

**CARACTERIZACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA  
DE TURISMO PARA EL SECTOR PRODUCTIVO, SOCIAL E INSTITUCIONAL  
VINCULADOS DIRECTAMENTE CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE  
POPAYÁN**



**FABER ALIRIO VASQUEZ MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE TURISMO  
POPAYÁN**

**2023**

**CARACTERIZACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA  
DE TURISMO PARA EL SECTOR PRODUCTIVO, SOCIAL E INSTITUCIONAL  
VINCULADOS DIRECTAMENTE CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE  
POPAYÁN**

**FABER ALIRIO VASQUEZ MUÑOZ**

**Informe final en la modalidad de práctica profesional para optar al título de  
Profesional en Turismo**

**Asesora académica**

**M.Sc. Luz Marina Ardila**

**Asesora empresarial**

**M.Sc. María Fernanda Moreno**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE TURISMO**

**POPAYÁN**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme culminar satisfactoriamente mis estudios en la Universidad del Cauca.  
Gracias por darme la sabiduría y fortaleza en cada momento.

A mis padres Oliva Muñoz y Samuel Vasquez, quienes con su apoyo, entrega y amor hicieron realidad este proyecto de vida y me inspiraron en cada uno de los pasos. Todo esto ha sido posible gracias a ellos.

A mi querida hermana por su amor, comprensión y apoyo.

A todos mis amigos, que, por su apoyo incondicional y su compañía estuvieron presentes para alcanzar mis metas. En especial, a mis amigas Claudia y Karen porque gracias a nuestro trabajo en equipo, logramos unos excelentes resultados académicos.

## **Agradecimientos**

A la Universidad del Cauca y a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, por contribuir a mi formación profesional.

A la profesora Luz Marina Ardila, por su apoyo incondicional, acompañamiento, grandes aportes académicos y especialmente por su paciencia para guiarme durante el desarrollo del trabajo de grado y por ser mi inspiración en la planificación turística.

Al programa de Turismo y a todas las personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo de grado, gracias a su apoyo e interés se logró recopilar la información necesaria para plantear un análisis ajustado a la realidad de las necesidades de la práctica profesional.

## Contenido

Introducción.....	10
1. Capítulo I. Turismo y talento humano en entornos locales.....	13
1.1 Problematización.....	13
1.2 Objetivos .....	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificación.....	16
1.4 Referentes teóricos en la relación turismo, talento humano y competencias profesionales.....	18
1.5 Marco Nacional de Cualificaciones (MNC).....	33
1.6 Contextualización y metodología.....	37
1.6.1 Primera fase: población objeto de estudio.....	38
1.6.2 Segunda fase: Identificación de las competencias profesionales en turismo.....	39
1.6.2.1 Diseño de la encuesta: instrumento para la recolección de información.....	39
1.6.3 Tercera fase: requerimientos del talento humano en los sectores productivo, social e institucional.....	49
2. Capitulo II. Competencias profesionales en turismo y habilidades blandas requeridas por el sector productivo, social e institucional.....	51
2.1 Nivel de calificación: operativo.....	51
2.2 Nivel de calificación: administrativo.....	55

2.3 Nivel de calificación: gerencial.....	59
2.4 Habilidades blandas en turismo .....	63
2.5 Preguntas abiertas en la encuesta.....	73
3. Conclusiones.....	75
4. Recomendaciones.....	76
5. Bibliografía.....	77
6. Anexos.....	81

## Lista de tablas

Tabla 1. Sectores en donde se han establecido cualificaciones en Colombia.....	34
Tabla 2. Estructura del Marco Nacional de Cualificaciones MNC.....	35
Tabla 3. Competencias profesionales seleccionadas para el presente estudio.....	41
Tabla 4. Habilidades blandas propuestas por Crawford et al. (2011b).....	44
Tabla 5. Escala de calificación de los diferentes aspectos consignados en la encuesta.....	46
Tabla 6. Criterios utilizados para incluir las competencias en los niveles gerencial, administrativo y operativo.....	46
Tabla 7. Actores seleccionados en los sectores productivos, social e institucional vinculados con la actividad turística de la ciudad de Popayán .....	48
Tabla 8. Criterios utilizados para incluir las competencias en los niveles gerencial, administrativo y operativo.....	50
Tabla 9. Descripción de las competencias operativas en turismo.....	53
Tabla 10. Descripción de las competencias administrativas en turismo.....	57
Tabla 11. Descripción de las competencias gerenciales en turismo.....	61
Tabla 12. Aportes de los actores encuestados en lo que respecta a competencias profesionales.....	73

## Lista de figuras

Figura 1. Concepto de Competencia desde la perspectiva Tobón (2013).....	25
Figura 2. Concepto de Competencia desde la perspectiva de Jerez (2015).....	26
Figura 3. Competencia desde la perspectiva del Libro Blanco de Turismo ANECA (2004).....	27
Figura 4. Concepto de Competencia desde la perspectiva de Martínez et al. (2022).....	28
Figura 5. Concepto de Competencia desde la perspectiva de Mora et al. (2020).....	29
Figura 6. Concepto de Competencia desde la perspectiva de Clavijo (2020).....	30
Figura 7. Porcentaje de importancia para las competencias operativas en turismo.....	52
Figura 8. Porcentaje de importancia para las competencias administrativas en turismo.....	56
Figura 9. Porcentaje de importancia para las competencias gerenciales en turismo.....	60
Figura 10. Habilidades comunicativas.....	64
Figura 11. Toma de decisiones/solución de problemas.....	65
Figura 12. Habilidades de autogestión.....	66
Figura 13. Habilidades de trabajo en equipo.....	67
Figura 14. Habilidades profesionales.....	68
Figura 15. Experiencias.....	70
Figura 16. Habilidades de liderazgo.....	71

## Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta. Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán .....	82
Anexo 2. Carta de presentación dirigido a los actores del sector productivo, social, e institucional.....	109

## Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países (UNWTO World Tourism Organization, 2022). Según el Foro Económico Mundial (FEM, 2017), el sector turismo representa uno de cada 10 empleos y en promedio por cada 30 nuevos turistas en un destino se crea un nuevo trabajo. Sin embargo, de acuerdo con Muñoz Salazar (2022) este sector se vio seriamente afectado por la pandemia del Covid 19, causando restricciones a nivel mundial, lo que disminuyó drásticamente los viajes internacionales generando innumerables situaciones problemáticas (p. 6). A pesar de los efectos negativos los gobiernos han centrado sus esfuerzos en la recuperación de este importante sector; según Pololikashvili (2020), la crisis generada por la pandemia, brinda la oportunidad de replantearse cómo ha de ser el sector turístico y su aportación a las personas y al planeta; la oportunidad de que, al reconstruirlo, el sector sea mejor, más sostenible, inclusivo y resiliente, y que los beneficios del turismo se repartan extensamente y de manera justa.

En Colombia, según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MINCIT (2022), el sector turismo se ha reactivado, lo cual demuestra que las medidas tomadas durante la pandemia por el gobierno no solo fueron oportunas, sino exitosas. A pesar del impacto que tuvo la pandemia en el turismo, este ha logrado recuperarse a niveles históricos. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2022), en el cuarto trimestre de 2021, el PIB de alojamiento y comidas llegó a 12,9 billones de pesos, lo cual significa 37% más que en el mismo trimestre en

2019 y se han generado además más de 1,9 millones de empleos directos e indirectos en actividades relacionadas con turismo.

Para el caso de la ciudad de Popayán, el turismo también se constituye en una actividad estratégica para la generación de empleo y el progreso socioeconómico de la región. En los últimos años, la ciudad ha sido reconocida como destino turístico a nivel mundial; es una de las ciudades más antiguas y mejor conservadas de América y cuenta con uno de los centros históricos coloniales más grandes del país. Popayán cuenta con dos reconocimientos por parte de la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, las procesiones de Semana Santa, declaradas como patrimonio cultural e inmaterial de la humanidad en octubre de 2009 y la declaratoria Popayán Ciudad Gastronómica en el 2005.

Sin embargo, de acuerdo con el FEM (2021), el sector turismo tiene dificultades para atraer y mantener talento humano altamente calificado tanto para cargos técnicos y profesionales como gerenciales. Esto puede deberse a la falta de atractivo y crecimiento profesional, baja remuneración frente a otras ramas de actividad económica, deficiencias en los programas educativos relacionados con el turismo, problemas de acceso, e insuficientes o inadecuadas prácticas y entrenamientos. El mismo FEM para el año 2017 destacaba que a pesar de que la industria turística es un gran generador de riqueza, el potencial de esta podría verse obstaculizado por la falta de talento humano capacitado.

Estas deficiencias en la formación del talento humano en el sector turístico se trasladan al mercado laboral, lo que produce una falta de compatibilidad entre la oferta y la demanda de trabajo debido

al desconocimiento de las necesidades del talento humano en el área de turismo en sectores productivos y sociales; esta situación afecta considerablemente la competitividad de las empresas turísticas y de destinos turísticos.

Es así entonces como se presenta en este informe los resultados de la caracterización de las necesidades del talento humano en el área de turismo para la ciudad de Popayán en los sectores productivo, social e institucional; estudio realizado en el año 2022. El informe consta de dos capítulos que se distribuyen de la siguiente manera: el primer capítulo hace referencia a la problematización, justificación y objetivos; presenta además el marco teórico que expone la fundamentación teórica en la que se sustenta el presente estudio, finalmente expone el marco contextual y la metodología que se abordó para el cumplimiento de las metas propuestas. El segundo capítulo presenta los resultados y sus respectivos análisis relacionados con las necesidades del talento humano en los sectores productivo, social e institucional para la ciudad de Popayán. Finalmente, están contenidas las conclusiones y recomendaciones; resultado del desarrollo del presente estudio.

## **1. Capítulo I. Turismo y talento humano en entornos locales**

### **1.1 Problematización**

El turismo es esencial para el desarrollo de un país, en tanto que aporta a su crecimiento económico. Es considerado estratégico para los procesos de recuperación económica y socio-cultural de las comunidades, no solo de las que han dependido de esta actividad sino de aquellas que han identificado su potencial turístico. Uno de los criterios que determina la actividad turística se centra en entorno a la competitividad, que exige la combinación de múltiples factores, entre los cuales, el talento humano juega un papel fundamental, especialmente hoy, si se consideran los impactos que ha dejado la pandemia del covid 19 y su proyección en el largo plazo a todos los actores de la cadena de valor.

El municipio de Popayán no es ajeno a esta tendencia, lo que implica reconocer sus debilidades y carencias, máxime cuando se puede considerar un destino de proximidad como lo ha propuesto en sus lineamientos la OMT. Sin embargo, contar con reconocimiento y lograr el posicionamiento en la nueva configuración de destinos de mayor demanda requiere de un talento humano altamente cualificado y con capacidades que respondan a las necesidades del sector productivo, comunitario e institucional.

