se intensificaron los estudios para sistematizar los problemas a los que se enfrentaban los sistemas educativos, tanto de los países en vías de desarrollo como en los desarrollados. En “La Crisis Mundial de la Educación”, publicado por aquellos años, Philip Coombs apuntaba los serios retos por los que atravesaban las instituciones educativas, y entre otros se hacía mención a: el explosivo crecimiento de las necesidades de aprendizaje; la creciente contracción financiera; las desigualdades educativas y la proliferación de desequilibrios entre la educación y el empleo. (Malangón, Luís. 2003).

La vinculación es parte de la historia misma de la universidad. Es difícil concebir a esta institución aislada totalmente del contexto social. La discusión al respecto se sitúa en torno a dos ejes: uno, la universidad simplemente es un reflejo de la sociedad y en ese sentido se constituye en un mecanismo para la reproducción de la mano de obra calificada y los valores, que las demandas sociales y económicas así lo exigen; y dos, la universidad es un ente autónomo para construir interpretaciones del entorno que le permitan interactuar e incidir en los procesos de cambio de la sociedad.

La diferencia entre la situación hoy y la de “antaño” en torno a la pertinencia, es que hoy se ha constituido en un objeto de estudio y en un referente para el diseño de políticas sobre el presente y futuro de la educación superior, como bien lo afirma Milagros Cano: “El tema de la vinculación entre la universidad, los sectores productivos y la sociedad en general, ha cobrado importancia en los últimos tiempos, tanto como objeto propio de estudio y como parte central de las políticas gubernamentales e instituciones de la ciencia y la tecnología. (Malagón, Luís. 2003)

Dentro de las Misiones del Instituto Universitario de Barlovento se da especial énfasis en la formación de Técnicos Superiores especializados en sus áreas que correspondan a las exigencias de la competitividad del mercado.

En este sentido, el Instituto Universitario de Barlovento, debe definir políticas a fin de mantener y evaluar su interacción con el medio que lo rodea, cabe destacar que a objeto de constatar la efectividad de dichas políticas en cuanto a Ingresos, Permanencia y Egreso, la

Institución se debe plantear unas series de factores que permitan evaluar la coherencia y calidad de sus programas de estudios en relación a la práctica profesional.

La Importancia de la presente investigación radica en los aspectos actuales e innovadores a nivel educativo que están ocurriendo en los últimos tiempo, tanto en Venezuela como en Latinoamérica y en los países del Caribe, en lo relacionado con la formación de un profesional, crítico, creativo, desarrollador y transformador de su realidad y de su proceso de enseñanza aprendizaje, un profesional integro, generador de conciencia y con una amplia y marcada sensibilidad social para enfrentar retos, aceptar cambios positivos, y solucionar problemas propios de su entorno social. (Tendencias Actuales de la Didáctica, Notas del Curso de Didáctica Universitaria, Universidad de Matanzas Cuba, 2007).

Por todo ello, cabe preguntarse ¿Cómo lograr la evaluación de la Carrera objeto de estudio? ¿Sobre qué principios?, ¿Qué fundamentos pedagógicos deben caracterizar la misma, para propiciar que el proceso de formación pedagógica contribuya a lograr la pertinencia social del mismo?

Desarrollo

1. Principales concepciones teóricas sobre pertinencia social.

Al respecto, Jhan Lenan, afirma que “En la actualidad nuestro país se encuentra inmerso en un momento histórico cultural, que arranco a mediados del año 1999, Hablar de un incremento superior al 300% en la tasa de ingreso a la educación superior en Venezuela, basado en el aumento exponencial en las cifras de estudiantes universitarios que hoy superan los dos millones, es sólo una muestra numérica del paquete de medidas aplicadas durante los últimos 10 años en esta materia”

Por una parte el concepto de pertinencia obliga a la universidad a responder ante la sociedad sobre lo que la institución universitaria genera como producto. Desde este punto de vista la pertinencia, en la medida misma en que se sitúa en el horizonte de un responder a la sociedad, se vincula con el principio de responsabilidad, y permite de este modo romper la posibilidad de un cerco de autoaislamiento universitario incompatible con la misma tradición latinoamericanista de una universidad pública en armonía con las necesidades de la sociedad civil y con las condiciones de su progreso. Pero por otra parte, este responder a otros, es susceptible de restringir la libertad de la universidad como fuente de transformación intelectual y social, ya que puede introducir una normativa adaptativa y conformista en relación con las condiciones sociales e intelectuales dadas.

Para poder discernir este doble carácter de la pertinencia, a la vez como generadora de un principio de responsabilidad pública y como susceptible de una implicancia heterónoma en la política universitaria, es menester remitirse a la naturaleza de lo que se puede llamar juicio de pertinencia. En efecto, los parámetros de pertinencia no proceden de juicios asépticos y neutros, sino que se ubican de entrada en la esfera de la filosofía política, como decisiones que en su naturaleza son diferentes de algoritmos o deducciones científicas.

La pertinencia, en este sentido, pertenece a la política, y como tal sólo es dirimible en el terreno de la política. Si se tiene presente la diferencia de naturaleza trazada por Kant entre

el juicio reflexionante inherente a la vida práctica y los juicios determinantes de la teoría, se puede comprender que en el juicio de pertinencia hay un basamento de valores y orientaciones normativas que deben ser tomadas en cuenta en relación con las decisiones de pertinencia relevantes para la vida universitaria.

En este sentido, la tensión de la pertinencia, como fuente de responsabilidad social y como fuente posible de heteronomía puede resolverse si se asume su trasfondo político propio. Asumirlo significa que la universidad no debe responder acríticamente ante parámetros de pertinencia fijados como axiomas sistémicos, sino que debe asumir la discusión política de dichos parámetros a partir del fondo racional mismo que define a la universidad moderna como institución crítica. Su responsabilidad social, por ende, no consiste simplemente en el responder sobre, sino también en el debate que la universidad es susceptible de generar sobre el marco filosófico-político que condiciona la negociación con el estado sobre la pertinencia de lo que la universidad produzca. Sólo de este modo la pertinencia puede transformarse y convertirse en una oportunidad para la universidad, en la que su responsabilidad social pueda aunarse con su autonomía política.

La relación de la universidad con lo otro de la universidad -mercado de trabajo, principalmente- comporta *a priori* un conflicto entre dos principios: el principio de autonomía y el principio de responsabilidad pública. La universidad es autónoma pero la universidad es pública, lo cual quiere decir que debe a la vez hacerse cargo de lo que ella es como especificidad institucional y rendir cuenta a la sociedad de lo que ella hace y produce como bien público. Es por esta segunda línea que se filtra- como se señaló- la problemática de la evaluación externa y de la pertinencia. Esta problemática puede interpretarse en el sentido de que la universidad debe someterse a juicios de pertinencia cuyos patrones constitutivos se encuentran definidos sistémicamente. Pero también puede comprenderse en el sentido de que la universidad se somete a juicios de pertinencia y de evaluación externa cuyos criterios son *negociados* con la universidad en un consenso comunicativamente alcanzado entre la comunidad universitaria, la sociedad y el estado.