El talento humano en la actividad turística sigue siendo garante del crecimiento y calidad de la misma. Sin embargo, y específicamente para la ciudad de Popayán es escasa la información acerca

de las necesidades actuales que tiene el sector turístico frente a las competencias requeridas por un profesional en el área, situación que de existir permitiría aportar a los objetivos estratégicos planteados por la organización, entidad o empresa vinculada con el sector de turismo. Si bien existe una oferta formativa desde las universidades y otras instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano, no se cuenta con los datos necesarios que aporten en el cierre de brechas entre la oferta y la demanda en la educación en turismo para la ciudad. Tal situación puede ocasionar múltiples efectos, entre los cuales se pueden identificar, una duplicidad de esfuerzos en educación con alto costos institucionales, una oferta de educación y formación poco pertinente con las necesidades del sector y finalmente, una disminución del nivel de empleabilidad de los egresados de turismo, principalmente del programa de turismo de la Universidad del Cauca, factor que impacta negativamente la apuesta nacional por el fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo (MINCIT, 2018) y la apuesta por un turismo de clase mundial como lo definen los planes de desarrollo en la vigencia actual.

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Caracterizar las necesidades del talento humano en el área de turismo para el sector productivo, social e institucional vinculado con la actividad turística de la Ciudad de Popayán.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

- Seleccionar los prestadores de servicios turísticos, organizaciones sociales e instituciones vinculados directamente con la actividad turística de Popayán que harán parte del estudio, aplicando criterios establecidos.
  
- Identificar las competencias profesionales en turismo requeridas por los grupos de interés seleccionados.
  
- Establecer los requerimientos del talento humano de los grupos de interés definidos de acuerdo con el nivel de cualificación: operativo, administrativo y gerencial.

### 1.3 Justificación

El turismo, uno de los sectores económicos más resilientes y de más rápido crecimiento en el mundo, es también uno de los principales generadores de empleo (OMT, 2019). Así mismo, el sector se constituye como una de las actividades más dinámicas y con más rápido desarrollo a nivel internacional en los últimos tiempos. Para los destinos receptores de turismo representa una contribución relevante a la generación de valor agregado y empleo directo e indirecto, a la vez que se constituye como un generador importante de divisas (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2021). Es por eso que el desarrollo del empleo en el sector es muy importante para los países y regiones. En el caso colombiano y en cada uno de sus destinos turísticos, como es el caso de la ciudad de Popayán, resulta fundamental generar información fidedigna, de fuente confiable, que permita conocer los requerimientos específicos del sector productivo, social e institucional, en entorno al área de turismo para configurar una respuesta que, desde la academia, aporte de manera significativa en el logro de objetivos de los diferentes actores que intervienen en la cadena de valor del turismo. También, genera esperanza el Plan Nacional de Desarrollo PND 2018-2022 y el PST 2028-2022, porque alienados a los requerimientos de las nuevas realidades de la ciudad blanca permiten un aporte a la competitividad del sector turismo desde el punto de vista de la oferta educativa de la ciudad, y específicamente para el caso de la Universidad del Cauca y el programa de Turismo, es fundamental apropiarse, para efectos de una respuesta pertinente a las demandas del sector en materia de formación del talento humano, los lineamientos que el país ha definido desde la creación del Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC). Este, debe entenderse como un conjunto de políticas, instrumentos, componentes y procesos necesarios para alinear la educación y formación a las necesidades sociales y productivas del país ya que promueve el reconocimiento

de aprendizajes, el desarrollo personal y profesional de los ciudadanos, la inserción o reinserción laboral y el desarrollo productivo del país. Lograr un equilibrio en el mercado laboral, en el campo de turismo, resulta evidentemente necesario, en tanto este sector aporta de manera significativa a las dinámicas económicas de la región, a la generación de empleo y a la absorción de profesionales competentes e idóneos que contribuyan con mitigar los efectos que deja la pandemia del covid 19. Este escenario puede hacerse posible en tanto el sector productivo, institucional y social encuentre los perfiles idóneos que un sector tan competitivo como el turismo, exige. La ciudad de Popayán, y el sector turístico, después del receso que impone la pandemia, requiere personas que hagan posible la recuperación y que, desde sus competencias profesionales y humanas, aporten al fortalecimiento del turismo de proximidad que tanto se promueve hoy como salida a la crisis y a los altos índices de pobreza y marginalidad que hoy se vive en la zona y la región en general. Es un hecho que el ser humano evidencia su vulnerabilidad de muchas maneras, entre ellas se encuentran la pobreza, el desempleo y la marginación como situaciones que ponen en riesgo la dimensión personal y social de su existencia en la creación de vínculos que le permitan alcanzar calidad y calidez de vida. Por eso, destaca el proceso investigativo y el impacto esperado de este proyecto con una aportación desde la sensibilización acerca de la realidad positiva que se encuentra en el interior de las dinámicas propias del turismo, como un fenómeno que hunde sus raíces en la cultura, en las interpretaciones del sentido de vida como individuos y desde escenarios comunitarios. Precisamente, escenarios en los cuales se evidencian las características de los requerimientos del turismo payanés, desde su productividad, su carácter institucional y su proyección social. Además, el reconocimiento de las potencialidades humanas y del sentido propositivo de la identificación con las actividades del turismo, pueden habilitar la creatividad en

talento humano que da fuerza al sector, contribuyendo a la construcción departamental de un camino que ayude a disminuir el desempleo y así bajar los niveles de pobreza de la capital caucana.

#### **1.4 Referentes teóricos en la relación turismo, talento humano y competencias profesionales**

Según la OMT el turismo hace referencia a las actividades que hacen las personas que viajan y permanecen fuera de su entorno habitual por un período no superior a un año consecutivo, ya sea por ocio, negocios u otros propósitos no vinculados al ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (Govers et al. 2008: 1053). Sin embargo, esta definición implica que se concibe por entorno habitual y según la misma OMT, el entorno habitual concierne en general a los límites geográficos dentro de los cuales un individuo se desplaza en su rutina regular de vida (Govers et al. 2008: 1054).