Es este segundo elemento que a todas luces falta hoy en la política evaluativa del estado hacia la universidad, y que define los criterios de pertinencia y de evaluación externa no como un natural algoritmo o conteo de entradas y salidas, sino como *juicio* en el sentido de la *Urteilskraft* de Kant.

En este último sentido la evaluación externa no es antitética de la autonomía sino que conforma un todo con esta última a partir de la solidaridad entre autonomía, responsabilidad y juicio de pares a partir de los criterios comunicativamente alcanzables que la comunidad universitaria ha de estar en poder de negociar con la sociedad y el estado. La idea de que la tradición de la Reforma Universitaria Latinoamericana hoy no es simplemente suficiente y que un nuevo contrato es necesario entre estos actores aparece como alternativa a una política de evaluación externa definida unilateralmente por el aparato administrativo del estado a partir de premisas y programas de financiamiento procedentes de los organismos internacionales.

En el campo de la educación superior se evidencian avances significativos con respecto, al rediseño de las carreras con pertinencia social. En este sentido han sido muy acertadas las políticas implementadas en materia de educación superior, hoy por lo menos se habla de Rediseño Curricular, a través de las renovaciones curriculares y pedagógicas en los Programas de Formación Nacional del (PNF).

Así como el **Proyecto Alma Mater**, el cual es un **Programa de Mejoramiento de la Calidad**, que está orientado a elevar la calidad y promover la búsqueda de la excelencia. Al respecto el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, instruirá a las instituciones al respecto, para que a su vez ellas determinen los elementos fundamentales para la pertinencia de dichos programas, a través de los diseños de las distintas Mallas Curriculares concernientes a los programas de formación, que se esperan desarrollar.

A nivel de Educación Superior, se han realizado planteamiento acerca de la importancia que merecen las evaluaciones continuas y renovaciones curriculares, a fin de establecer de alguna forma la correspondencia o coherencia que se debe asumir como punto vinculante entre la comunidad y las actividades realizadas en las universidades, que de alguna manera contribuyan a su desarrollo en todos los ámbitos.

A propósito de esta investigación, se evaluará la coherencia y pertinencia desde un punto de vista social, es decir, a través del desarrollo de la evaluación, se determinará si la carrera de Turismo obedece al nivel de corresponsabilidad que debe existir entre la Comunidad y la Universidad, y si de alguna manera los profesionales formados, atienden a las exigencias del entorno de acuerdo a las competencias adquiridas a través de su proceso de enseñanza aprendizaje, en el sentido de ser solucionadores de la problemática que en su desempeño laboral se le pueda presentar.

En este sentido se consultaran estudios de investigación y referentes del tema planteado, a saber: La pertinencia Social, al respecto cabe preguntarnos.

¿Qué es Pertinencia Social?

Un concepto presente en la mayoría de los autores consultados y en los principales documento de la UNESCO, coinciden en que la pertinencia debe ser la cualidad principal de la relación o vínculo Universidad-Sociedad. UNESCO (1995): Documento de Política para el Cambio y Desarrollo en la Educación Superior.

La pertinencia social de la educación superior nos refiere al grado de vinculación existente entre las instituciones educativas y la sociedad, en un sentido amplio; y entre éstas y los sectores productivos, en una visión más estrecha. Dicha vinculación se materializa a través de la formación ofrecida, en este caso, por el IUB, la cual deberá responder a las necesidades sociales del entorno, más allá del ámbito de lo material y la inmediatez de la utilidad, o de los requerimientos específicos del mercado de trabajo.

Tünnermann y De Souza Ambos autores consideran que "Sin duda, la educación superior debe atender las demandas, pero su pertinencia trasciende esas demandas y debe analizarse desde una perspectiva más amplia, que tenga en cuenta los desafíos, retos y demandas que a ella impone la sociedad en su conjunto. El asunto consiste en traducir las metas y objetivos

globales de la sociedad en términos de las tareas que incumben a la educación superior, tanto en sus aspectos cuantitativos como cualitativos: formación de personal especializado de alto nivel, investigaciones a realizar, tareas de extensión y servicio que deberían programarse, etc.

La pertinencia es una cualidad de los procesos universitarios y de la medida en que estos procesos son congruentes con las expectativas, las necesidades, principios y valores de desarrollo social y del conocimiento científico. En los albores del nuevo siglo, se observan una demanda de educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro, de cara al cual las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales. (La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción, 9 de octubre de 1998)

Sin ánimo de brindar un concepto definitivo sobre pertinencia, brindamos algunas referencias sobre el término en aras de su adecuada comprensión. El Art. 6 de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción plantea que "la pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que estas hacen".

Para García, la Universidad pertinente se define "como el grado de contribución o intervención de las universidades en la solución de las necesidades o demandas de la sociedad, en sus dimensiones técnica y sociales, actuales y a futuro, los aportes y la manera como aquella es sentida y percibida por ésta, en una interacción que toma el entorno como su objeto de estudio a fin de identificar problemas, proponer soluciones y participar en ellas, desde una posición reflexiva que permite mantener vigentes los principios inherentes a su condición de universidad."

A propósito de la presente investigación se citaron algunos de los autores que opinan con respecto del tema Pertinencia social de las Universidades, no obstante existen otros expertos e investigadores de la materia con muy variadas opiniones acerca del tema investigado. Como se puede observar las citas corresponden a seis (6), autores en total, y las opiniones al respecto son muy acertadas en el sentido de la función, misión y visión que debe cumplir en este momento histórico la educación superior.

No obstante, para el desarrollo de la investigación se considero el análisis del concepto asumido por García, debido a que es el más acertado y completo, en el sentido de que reúne las condiciones, a fin de hacer una mejor evaluación del programa objeto de estudio. Asimismo dentro del concepto se define la pertinencia "como el grado de contribución o intervención de las universidades en la solución de las necesidades o demandas de la sociedad, en sus dimensiones técnica y sociales, actuales y a futuro" el mismo está en correspondencia con la problemática planteada, la cual hizo posible la realización de esta investigación, a fin de dar solución al mismo.

No hay duda que los nuevos escenarios de la educación superior presionan un cambio a fondo de las estructuras de la universidad, de su misión, su visión y de la cultura

institucional dominante, no solamente para que la universidad se adapte, se adecue, sino para que pueda ser una institución moderna y crítica, capaz de incidir, participar, acompañar y liderar los cambios del entorno.

Estas reflexiones nos permiten entender que la pertinencia se construye de manera diferente, en razón de contextos diferentes. Probablemente en los países altamente industrializados la pertinencia económica adquiera un mayor significado; y en los países de América Latina, la pertinencia social, constituya el mecanismo que permita “la búsqueda de nuevos esquemas en la organización del mundo del trabajo, y por lo tanto de las profesiones” (García Guadilla, 1996).

Durante mucho tiempo se han mantenido como funciones esenciales de la universidad: la docencia, la investigación y la extensión, y ésta última era considerada como la verdadera “función social de la universidad”. Hoy, con la inclusión de la pertinencia en la agenda de la educación superior en el mundo, la función social de la universidad constituye la esencia misma de la universidad. El término extensión y el concepto consustancial a él, poco a poco van desapareciendo del lenguaje universitario.