Como se evidencia, la definición incluye aspectos que guardan una estrecha correlación con el concepto de proximidad como el del entorno habitual, y a su vez, tienen una gran notabilidad desde el punto de vista económico y geográfico. El concepto de proximidad ha ido ganando importancia en la última década en estudios que, más allá de analizar sus efectos en la realidad, buscan antes que nada su definición. Y es que este concepto es lo suficientemente complejo, puesto que, incorpora una dimensión física, espacial, y otra más abstracta, no espacial (Boschma, 2004).

Según Torré (2004), la proximidad puede ser territorial y organizacional, expresándose la primera en términos de trayecto mientras que, la segunda lo haría en términos de semejanza, lo que proporcionalmente también podría asimilarse a efectos de una cercanía conceptual, al entorno

próximo y al familiar. Es importante indicar que esta tendencia, que ha ganado terreno en las dinámicas de recuperación de los efectos que deja la pandemia del covid19, exige a los destinos turísticos fortalecer sus capacidades y pensarse como parte de las opciones de viaje y un mayor reconocimiento y posicionamiento, es decir, hacerse más competitivos en el sector. La competitividad es percibida de diversas maneras y puede ser determinada o medida por la posición ocupada en un mercado en el que participen múltiples competidores.

Las medidas de competitividad pueden cubrir varios indicadores de medición, entre ellos, el talento humano factor transcendental para potencializar el desarrollo, el crecimiento económico, la sostenibilidad tecnológica, el tejido social y los estándares éticos. Para la actividad turística la competitividad se convierte en uno de sus principales propósitos, en tanto que permite a los destinos, posicionamiento y reconocimiento en los mercados mundiales. Para Acerenza (2009) la competitividad turística consiste en la capacidad del destino para competir en las distintas combinaciones producto-mercado, con las ofertas presentadas en esas mismas combinaciones por los destinos competidores (p.14). Desde esta perspectiva, el talento humano permite ser un mayor garante, por tanto, su cualificación y calificación se convierte en requerimiento fundamental para fortalecer la competitividad turística de un destino.

Desde la perspectiva de Ritchie y Crouch (2010), el desarrollo del recurso humano como parte de los factores de competitividad, permiten al sector turismo fortalecer sus ítems y mejorar las capacidades para competir en el nuevo mapa de destinos, con una cadena de valor más robusta en donde la capacitación del talento humano, contribuye a la gestión de los procesos de planificación, marketing y desarrollo.

Un factor esencial dentro de la competitividad es la gestión del talento humano, ésta se basa en la legitimización de la potencialidad humana que puede ser con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. De la misma forma, el papel que se le pide a la gerencia, así como ha realizado clásicamente su trabajo, es que también, logre aprendizajes que le permitan descubrir, apoyar, promover, colocar a prueba y estimular el talento de sus colaboradores en sus habilidades blandas y técnicas, todo esto, como una nueva disyuntiva de cambio organizacional (Tejada, 2003). En este contexto, el talento humano es un componente diferenciador para las empresas, por lo tanto, fomentar las competencias blandas en la educación se constituyen como un activo valioso que les permite a las empresas aumentar sus ingresos y ser competitivas.

En este sentido, se hace fundamental acudir a experiencias o herramientas metodológicas que faciliten las rutas de trabajo de instituciones, organizaciones o empresas que están en la búsqueda de los mejores lugares en la decisión de los viajeros o los jóvenes que buscan espacios idóneos de educación. Uno de estos estudios, y que se convierte en guía de acción para este plan de trabajo, fue realizado en Estados Unidos con una muestra poblacional de 8111 participantes; se conoce como “Análisis comparativo de las habilidades blandas” realizado por Crawford et al. (2011). El estudio contó con la participación de diferentes universidades, estudiantes, graduados y empresarios, permite evidenciar la importancia que tiene la formación en turismo y el desarrollo de las habilidades blandas para mejorar la empleabilidad de los graduandos. Así mismo, las competencias específicas en la educación se consideran importantes para que la actividad turística potencialice y mejore su oferta de servicios y estándares de calidad.

Si bien el talento humano debe contar con características esenciales para atender los requerimientos propios del sector turístico, es necesario contar con las posibilidades que generan los niveles de formación desde la educación superior, idónea para generar las habilidades y competencias necesarias a los futuros profesionales en esta actividad o sector productivo. De acuerdo con Hazbún, Jerez, y Rittershausen (2015) el pionero en la conceptualización de esta categoría de análisis e interpretación, es Noam Chomsky, quien la define como “los principios que gobiernan el lenguaje; y la actuación como la manifestación de las reglas que subyacen al uso del lenguaje”. Posteriormente, el pedagogo Jean Piaget, en el año 1970, destaca la importancia de la competencia en la educación desde los conocimientos adquiridos, independientes del contexto, y lo relaciona al estudio de una disciplina o una profesión en específico; así entonces, los conocimientos se desarrollan bajo la incidencia de un campo cognitivo que se transforma en competencias cognitivas (Hazbún, Jerez & Rittershausen, 2015, p. 11).

En torno al tema de las competencias y sus conceptualizaciones o concepciones, nuevas discusiones se han registrado, especialmente desde los diferentes campos de conocimiento, generando múltiples perspectivas y enfoques para su análisis. No obstante, e insistiendo en la mirada de este proceso investigativo, se asume la competencia desde una mirada integral, disciplinar y también práctica y con propósitos formativos, que se fortalecen al largo de la vida, pero que también puede configurarse desde una mirada metodológica pertinente y coherente a los entornos y sus potencialidades. No se niega el contexto disciplinar, solamente se hace viable a las posibilidades y se visibiliza acorde con las necesidades del territorio y la institucionalidad.

Otro aspecto fundamental que caracteriza la relación de la educación con la formación por competencias de acuerdo con Knight (2015) parte de reconocer que: “La educación, como el aprendizaje, es un proceso de toda la vida que puede ocurrir en una infinita variedad de circunstancias y contextos” (p. 26). Así, por ejemplo, la educación en casa es la primera educación recibida por el individuo y es guiada en la mayoría de las veces por los padres. Después vendrá la educación inicial, luego la educación básica regular y finalmente la educación superior que será guiada por un componente de la tecnología educativa denominado currículo, que contendrá todas las asignaturas que serán guiadas por los sílabos. Esta educación deberá ser integral para que produzca una sustancial mejora en los alumnos (Mejía Mejía 2014).

Para Agut, et al. (2003), en su estudio sobre las competencias que necesitan los gerentes de hoteles y restaurantes españoles, se evidencia que las principales necesidades de formación están orientadas a la gestión técnica en áreas como computación, idiomas y la gestión económica-financiera de sus organizaciones. El estudio también permite demostrar que la actividad turística, tiene una demanda significativa de formación en todo lo que respecta a habilidades específicas para el desempeño ocupacional.

Si bien la enseñanza del turismo en la educación superior partió de una formación teórica de carácter integrador, con el devenir del tiempo, ante los cambios en la sociedad actual, en respuesta al mercado cambió la concepción de los planes de estudio, que se enfocaron hacia la formación profesional (Molina Mazón, et al. 2018, p. 5).

Estos cambios en la educación superior buscan una mejor calidad en la orientación académica y profesional que valoren el trabajo formativo de la educación superior en turismo bajo las medidas del desarrollo del turismo y sus repercusiones en el talento humano en los siguientes años.

El contexto actual se caracteriza por su complejidad, carácter global y competitividad, y es el escenario en el que se inserta el turismo, precisado a redimensionarse para no perder espacio y relevancia. Siguiendo a Molina Mazón, et al. (2018), se requiere de una capacidad creciente de respuestas a los cambios, creatividad para enfrentar exitosamente a la competencia, y profesionales calificados para alcanzar las expectativas del turista, cada vez más exigente y con más experiencia.

En el proyecto de investigación denominado “Referentes de formación en educación superior. Área de conocimiento: Turismo” realizado por la docente Marleny Torres Zamudio en el año 2015 se evidencian los procesos de formación en educación superior en los diferentes países como México, España, Cuba y Colombia, en donde estas instituciones están dando respuesta a las dinámicas del sector turístico. Cabe resaltar que este estudio también aborda variables como los niveles de formación, la estructura de los planes de estudio y las competencias que buscan desarrollar en los estudiantes de turismo, buscando que su desempeño en el campo laboral sea más efectivo.

Los estudiantes de las áreas de turismo, requieren que su proceso de formación logre desarrollar competencias en la utilización y análisis de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC y las competencias lingüísticas, Así también, unas cualidades específicas que deben tener estos profesionales como la imagen, capacidad de comunicación (lo que implica el dominio de por

lo menos una segunda lengua), liderazgo, disponibilidad y orientación hacia el servicio al cliente, capacidad para resolver problemas, habilidad para la toma de decisiones ante situaciones complejas y por supuesto, manejar los principios del turismo de tal forma que les permita gestionar, dirigir y evaluar proyectos que potencialicen el sector (Torres, 2015).

A pesar del tiempo, las necesidades en formación siguen estando presentes, claro con nuevos argumentos y herramientas, pero se mantienen. En un informe del año 2019 denominado “Documento de caracterización del Sector de Turismo” realizado por el Ministerio de Educación Nacional MEN, en el marco nacional de cualificaciones, ratifica lo que los autores Agut, et al. (2003) y Torres, (2015) afirman en sus estudios. Para el informe del MEN el sector turismo, presenta retos en lo que respecta a las TIC, competencias técnicas y lingüísticas. Las nuevas empresas del sector han impulsado nuevos emprendimientos tecnológicos que ofrecen soluciones al sector productivo; la influencia de las redes sociales y las plataformas colaborativas, muestran como desaparecen los intermediarios y aparecen nuevos actores. También, la transformación digital permite el desarrollo de nuevas tecnologías como 5G, servicios basados en la nube e inteligencia artificial. Finalmente, no solo se evidencia las necesidades de las empresas, sino que también se evidencia el valor que se le da a la información por el cliente, este valora los destinos y productos en función de una búsqueda previa sobre los sitios que va a visitar. Dadas las afirmaciones anteriores, los procesos de formación en turismo, requieren que los estudiantes logren desarrollar competencias en la utilización y análisis de las nuevas tecnologías.

En este sentido, es necesario contar con un análisis que permita evidenciar la importancia del concepto en el marco de la formación superior en los programas de pregrado, en primer lugar, se

utiliza un mapa mental, una herramienta que permite evidenciar los aspectos esenciales de competencias y su incidencia en la calidad del talento humano en la educación superior. Cada uno de los esquemas presentados a través del mapa mental permite visualizar las agrupaciones que se derivan del asunto central, lo cual brinda una perspectiva o un panorama completo de la información. Los mapas mentales elaborados y presentados permiten dar cuenta del estado del arte en la temática abordada, que se caracteriza por diferentes elementos, miradas y estructuras. En cada mapa mental se cuenta con diferentes autores que exaltan la importancia de la formación por competencias y su funcionalidad en la educación superior, por ello, se expone el concepto de competencias de cada autor para indicar cuál es el concepto acorde con el desarrollo de los objetivos planteados en el trabajo. Para Tobón (2013) las competencias son los conocimientos y actitudes para el buen ejercicio de la profesión bajo los criterios del saber ser, convivir y conocer (figura 1).