Sin embargo, creemos que la función social de la universidad no se cumple plenamente, ni a través de la “extensión” ni a través de relaciones más estrechas con el sector productivo. En el primer caso, porque la idea de extensión tal y como se ha entendido en el modelo anterior, significa algo que se “añade” pero que no es substancial de la universidad. En el segundo caso, porque las relaciones universidad-sociedad en nuestros países deben ir más allá de las relaciones universidad-sector productivo.

Se precisa de un diseño curricular donde se establezca la vinculación universidad-sociedad; creando una adecuada interacción entre la universidad y las instituciones sociales, económicas y políticas que conforme su entorno. Integración que garantizará un impacto significativo en los procesos universitarios y en su contexto social con un enfoque sustentado en actividades metodológicas imprescindibles para que la educación superior aporte al desarrollo humano sostenible, a través de un proceso de formación con significado, el cual contribuya a darle solución a los problemas existentes en la sociedad. (La Pertinencia en la Educación Superior: Elementos para su comprensión, 2003.)

La pertinencia de las universidades radica precisamente en la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones con la sociedad y el Estado, basadas en la rendición de cuentas de las instituciones de educación superior. La sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio. (Cáceres, Enrique, 2008)

Hoy la sociedad exige que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto. Tampoco es suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad. Y estas antiquísimas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad. Es evidente que el concepto de calidad de la educación universitaria ha variado y aquellas universidades que no sean capaces de

orientarse y adecuarse a las nuevas exigencias sociales, sencillamente desaparecerán o se convertirán en fósiles.

Pertinencia Social de la Universidad. Por una parte el concepto de pertinencia obliga a la universidad a responder ante la sociedad sobre lo que la institución universitaria genera como producto. Desde este punto de vista la pertinencia, en la medida misma en que se sitúa en el horizonte de un responder a la sociedad, se vincula con el principio de responsabilidad, y permite de este modo romper la posibilidad de un cerco de autoaislamiento universitario incompatible con la misma tradición latinoamericanista de una universidad pública en armonía con las necesidades de la sociedad civil y con las condiciones de su progreso. (Naishtat, Francisco)

David Fernández, rector actual de la Universidad Iberoamericana Puebla, afirma que la mejor universidad es la “que entienda mejor la realidad en la que inserta y contribuya a transformarla con mayor eficacia”. Habla de la necesidad de historiar la universidad, es decir, de volverla un elemento activo de la estructura social, que sea instrumento del saber y no instrumento de dominación. Por eso tiene que, asumir la dimensión política inevitable, “desde la voluntad de transformar la sociedad para hacerla más justa y equitativa. La universidad debe generar conocimiento; debe generar conocimiento pertinente a la realidad de su entorno y hacérsela llegar; y debe dar prioridad al conocimiento útil para las capas más desamparadas de la sociedad. (Almeida, Eduardo, 2009)

La educación superior, en consecuencia, está obligada a asumir el reto de reconstituirse para dar respuesta a las urgentes demandas a la sociedad a la que se debe. En las últimas décadas de su historia reciente, las universidades nacionales han venido perdiendo pertinencia y convirtiéndose en espacios públicos reproductores de las desigualdades de su entorno, ajenas incluso a los requerimientos ocupacionales del mercado

A nivel de Interrelación Institucional y el entorno, la Unidad de Relaciones Interinstitucionales del Instituto Universitario de Barroto (IUB), muy bien se puede vincular activamente al desarrollo práctico de la carrera de turismo. Dicha Unidad se traza metas y objetivos a lograr en las comunidades en un tiempo determinado, esta situación es propicia para que exista contacto Universidad Comunidad, en las realizaciones de actividades y desarrollo de proyectos comunitarios por parte del profesional en la carrera de turismo.

Unos de los criterios centrales que ha orientado el diseño de las políticas educativas a nivel superior, en los últimos años ha sido el de la pertinencia social, el cual ha impulsado muchos de los cambios observados en el sistema de educación superior a lo largo de la presente década. En el ámbito de los planes y programas de estudios, la pertinencia social se evidencia a través de la coherencia que existe entre los perfiles y los objetivos terminales establecidos en los mismos con las necesidades prevalecientes en el ámbito de influencia de las instituciones educativas, con el mercado de trabajo o con proyectos de desarrollo local, regional o nacional. (ANUIES, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000).

Las Instituciones de Educación Superior, especialmente las públicas, plantean en su misión la contribución a la solución de los problemas del país, desde su ámbito específico de acción. Por otro lado, en los planes de desarrollo que las instituciones han formulado recientemente, está presente un espíritu de servicio a la sociedad. El criterio de pertinencia ha estado presente en los procesos de actualización de planes y programas de estudios, así como en la apertura de una nueva oferta educativa, que las Instituciones de Educación Superior han venido desarrollando de manera constante a lo largo de la presente década.

Desde la demanda de necesidad de más pertinencia social se realiza explícita e implícitamente la crítica a la impertinencia universitaria –entendida ésta como la falta de pertinencia de su producción en relación con el cumplimiento de las demandas sociales de su lugar y época, y a su falta de responsabilidad social, ya sea en alusión a sus actitudes corporativas como por considerar sus acciones alejadas de las necesidades sociales (Brunner, 1994).

Estas acusaciones parten del supuesto de ubicar la Universidad por fuera de la sociedad (lo cual es una operación teórica sociológicamente problemática), y también lo hacen en función de provocar cambios en la cultura académica (entendida como las prácticas y significaciones de los sujetos académicos desde las que significan sus tradiciones, misiones y responsabilidades como agentes) de la Universidad, que se traducen en nuevos llamados a más pertinencia y responsabilidad social de la misma.

A través del Departamento de Extensión y Reproducción del IUB, se presenta una inigualable oportunidad para que los alumnos cumplan una labor de extensionismo, al llevar sus conocimientos adquiridos en las aulas de clases, hasta las comunidades receptoras, en donde los profesionales de la carrera de turismo tendrán la oportunidad, no solo de vincularse con las comunidades, sino también de llevar a la práctica ese cúmulo de conocimientos que los capacitaran en su futuro profesional.

Al respecto, se puede inferir que, la pertinencia esta referida a la intervención de la universidad en la búsqueda de soluciones de problemas reales de la sociedad, relacionados con el mundo del trabajo, comunidades organizadas, otros subsistemas de educación, el estado, el entorno social-cultural, el sector de egresados de la población estudiantil flotante, del Instituto Universitario de Barlovento, los cuales son una clara referencia del impacto que ejercen los estudiantes de la Institución en la sociedad.¹

La educación superior se enfrenta en todas partes a desafíos y dificultades relativos a la financiación, la igualdad de condiciones de acceso a los estudios y en el transcurso de los mismos, una mejor capacitación del personal, la formación basada en las competencias, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios, la pertinencia de los planes de estudios, las posibilidades de empleo de los diplomados, el establecimiento de acuerdos de cooperación eficaces y la igualdad de acceso a los beneficios que reporta la cooperación internacional.

¹ La Unidad de Seguimiento al Egresado del IUB, (GREIUB), no estaba orientada a cumplir con la misión para la cual fue creada, debido a múltiples factores internos y externos, era imposible determinar el impacto del egresado en su campo laboral. En la actualidad esta unidad esta siendo reactivada y es cuando se está comenzando a llevar un mejor registro de estos datos que son muy importantes para la Institución.

La educación superior debe hacer frente a la vez a los retos que suponen las nuevas oportunidades que abren las tecnologías, que mejoran la manera de producir, organizar, difundir y controlar el saber y de acceder al mismo

La educación superior ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones.

Por consiguiente, y dado que tiene que hacer frente a imponentes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación y la renovación más radicales que jamás haya tenido por delante, de forma que la sociedad contemporánea, que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones de moralidad y espiritualidad más arraigadas. (La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción 9 de octubre de 1998).

Tendencias actuales de Pertinencia en las Instituciones de Educación Superior Venezolana

La pertinencia constituye el fenómeno por medio del cual se establecen las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno. La universidad es una institución social enmarcada en el contexto de una formación social históricamente determinada. La interacción de esta institución social con la sociedad en la cual está insertada se da de diferentes formas y con estructuras diversas, tanto al interior de la universidad como del entorno social.

La universidad tiene estructuras determinadas que cumplen funciones en relación con la pertinencia: organismos de apoyo académico, no necesariamente vinculados directamente con los proyectos de formación, como por ejemplo, centros de investigación, de desarrollo, de acción social, oficinas de pasantes, entre otros y las estructuras que soportan los proyectos curriculares como las escuelas, departamentos, direcciones de programas. Ambos tipos de mecanismo posibilitan la concreción de la pertinencia.

El criterio histórico de autonomía universitaria ha llevado a un relativo aislamiento del sistema universitario con el resto de la educación superior dependiente, en general, de las autoridades educativas nacionales.

Diversificación de la educación superior

En la década del 90 se acentúa el proceso de diversificación de la educación superior iniciado con anterioridad. En primer lugar, entre la universitaria y la no universitaria, ya que la matrícula de ésta última creció significativamente –como ya ha sido señalado y se crearon un alto número de instituciones con muy diversas orientaciones y con muy distintos niveles de calidad. Históricamente, este tipo de instituciones estaban destinadas principalmente

La formación docente para la enseñanza media; en la década del 70 se incorporaron al nivel superior las antiguas escuelas normales de formación de maestros para el nivel primario. Entre la década del 80 y del 90 se crearon un alto número de instituciones terciarias de formación para actividades del sector servicios no cubiertas por las universidades, en especial en las áreas de diseño, de informática, de turismo, de hotelería, de la administración de empresas y del comercio. Estas instituciones ofrecen planes de estudio de muy diversa duración y de niveles de calidad muy heterogéneo.

En cuanto a las instituciones universitarias, en la primera mitad de la década del 90 se modificaron sustantivamente los criterios vigentes con anterioridad en cuanto a su creación, por lo que el número de instituciones se expandió significativamente, en particular las privadas.

El paquete de medidas aplicadas durante los últimos 10 años en materia de Educación Superior, en cuanto al índice de ingreso a la educación superior en Venezuela de estudiantes universitarios hoy superan los dos millones

La realidad abarca mucho más que eso, ya que en el campo de la educación superior se evidencian avances significativos con respecto al crecimiento de la matrícula, la cobertura geográfica, la pertinencia social y la atención a grupos sociales históricamente excluidos. (Jhan, 2008)

El mejoramiento de la infraestructura, mediante la construcción de nuevas instituciones universitarias, constituye un factor adicional que certifica los avances que, en términos cualitativos y cuantitativos, se han registrado en términos de educación superior durante el Gobierno Bolivariano que preside Hugo Rafael Chávez Frías.

La atención especial al sector educación responde a que se trata de un derecho humano y un deber social fundamental que, además, está contemplado en la Constitución Nacional como un proceso inherente a la creación de ciudadanía, un vehículo para alcanzar el pleno ejercicio democrático de la voluntad popular y necesaria para la construcción de una sociedad justa. Lo anterior permite observar que la pertinencia constituye un fenómeno complejo con múltiples determinaciones.

Este tipo de vinculación es parte de la historia misma de la universidad. Es difícil concebir a esta institución aislada totalmente del contexto social. La discusión al respecto se sitúa en torno a dos ejes: uno, la universidad simplemente es un reflejo de la sociedad y en ese sentido se constituye en un mecanismo para la reproducción de la mano de obra calificada y los valores, que las demandas sociales y económicas así lo exigen; y dos, la universidad es un ente autónomo para construir interpretaciones del entorno que le permitan interaccionar e incidir en los procesos de cambio de la sociedad (Malagón, Luís. 2003).

Es tan vital la presencia de la institución en comunidades, que el próximo septiembre de 2007, cumplirá dos años la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Esta ley entró en vigencia el 14 de septiembre de 2005 con el objeto de normar la prestación del servicio comunitario del estudiante de pregrado que aspire al ejercicio de cualquier profesión.

Su realización no es nueva dentro de las instituciones universitarias del país, pero nunca se había sistematizado como ahora. Actualmente, es un requisito obligatorio para egresar de las universidades públicas y privadas, tiene características bien definidas que rescatan la pertinencia social de estas instituciones, acercando a sus estudiantes a la realidad que viven las comunidades de su entorno.

¿Cuál ha sido el impacto de esta ley a dos años de su aprobación?

Según acota el Lic. Gustavo Toledo, la persona designada por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior “Es difícil evaluar el impacto de una ley de esta magnitud en tan sólo dos años, porque no todas las instituciones marchan a la misma velocidad, ya que su complejidad es diversa. Sin embargo, por ejemplo, los estudiantes de la UCV han hecho una labor hermosa y útil en el Materno Infantil de Caricuaó con los niños que están hospitalizados; los estudiantes de Educación van a impartirles clases para que cuando se reintegren estén al día. Hay instituciones que están muy enamoradas de su servicio comunitario y hay iniciativas muy importantes”.

¿Cuál es el objetivo del servicio comunitario?

“Es hacer un acto de reciprocidad social con el país, darle un nuevo sentido a la pertinencia social de la educación superior. Es un clamor que las instituciones de educación superior vuelquen su mirada hacia la comunidad, porque estamos hablando de que la universidad como institución, y eso es universal, atraviesa una crisis del orden de la racionalidad. Esto significa que sus bases están tambaleándose porque se han concentrado en el tecnicismo y descuidan lo que pasa en la periferia”.

¿Por qué fue necesario crear esta ley, si el servicio comunitario ha existido en las universidades desde hace décadas?

“Es muy lamentable tener que decirlo, pero algunas personas necesitan una ley para aprender a ser solidarios, aunque nuestro pueblo generalmente se ha caracterizado por serlo, pero sin la ley este servicio lo hacían sólo quienes querían y como querían; ahora esta experiencia le da un valor agregado a la formación y mejora el desempeño estudiantil”.