### Figura 1

*Concepto de Competencia desde la perspectiva Tobón (2013)*



Adaptado de Tobón (2013)

Para Jerez et al. (2015) la competencia es el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes aplicados para el desempeño eficiente en el logro de un objetivo, en un contexto específico (figura 2)

**Figura 2**

*Concepto de Competencia desde la perspectiva de Jerez (2015)*



Adaptado de Jerez et al. (2015)

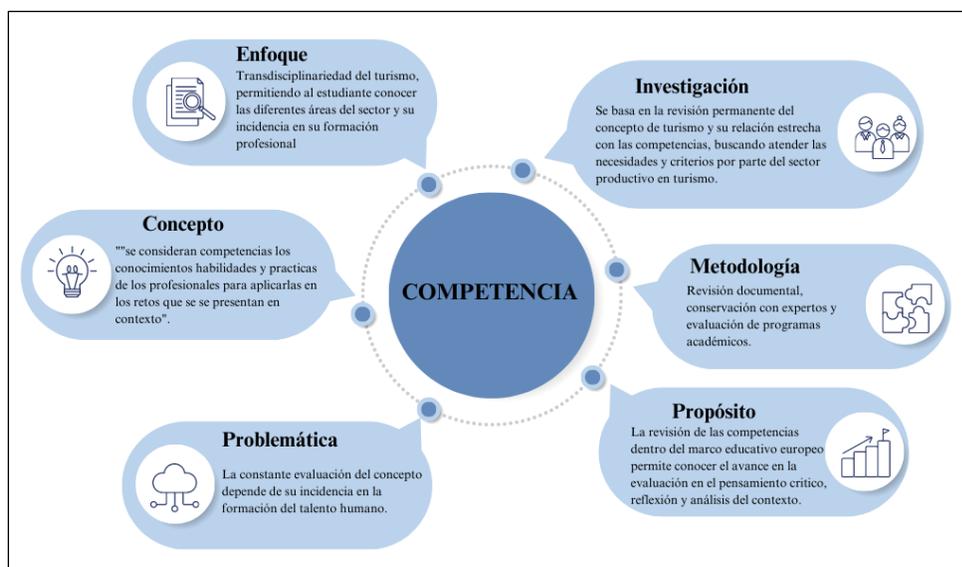
De acuerdo con Jerez et al. (2015), las competencias deben atender las demandas del contexto, a partir de la práctica de los conocimientos y recursos del profesional en las dinámicas sociales, culturales y económicas del contexto.

Para complementar el tema de los conceptos planteados en cada mapa mental, es fundamental rescatar al libro blanco de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA, de España, que permite conocer una mirada en el concepto y su práctica para el sector turístico a nivel profesional. Se entiende como competencias los conocimientos, habilidades y prácticas de los profesionales para aplicarlas en los retos que se presentan en contexto (ANECA,

2004). Este concepto se basa en la revisión del programa de turismo y su fortalecimiento en los diferentes aspectos a nivel profesional, uno de ellos, el fomento de las competencias atendiendo los retos del contexto con los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación académica (figura 3).

### Figura 3

*Competencia desde la perspectiva del Libro Blanco de Turismo ANECA (2004)*



Adaptado de ANECA (2004)

Otros conceptos que parten del concepto inicial de Tobón (2013) están plasmados en los mapas mentales, en el caso de los autores Martínez et al. (2022), indican tres características sobre las competencias, a nivel técnico, específico y genérico. La primera característica se basa en las competencias relacionadas con los conocimientos teóricos, lenguaje científico y técnico. La segunda característica es el conjunto de los saberes, saber hacer, saber ser adquiridas durante la enseñanza en la educación superior y la tercera característica son las capacidades, rasgos y

comportamientos del profesional en el mundo laboral (Martínez et al. 2022). Las características mencionadas anteriormente, se tienen en cuenta en el diseño curricular y la gestión de calidad de los programas de pregrado, ayudando así a evaluar sobre las nuevas perspectivas que debe tener la educación superior al momento de generar nuevos espacios educativos a nivel profesional (figura 4).

#### Figura 4

*Concepto de Competencia desde la perspectiva de Martínez et al. (2022)*



Adaptado de Martínez et al. (2022)

Dos últimos conceptos de competencias son abordados por Mora et al. (2020), quienes definen las competencias como los conocimientos, actitudes y habilidades que deben tener en cuenta para aplicarlo al ámbito laboral. La importancia del concepto se enfatiza en la evaluación y revisión de los programas de educación superior en turismo sobre la formación en competencias y su incidencia en el sector productivo y el contexto, por ello, este concepto parte de la práctica de los

conocimientos y el buen desarrollo de las habilidades que permiten el buen ejercicio profesional a nivel laboral (figura 5).

## Figura 5

*Concepto de Competencia desde la perspectiva de Mora et al. (2020)*



Adaptado de Mora et al. (2020)

El último concepto, presentado por Clavijo (2020) define las competencias como un conjunto de conocimientos, capacidades, disposiciones, actitudes y aptitudes que hacen posible comprender y analizar las situaciones del contexto. Este concepto agrega las disposiciones, actitudes y aptitudes de los futuros profesionales durante su formación y aplicación en el ámbito laboral, estos nuevos términos se presentan como una forma de buscar otros aspectos fundamentales para el estudiante cuando desea aprender o realizar mejores estrategias atendiendo las nuevas demandas del sector, las dinámicas o situaciones no previstas en el contexto actual (figura 6).