Todo lo antes citado, apunta a la necesidad de considerar más a fondo las implicaciones en cuanto a reciprocidad que existe en el binomio denominado Comunidad – Universidad, donde se establecen lapsos de cooperación y vínculos necesarios a fin de enfrentar y darle solución a las problemáticas existentes en las comunidades. A partir de la formación por competencias que obtienen nuestros profesionales a través de su proceso de formación.

El Servicio Comunitario, actualmente es la única vía que se establece en el Instituto Universitario de Barlovento, donde sus alumnos interactúan con las comunidades a las cuales se les asigna. En otras palabras, no existe otra vía alterna, este hecho permite entre otras cosas, plantear a través de este trabajo de investigación una mayor participación de los profesionales de la carrera de turismo en sus comunidades, a partir de los conocimientos obtenidos en el desarrollo de su proceso de enseñanza – aprendizaje, principalmente en cuanto a aspectos relacionados con materias de índole, Turísticos, Recreacionales y Sociales.

Un claro ejemplo, el de los estudiantes de la UCV, que realizaron su Servicio Comunitario en la Maternidad, lo pueden constituir con su actividad los alumnos activos de la carrera de turismo, a través de la formulación de proyectos comunitarios ya sea a través de la empresa pública, Ministerios, Alcaldías, Gobernaciones, etc., o empresas privadas que brinden sus servicio a la comunidad, en un área específica de acción.

Tendencias Actuales de los Programas correspondientes a la Formación de Carrera de Técnicos Superiores de la Carrera de Turismo.

Como se menciona anteriormente, este diseño no es perfecto, pero tiende hacia la perfectibilidad: el tiempo será el mejor juez y por ello se le ha dado un carácter experimental, a fin de que su diaria utilización vayan indicando las deficiencias para proceder a corregirlos.

Las características de los Programas, sugieren una orientación definida de este hacia la formación de profesionales poseedores de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores que les permitan desempeñar eficientemente en su campo de trabajo.

Por tanto, los mismos se orientan hacia un enfoque científico, humanista y técnico, que definen las dimensiones del perfil profesional de los egresados en términos de las funciones y tareas, a cumplir por este en un campo determinado del conocimiento y de las características personales que deben poseer para actuar eficientemente en las situaciones que se les presenten en su medio social, todo dentro de la perspectiva del presente y futuro.

En los procesos de diseño curricular es necesario atender múltiples variables y manejar diversas tensiones que se presentan cuando se tiene en cuenta lo local, lo global, la teoría y la práctica, las tradiciones y las innovaciones, la ciencia, la tecnología y las humanidades, los procesos y los resultados, de tal manera que se requieren diversos recursos como cualificación de los docentes, trabajo en equipo y tiempo, entre otros.

Pertinencia social, dimensiones e indicadores.

Se evaluará la Pertinencia Social de la Carrera de Turismo a través de Las Dimensiones: **Contexto, La dimensión correspondiente al Mercado de Trabajo y Práctica Profesional**

Contexto: Se pretende un acercamiento a la realidad económico-social en que los profesionales desarrollarán su práctica, atendiendo a los cambios de la ciencia y la tecnología; del modelo productivo; del mundo del trabajo; y del impacto del proceso de globalización en la dinámica regional, entre otros elementos.

En cuanto al Contexto con sus correspondientes Indicadores: Diagnóstico de Necesidades, Interacción Social, Desarrollo Comunitario, Seguimiento y Control, Proceso de Apoyo, Adecuada facilitación y aseguramiento de los Recursos, Plataforma Tecnológica, Integración Institución y Entorno, comunicación para el comportamiento de la información y el conocimiento, Contenidos del Programa, Vinculación

La dimensión correspondiente al Mercado de Trabajo comprende el estudio de los requerimientos de profesionales por las empresas de la región, y para determinar el tipo de profesional que se pretende formar a partir de las necesidades propias del entorno, en atención a las competencias y necesidades actuales. Por su parte, será estudiada a través del seguimiento de egresados de la carrera de turismo, la cual integra una de la oferta educativa del IUB. Interesa no sólo identificar las prácticas profesionales de competencias básicas sino, también lo correspondiente con la pertinencia del plan de estudio y de su calidad en atención a las competencias adquiridas

Indicadores: Cultura, Clima Laboral, Nivel Alto y Medio, Integración con el Entorno, Comunidades, Empresas, Gobierno Instituciones Pública y Privadas, Competencias y necesidades actuales del entorno. Áreas de Mercado

La práctica profesional, por su parte, será estudiada a través del seguimiento de egresados de la carrera de turismo, la cual integra una de la oferta educativa del IUB. Interesa no sólo identificar las prácticas profesionales de competencias básicas sino, también lo correspondiente con la pertinencia del plan de estudio y de su calidad en atención a las competencias adquiridas. (Escobar Chávez, Ana Luisa, 2008).

Indicadores: Difusión de Aprendizaje Colectivo, Proyectos de Conocimiento Científico, Vínculos dependencia de investigación – entorno, Diseño de Proyectos, Perfil Prospectivo, Ocupacional y Profesional, Vinculación existente entre los objetivos, sistema de evaluación y estructura del programa

La evaluación de la Calidad de las Instituciones Universitarias Venezolana.

¿Qué ocurre en nuestro país en cuanto a la calidad de las Instituciones Universitarias? Esto es por demás significativo, y representa los síntomas del atraso que experimentamos en esta materia, pues los esfuerzos que acompañaron a la creación del Sistema de Evaluación y Acreditación (SEA) que fuera aprobado por el Consejo Nacional de Universidades en el 2003, fueron relegados al olvido con el cambio de administración, por lo que de nuevo Venezuela mantiene una omisión en este plano. En efecto, esta situación planteada trae efectos negativos sobre la calidad del sistema en su conjunto.

Asimismo aún cuando en los últimos tiempos se han invertido grandes sumas de dinero, en término de Inversión Pública a saber, 9 Millardos de Bolívares, (9.000.000,00) Bs. F. No obstante, juega un papel fundamental los objetivos que en materia de educación superior se pretendan lograr a través de la asignación presupuestaria a los Institutos y Colegios Universitario, que hoy en día se ha visto mermada, motivada a múltiples factores, entre ello la deficiencia y limitaciones presupuestaria, lo que atenta en contra de cualquier actividad de Extensión o Investigación que la Universidad pretenda realizar en su comunidad. (La Educación Superior Crece en Alcance, 2008).

Al hacer un análisis de la pertinencia social en la Educación Superior Venezolana, se considera, que aún cuando existan fallas significativas en el diseño de los planes de estudios de educación superior, anteriormente nombradas, como la desvinculación universidad – comunidad, necesidades básicas del entorno, deficiencias presupuestaria, estructuración del plan de estudios entre otros, se considera que la orientación

predominante ha sido la formación de un profesional, que complementara los aspectos relacionados a su competencia una vez que ingrese a su campo laboral.

Por lo antes citado es de importancia cejar en el ánimo de formar profesionales con muy limitadas competencias laborales, más bien se debe estimular la creatividad, para estimular el surgimiento de ideas nuevas que desarrollen iniciativas innovadoras de donde surjan empresas. En Venezuela ha habido en el pasado proyectos de universitarios que han resultado en la formación de empresas e instituciones, es importante recoger esas experiencias, para impulsar propuestas emprendedoras.

La Educación Superior Venezolana debe considerar, los Valores sociales y humanos. Es preciso hacer cambios profundos en las formas de acceder, construir, producir, transmitir, distribuir y utilizar el conocimiento. Como ha sido planteado por la UNESCO en otras oportunidades, las instituciones de Educación Superior, y, en particular, las Universidades, en estos tiempos donde se integra el concepto de Socialismo para el siglo XXI, tienen la responsabilidad de llevar a cabo la revolución del pensamiento, pues ésta es fundamental para acompañar el resto de las transformaciones, que sean preciso realizar en otros ámbitos del quehacer diario. (Malagón, Luís. 2003)

Por todo lo antes citado cabe preguntarnos lo siguiente. ¿Qué tipo de Profesional en Turismo se ha de Formar a partir de las necesidades propias de su entorno en atención a las competencias y necesidades actuales? ¿Cuáles elementos metodológicos favorecen la formación del profesional en turismo? ¿Desde que referentes didácticos se debe evaluar el programa, del diseño curricular en atención a la pertinencia social del mismo? ¿Deben las universidades construir sus currículos a partir de una caracterización de las profesiones en el mercado y el desempeño laboral? ¿Los perfiles de desempeño laboral constituyen los referentes para la estructuración de las competencias profesionales?

Los Programas de Turismo y su Fundamentación Curricular.

En cuanto a la Fundamentación Filosófica, aun cuando en la orientación curricular se sustenta, el desarrollo de un estudiante con una actitud crítica y constructiva vinculada y sensible a la realidad social, económica y cultural del país, así como la formación de un profesional que este dispuesto a participar efectivamente en la solución de los problemas del país y en su proceso de desarrollo, esta debe ser producto de un profundo análisis para el diseño y desarrollo de un futuro Programa Nacional de Formación, ya que el mismo debe esta vinculado a la concepción de la vida y de un ideal de hombre que se quiere formar. En atención a las necesidades propias del entorno.

En cuanto a la Fundamentación Socio – Cultural, La Carrera objeto de estudios se diseño, orientado a crear en el profesional, valores, actitudes, y expectativas que se desea conservar y transmitir mediante el sistema educativo, como por ejemplo, la formación de un profesional capaz de compenetrarse con la problemática del mantenimiento y conservación de los recursos materiales disponibles y que pueda generador de empleos y se convierta en agente activo del desarrollo regional y nacional.

En la Fundamentación Psicológica, a través de los mismos se aspira desarrollar en el estudiante características personales requeridas para el ejercicio de su profesión y en general para que desempeñe efectivamente su rol social.

En lo relacionado con la Fundamentación Pedagógica, en los Programas de Estudios, juega un papel muy importante el desempeño del profesor, y casi siempre asume un rol de profesor, no de orientador, en la práctica en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En la Fundamentación Epistemológica, la orientación del diseño curricular de la carrera objeto de estudio, específicamente, el proceso de enseñanza aprendizaje, según los objetivos que se pretenden alcanzar a través del desarrollo de dicho programa,

En cuanto a la Fundamentación Histórica, se debe evaluar y adaptar, a las necesidades reales del entorno, la realidad socio cultural del país cambio, y el momento histórico cultural no es el mismo de antaño.

Aún cuando no se encontraron trabajos de investigación referidos especialmente, a la pertinencia social de la Carrera de Turismo, no obstante si se encontraron otras investigación que apoyan de alguna forma lo que se ha establecido en este trabajo de investigación a través de la búsqueda de informaciones al respecto.

Algunas de las consideraciones más importantes son:

Luís Yarzabal (1997) nos presenta un análisis descriptivo de la educación superior como resultado de las conferencias regionales preparatorias (La Habana, 1996; Tokio, 1997; Palermo, 1997; Dakar, 1997; Beirut, 1998; y Toronto, 1998) de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior convocada por la UNESCO en París de 1998, teniendo en cuenta cuatro aspectos: pertinencia, calidad, financiamiento y cooperación internacional. En la conferencia de Toronto (América del Norte), con relación a la pertinencia se enfatizó la necesidad de involucrar a las universidades en temáticas puntuales como: el desarrollo sostenible, la ciudadanía, la paz, el medio ambiente y la democracia. Igualmente se destacó la importancia de articular acciones entre la sociedad civil, las empresas, los gobiernos y las universidades en la búsqueda de la paz y el desarrollo social.

En la conferencia de Palermo (Europa), el énfasis estuvo centrado en el papel de las universidades y la sociedad civil para la promoción.

En Modelo integrado propuesto de análisis sobre pertinencia curricular de la Universidad Centro Occidental: Lisandro Alvarado (García, Fernando. 2000, UCLA). El presente estudio tuvo como propósito formular un modelo para el análisis y comprensión del fenómeno de pertinencia curricular de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). La investigación es de naturaleza descriptiva-cualitativa.

Educación Superior Crece en Alcance (Jhan, Lena. 2008, Caracas). Donde se establecen los alcances en materia de inclusión, infraestructura y pertinencia de la Educación Superior Venezolana en estos últimos diez años.

En la Declaración de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe – CRES- 2008, celebrada en Cartagena de Indias, Colombia, se señaló que, “De igual manera, la universidad debe enfrentar los retos, a través del diseño de currículos flexibles y pertinentes que les faciliten un tránsito por sus estructuras, lo cual le permitirá a sus profesionales atender de modo eficiente sus intereses y vocaciones particulares, permitiéndoles acceder a nuevas formaciones de grado de naturaleza polivalente y acordes con la evolución de las demandas y exigencias en el mundo del trabajo”.

Todos los autores antes citados, dan especial énfasis al tema de la Pertinencia Social, enfocándose en el papel que debe desempeñar la Universidad en la formación de sus profesionales y del impacto que estos tendrán en las comunidades, para ellos las universidades deben formar a los estudiantes a objeto de alcanzar diversas competencias que serán de utilidad en su campo laboral, es vital por lo tanto definir lo que es competencia, sus características y tipos.

¿Qué se entiende por Competencia?

A continuación se citan y analizan dos conceptos sobre competencia.

Característica subyacente de una persona la cual puede ser un motivo, un rasgo, una habilidad, un aspecto de su imagen personal o de su rol social o un cuerpo de conocimientos el cual, el o ella usa. (Richard Boyatzis, 1982).

Esta definición muestra a la competencia como una mezcla de varias cosas (motivación rasgos personales, habilidades, conocimientos, etc.) pero solamente vemos la evidencia de esas cosas en la forma en que la persona se comporta. Dicho de otro modo, tenemos que ver la persona actuando, desempeñándose, haciendo, relacionándose y así visualizar su competencia.

Conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma automática y flexible y ser capaz de colaborar en el entorno profesional y en la organización de trabajo. (Bunk, 1994).

Existen múltiples definiciones la respecto, no obstante, en la presente investigación se tomar partido por las definiciones citadas por, **Richard Boyatzis y Bunk, 1994**, en el sentido de que describen con total certeza y establecen las magnitudes desde el punto de vista social, de las competencias, las cuales se pretenden lograr en los profesionales de la carrera de turismo, a partir del desarrollo de la presente investigación,

Tipos de Competencias.

No hay duda que los nuevos escenarios de la educación superior presionan un cambio a fondo de las estructuras de la universidad, de su misión, su visión y de la cultura institucional dominante, no solamente para que la universidad se adapte, se adecue, sino para que pueda ser una institución moderna y crítica, capaz de incidir, participar, acompañar y liderar los cambios del entorno.

Estas reflexiones nos permiten entender que la pertinencia se construye de manera diferente, en razón de contextos diferentes. Probablemente en los países altamente industrializados la pertinencia económica adquiera un mayor significado; y en los países de América Latina, la pertinencia social, constituya el mecanismo que permita “la búsqueda de nuevos esquemas en la organización del mundo del trabajo, y por lo tanto de las profesiones” (García Guadilla)

Por lo antes mencionado, es que ahora más que nunca, en el ámbito de la Educación Superior Venezolana, se hace aún más la necesidad de agregar y acelerar cambios, tendientes a lograr una mejor y mayor interacción de la Universidad con su comunidad y el entorno.

Algunas competencias que se pretenden alcanzar a través de la pertinencia social de la Carrera de Turismo, en busca de soluciones reales y permanentes a la problemática que vive nuestra comunidad, a partir de la actividad que realizan nuestros profesionales en su campo laboral. Se mencionan a continuación:

Competencias Básicas: Son aquellas asociadas a conocimientos fundamentales y que, generalmente, se adquieren en la formación general y que permiten el ingreso al trabajo. Ejemplo: Fundamentación, teorías relacionadas con el turismo y la formulación de proyectos factibles.

Competencias Genéricas: Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propias. Ejemplo: Capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación y para integrarse a la comunidad a partir de la planificación de múltiples actividades.

Competencias Específicas: Se relacionan con los aspectos técnicos directamente vinculados con la ocupación y que no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales. Ejemplo: Formulación de proyectos, operación y manejo de equipos multimedia y de computación. Realiza actividades de carácter comunitario para el mejoramiento de la calidad de vida de su localidad. (Arnéz, José A. 1993)

Pertinencia social de la carrera de Turismo, y sus aportes a la comunidad y el entorno.

Los aportes que se pueden derivar a través del proceso de evaluación de la carrera objeto de estudio, se encuentran especificados en el Primer Plan Socialista de la Nación, Simón Bolívar año 2007 – 2013, en su objetivo estratégico el cual contempla: “La formación de un profesional con pertinencia social en pro del desarrollo sustentable de la nación”. Al hacer un análisis de los programas se pudo establecer su desvinculación, tanto del objetivo como de la estructura de los mismos en correspondencia con el objetivo estratégico que se pretende alcanzar a nivel de Educación Superior.

Al hacer una evaluación de los programas y adecuarlos a la realidad, dentro del contexto histórico social, a partir de los postulados de L.S. Vigotsky, se pueden derivar aportes significativos, que los profesionales de la carrera de turismo pueden desarrollar a partir de las competencias adquiridas en su proceso de enseñanza aprendizaje. Dentro de los aportes que se derivan de la evaluación de la pertinencia social de la carrera de Turismo, se mencionan:

.- Desarrollo de proyectos factibles dentro del área en la cual se desempeñan, ya sea esta una empresa pública o Privada.

.- Profesionales capacitados para emprender investigaciones, estudios, análisis y métodos eficaces para la dirección, desarrollo de proyectos factibles, en instituciones públicas y privadas.

.- Interpretar objetivos de la organización y transformarlos en acción organizacional.

.-Desarrollo de proyectos comunitarios, presencia en un 100% de la Universidad en las Comunidades.

.- Mayores habilidades, destrezas y competencias acordes con el área turística, considerada la región como emporio turístico, además como zona estratégica de desarrollo de programas y proyectos turísticos y comunitarios, a fin de satisfacer necesidades existentes. Acodes a los nuevos tiempos y realidades.

.- Mayor protagonismo de los estudiantes en las actividades a realizar, constituyéndose en un ser activo de su propio aprendizaje a fin de construir y reconstruir su propio aprendizaje, en la práctica, aprender haciendo.

La Carrera de Turismo como elemento sostenible a nivel mundial.

El turismo como industria es un fenómeno que ha venido adquiriendo una presencia creciente en la dinámica económica internacional. Para muchas naciones y regiones del mundo constituye una de sus actividades fundamentales, generadora de ingresos, empleo y desarrollo.

Por sus características tiene importante impacto en el resto de los sectores económicos y en las relaciones sociales tanto de los lugares donde se practica, como en los países de origen de los visitantes, que retomen portadores de nuevas experiencias y de otra visión. (Díaz, 2000).

El examinar la actividad turística como un sistema, se puede tomar un punto de vista macro y examinar todo el sistema turístico de un país, estado o área y la forma como funciona en el interior y la relación que guarda con otros sistemas, como el legal, político, económico y social.

Al respecto y considerando el carácter eminentemente social que requiere el turismo como actividad de desarrollo sostenible se expresa que el aspecto fundamental que se persigue es “un estilo que busca en cada región soluciones específicas a problemas concretos tomando en consideración el entorno natural y cultural, atendiendo a las necesidades inmediatas y a las de largo plazo. Se trata de encontrar los medios de armonizar el desarrollo socioeconómico con un manejo adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente” (Troncoso, 1992:2).

Durante 1991, la industria turística invirtió 613 mil millones en capital humano nuevo. Esto representa el 11,2% de la inversión de capital en el mundo. Las cifras económicamente

citadas muestra que el turismo ha crecido hasta convertirse en una actividad de importancia y significado mundial. En varios países Europeos, de América latina, el Caribe, Canadá, Estados Unidos. Etc. (Mcintosh, 1994).

En muchos otros países se clasifica entre las tres industrias más importantes. El turismo ha crecido rápidamente hasta convertirse en una gran fuerza económica y social en el mundo.

Es por esta afirmación que se requiere que el marco sostenible del turismo, es aquel que permita mantener el equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y la conservación del patrimonio natural y la solución de los problemas que se deriven de su entorno o medio ambiente.

La Carrera de Turismo en Venezuela; como medio de desarrollo económico y sostenible.

“La educación constituye uno de los objetivos estratégicos de una sociedad. Con los niveles de desarrollo alcanzados hoy en día por la humanidad se revaloriza y considera con especial atención el papel de la educación en el progreso social.