**Figura 6**

*Concepto de Competencia desde la perspectiva de Clavijo (2020)*



Adaptado de Clavijo (2020)

Con respecto al estado del arte es necesario contar con esta herramienta que ayuda al análisis de los conceptos desde una perspectiva crítica para generar un hilo conductor sobre el tema a desarrollar. El estado del arte requiere de un análisis hermenéutico y crítico de su estudio para la transformación de su significado, de manera que le permita superar la visión de técnica de análisis del conocimiento investigado (Guevara Patiño, 2016). En el contexto del siguiente trabajo y siguiendo los elementos más relevantes de los planteados por cada autor, las competencias se abordan desde cuatro aspectos fundamentales: saber-ser, saber-convivir, saber-hacer y saber-saber comportamientos y actitudes, así como los conocimientos y recursos para desarrollar el ejercicio profesional. Estos aspectos se basan en la generación del conocimiento desde la investigación y el análisis del contexto, como la motivación del estudiante al momento de practicar su profesión en diferentes escenarios laborales. La importancia de la formación por competencias en los

programas de pregrado forma parte del diseño curricular del programa de educación superior con respecto al análisis del contexto y las tendencias del sector.

El concepto de competencia planteado por Tobón (2013) refleja una ruta de aprendizaje que puede generar espacios de conocimiento, experiencia y habilidades. Esta ruta requiere una permanente revisión de la situación del contexto del sector, a través de los prestadores de servicios turísticos a nivel regional y su incidencia en la formación por competencias. Argumentos adicionales para considerar en los análisis planteados, desde la perspectiva de Tobón (2013), son:

De la sociedad al conocimiento: se basa en la búsqueda, análisis y comprensión del conocimiento y sus diferentes aspectos que conducen a la crítica, creación y aplicación y transferencia del conocimiento.

Del énfasis en la adquisición de conocimientos conceptuales y factuales al énfasis en el desempeño integral ante situaciones y problemas: consiste en trabajar más allá del conocimiento técnico, es decir, aplicarlo en algunos espacios relacionados con el saber ser y hacer.

De la enseñanza al aprendizaje: ahora, el estudiante se convierte en el centro del aprendizaje, este escenario busca la enseñanza y el trabajo autónomo por parte del estudiante, buscando adoptar los conocimientos y el currículo académico con su proceso o estilos de aprendizaje. Este elemento permite entender como las estrategias de aprendizaje pueden aportar en el desarrollo de competencias que permiten atender las necesidades del sector productivo.

Después de esta revisión teórica, se tiene en cuenta la historia del concepto competencia y su relación con la educación superior a partir de la formación, la aplicación del conocimiento, valoración de los procesos cognitivos y ejercer una propuesta crítica y analítica que ayude a la construcción de unos elementos necesarios para atender las necesidades del profesional en el campo laboral. Igualmente, es importante reconocer la incidencia de postular varios términos que construyen las competencias a nivel profesional, con el estudio de los conocimientos en una disciplina, el planteamiento de las estrategias en el ejercicio de su profesión desde el saber ser y hacer.

Con ello, se enfatiza en el concepto de Tobón (2013) que tiene en cuenta los aspectos fundamentales aplicados al contexto en este caso, con la información de los prestadores de servicios turísticos.

Si bien, resulta complejo adoptar un concepto único y unidimensional en el tema de competencias para el desarrollo de esta propuesta, es necesario indicar que se asume a la competencia como procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (Tobón, 2008).

A continuación, se enuncia la manera en que los gobiernos nacionales abordan y llevan al plano de la operatividad estos referentes, específicamente para el caso de Colombia.

En el presente estudio, es fundamental analizar la propuesta colombiana del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC); instrumento utilizado en la metodología para la selección de las competencias profesionales requeridas por el sector social, productivo e institucional en la ciudad de Popayán

### **1.5 Marco Nacional de Cualificaciones (MNC)**

Desde el año 2010 el MEN en coordinación con el Ministerio del Trabajo, la Alta Consejería Presidencial para el Sector Privado, el SENA, el Departamento Nacional de Planeación, la Función Pública, el Ministerio de Industria Comercio y Turismo, y junto con entidades del sector productivo, gubernamental y educativo han venido avanzando significativamente en el diseño, desarrollo e implementación del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) para Colombia, proceso que ha contado con acompañamiento técnico internacional. Colombia hace parte de la tercera generación de países que se encuentran avanzando en el diseño de marcos de cualificaciones. En la actualidad más de 150 países del mundo avanzan en el desarrollo o actualización de sus marcos de cualificaciones (MNC,2023).

A partir del año 2015 se han establecido cualificaciones en distintos sectores (tabla 1) mediante un trabajo articulado con la Subdirección de Análisis Monitoreo y Prospectiva Laboral del Ministerio

del Trabajo, la Red de Observatorios Regionales del Mercado de Trabajo -RED ORMET- y actores del sector productivo y académico.

En articulación con el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y el SENA, se concertó trabajar en el diseño del catálogo de cualificaciones para el Sector Turismo, teniendo en cuenta que este sector presenta grandes oportunidades para Colombia en cuanto a divisas, exportación de productos y servicios turísticos, fortalecimiento del PIB, empleo, mejora en la calidad de vida de las comunidades receptoras y constructor de paz, con el ánimo de desarrollar grandes y variadas iniciativas en diferentes frentes, siendo una de ellas, el relacionado con el desarrollo del talento humano (MNC,2023).

**Tabla 1**

*Sectores en donde se han establecido cualificaciones en Colombia*

<b>Año</b>	<b>Sector</b>
2015 – 2019	Agropecuario, electricidad y electrónica, transporte y logística, aeronáutico, minero, cultura, TIC, educación, salud
2019 – 2020	Construcción, economía naranja, actualización TIC
2020 – 2021	Químico, farmacéutico, artes y patrimonio, aeronáutico, hidrocarburos, moda, turismo

Fuente: adaptado de MNC (2023)

El MNC está organizado en ocho niveles de cualificación (tabla 2); estos niveles son ordenados y expresados en términos de conocimientos, destrezas y actitudes, aplicables en contextos de estudio, trabajo o en ambos, de acuerdo con la secuencialidad y complejidad de los aprendizajes que logran

las personas en las diferentes vías de cualificación. El Marco Nacional de Cualificaciones de Colombia por sus características es inclusivo, no abarcativo y flexible.