Sin embargo, este aspecto de la educación no se manifiesta igual ni en todos los países ni en los estados o regiones de un mismo país; mientras en los países con escasos recursos existe gran crisis económica lo que ha provocado un retroceso de los procesos educativos y niveles de educación de sus habitantes. En los más desarrollados se promueven innovaciones educativas que ponen el desarrollo del conocimiento humano en función de alcanzar mayores niveles científicos – técnicos de la sociedad. (Herrero).

La carrera de turismo en Venezuela ha alcanzado niveles inusitados hoy en día, en la sociedad a nivel mundial, y se ha revalorizado y desarrollado con muy especial atención. Una de las actividades prioritarias en cuanto a su desarrollo del país, a corto y mediano plazo, en el ámbito nacional lo constituye esta actividad. Nuestra economía así lo demanda, ya que en su correcta utilización se basan los mejores anhelos de un vasto sector de nuestra población. (Jiménez, 1993.)

El 30 de Enero de 1963, la Presidencia de la República decreta la actividad turística como: “de “interés público”. Esta política, así como la necesidad de revertir un turismo emisor característico de la Venezuela de la década de los 70, porque con ello iba paralela la fuga de divisas hacía otros países, al igual que las deficiencias operativas de las empresas del sector turismo para reconducir sus actividades hacia el turismo receptivo e interno.

Fueron las razones fundamentales que justificaron la creación de la carrera de turismo, en la Universidad Simón Bolívar sede litoral (Estado Bolivariano de Vargas), en el área de influencia metropolitana y muy cercano a los principales puertos de entrada y salida del país, decidió definitivamente la incorporación de la carrera de Turismo dentro del grupo de las diez carreras a desarrollar por la institución. (Plan de estudios de la carrera de Turismo, septiembre 1998).

Hoy en día, el control de cambio y la crisis económica ha violentado el proceso de reversión de las corrientes turísticas, al hacer atractiva a Venezuela como destino turístico asequible económicamente y al hacer difícil la salida de residente por los altos costos que representa salir al exterior. Sin que por ello se piense que este proceso impida definitivamente que el residente viaje a otros países. Si es cierto, que, amparado en la importancia que el estado ha dado siempre al turismo y en la nueva perspectiva que se plantea, es impostergable desarrollar las zonas, turísticas para hacer posible el turismo interno y el turismo receptivo.

Por las razones expuestas, la actividad turística ha sido declarada tercera prioridad en materia de desarrollo socioeconómico, como factor de desarrollo, el turismo genera riqueza, genera divisas, redistribuye ingresos, contribuye a la valoración de nuestro patrimonio histórico, cultural y ambiental. Su racionalización, fomento y administración eficiente, se evidencia tanto más importante debido a que hasta el año 1982, la estructura operativa del sector, así como la administración del Estado estaba conformada para atender el turismo emisor.

Actualmente, con la situación inversa, el sector requiere (y así lo ha comenzado a hacer), de un cambio tanto en su estructura como en su funcionamiento. La enseñanza de Turismo en el ámbito universitario es reconocida, tanto en el exterior (En todas partes del mundo como ha sido comprobada por la Organización Mundial de Turismo y por la ONU), como Venezuela, en diversas instituciones de Educación Superior.

El consejo directivo de la Universidad Simón Bolívar tomó la decisión en 1976 de la creación y desarrollo de las carreras de Turismo y Hotelería. En los años transcurridos, la carrera de Turismo ha producido un número satisfactorio de egresados; un elevado porcentaje de ellos está ejerciendo diversos cargos de responsabilidad en el mercado de trabajo; se ha comprobado la calidad de los Técnicos Superiores en Turismo egresados de la sede del Litoral de la Universidad Simón Bolívar, por cuanto, prácticamente todos están empleados en el sector, y la opinión de los empresarios (empleadores), así lo confirman.



La experiencia docente acumulada por los profesores de la carrera, quienes han estado desde 1976 – 1977 han conocido el proceso de aprendizaje de los estudiantes, ha significado una inversión realizada por la institución que hoy en día tiene un valor reconocido dentro y fuera de Venezuela; evidencia de ello es la intensa consulta de su experiencia y capacidad desarrolladas en este esfuerzo, por parte de empresas e instituciones del sector turismo en Venezuela y otros países.

El modelo educativo que presenta la carrera de Turismo y su plan de estudios define actualmente un nivel de formación de Técnicos Superiores Universitarios que forma al estudiante fundamentalmente, en áreas operativas de producción, prestación de servicios turísticos y de la comercialización de productos turísticos. A ese nivel las otras áreas operativas correspondientes a las funciones de administración, contabilidad, finanzas, seguridad y la base legal necesaria, constituyen apoyo al desarrollo de dichas áreas operativas fundamentales.

Conclusiones

En el binomio universidad - sociedad, la carrera de Turismo, permite una mejor preparación de los alumnos a través desarrollo de sus programas, en este caso tanto los alumnos como los profesores se enriquecen durante el proceso de enseñanza - aprendizaje, a través de conocimientos previos y actuales, situación que permitirá un mejor desempeño de la labor social de los alumnos en las comunidades y como contraprestación éste realizara un mejor servicio en su comunidad. La pertinencia social de la carrera de Turismo permitirá brindarles las herramientas necesarias a los alumnos para que su proceso de formación lo convierta en un ser participativo, dándole solución a cada unas de las situaciones que se le presentaran en su ejercicio profesional. En los procesos de diseño curricular es necesario atender múltiples variables y manejar diversas tensiones que se presentan cuando se tiene en cuenta lo local, lo global, la teoría y la práctica, las tradiciones y las innovaciones, la ciencia, la tecnología y las humanidades, los procesos y los resultados, de tal manera que se requieren diversos recursos como cualificación de los docentes, trabajo en equipo y tiempo, entre otros. La pertinencia constituye el fenómeno por medio del cual se establecen las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno. La universidad es una institución social enmarcada en el contexto de una formación social históricamente determinada. La interacción de esta institución social con la sociedad en la cual está insertada se da de diferentes formas y con estructuras diversas, tanto al interior de la universidad como del entorno social.

Bibliografía

- ALBAN, H. F. *Gestión de calidad en los servicios*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/gescalser.htm>. Consultado: febrero 2010
- Bouza Suárez, A. *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol26_1_00/spu07100.htm. Consultado: marzo 2010.
- Fuentes Rodríguez, R. J. (2007), *Procedimiento para la evaluación y análisis de la efectividad y la gestión en la Unidad Panadería-Dulcería Gamby*, Tesis de Maestría, UMCC, Cuba
- GALINDO, L. T. (2009),  *Evaluación y análisis de la mejora del proceso de laboratorio clínico Hospital Militar dr. "Mario Muñoz"* Tesis presentada en opción al título de Máster en Administración de Empresas mención Dirección, Cuba
- GONZÁLEZ, C. *Conceptos generales de calidad total*. Disponible en:  <http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml#man>. Consultado: abril 2010
- GUTIÉRREZ PULIDO, H. Y DE LA VARA SALAZAR, R. (2007), *Control estadístico de calidad y seis sigma*, México.
- GONZÁLEZ, ME (2001). *QFD La Función Despliegue de la Calidad, una guía práctica para escuchar la voz del cliente*. McGraw-Hill, México.