**Tabla 2**

*Estructura del Marco Nacional de Cualificaciones MNC*

NIVEL	CONOCIMIENTOS	DESTREZAS	ACTITUDES
8	<p>Posee conocimientos altamente avanzados en la frontera de un campo disciplinar o interdisciplinar o de un contexto productivo. Crea o redefine principios, teorías, productos, soluciones y nuevas metodologías de trabajo o estudio</p>	<p>Crea o redefine conocimientos para resolver problemas críticos y multidimensionales en contextos impredecibles de un campo disciplinar o de trabajo, mediante la generación de nuevas metodologías de investigación y el uso de habilidades y técnicas avanzadas y especializadas.</p> <p>Sustenta de manera clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica a un público especializado o no, en un ámbito de la innovación más avanzada</p>	<p>Actúa con autonomía y responde por decisiones estratégicas que generan cambios sociales, económicos y culturales.</p> <p>Demuestra integridad académica y laboral y compromiso continuo respecto al desarrollo de nuevos conocimientos o procesos.</p>
7	<p>Posee conocimientos avanzados para el desarrollo de la investigación científica, aplicada y de alta tecnología en un campo de estudio o para la dirección de áreas de organizaciones del sector productivo en un campo de trabajo</p>	<p>Formula y desarrolla, soluciones innovadoras y creativas a problemas complejos que requieren el desarrollo de proyectos estratégicos o de investigación y la aplicación de nuevos enfoques técnico – científicos en contextos impredecibles y multidisciplinarios.</p> <p>Analiza, sintetiza, evalúa y comunica información estratégica y compleja en un contexto de trabajo o estudio.</p>	<p>Demuestra autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones para formular y desarrollar proyectos estratégicos o de investigación.</p> <p>Asume la responsabilidad de recursos y de grupos de trabajo o de investigación para lograr los resultados esperados en contextos de trabajo o estudio.</p>

NIVEL	CONOCIMIENTOS	DESTREZAS	ACTITUDES
6	Posee conocimientos teóricos prácticos amplios e integrados de diferentes teorías, perspectivas y enfoques en un campo específico de trabajo o estudio. Analiza información específica en la gestión de proyectos y procesos.	Define y gestiona proyectos y procesos en un campo de trabajo o estudio, mediante el análisis y evaluación de información específica en contextos variados. Propone soluciones a problemas disciplinarios e interdisciplinarios; diseña o mejora procesos con nuevos métodos y procedimientos. Analiza y comunica información, conocimientos, ideas y soluciones en el ámbito educativo y laboral.	Actúa con autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones sobre talento humano, recursos administrativos, financieros y técnicos, responde por los resultados de proyectos y procesos en contextos variados de su campo de trabajo o estudio. Orienta y evalúa equipos de trabajo o estudio para el logro de objetivos.
5	Posee conocimientos teóricos, prácticos y tecnológicos específicos en un campo de estudio o trabajo. Integra y transfiere saberes para innovar procesos.	Aplica métodos, técnicas y tecnologías especializadas en la resolución de problemas variados o en la implementación y coordinación de procesos, analiza y comunica información generada en un ámbito de trabajo o estudio.	Responde y supervisa las actividades de otros en contextos de trabajo o estudio; coordina y toma decisiones por el trabajo técnico y operativo de los procesos y asume la responsabilidad por recursos físicos y tecnológicos
4	Posee conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la interpretación y desarrollo de procedimientos, métodos y técnicas en contextos de estudio o trabajo.	Selecciona y aplica procedimientos en la realización de actividades rutinarias y no rutinarias, y soluciona problemas en contextos predecibles y a veces impredecibles	Trabaja o estudia con autonomía, supervisa el trabajo rutinario de otros, asume responsabilidades por los procedimientos y los cambios que puedan generarse en su contexto.
3	Posee conocimientos teóricos y prácticos generales de conceptos, principios, técnicas, métodos y procedimientos en contextos de estudio o trabajo.	Aplica técnicas y métodos y opera equipos en la realización de actividades rutinarias y solución de problemas en contextos conocidos de trabajo o estudio.	Trabaja o estudia con autonomía y responsabilidad en la ejecución de las actividades asignadas. Requiere supervisión sobre los resultados de su aprendizaje o desempeño laboral.
2	Trabaja o estudia con autonomía y responsabilidad en la ejecución de las actividades asignadas. Requiere supervisión sobre los resultados de su aprendizaje o desempeño laboral.	Realiza actividades rutinarias, utiliza instrumentos y resuelve problemas sencillos en contextos conocidos de trabajo o estudio.	Trabaja o estudia y supervisión moderada y responde por la ejecución de las actividades asignadas.
1	Posee conocimientos de hechos elementales para actuar en el contexto social, educativo o productivo que facilita el aprendizaje a lo largo de la vida.	Ejecuta tareas simples y repetitivas siguiendo instrucciones detalladas y específicas en contextos conocidos de trabajo o estudio.	Trabaja o estudia bajo supervisión directa y responde por las tareas asignadas.

Fuente: adaptado de MNC (2023)

## 1.6 Contextualización y metodología

Popayán, capital del departamento del Cauca, se encuentra a una altitud de 1738 msnm, con una temperatura media de 19 °C, se localiza a los 2°27' norte y 76°37'18" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. La población estimada es de 270000 habitantes aproximadamente en su área urbana, la extensión territorial es de 512 km<sup>2</sup>. Popayán limita al oriente con los municipios de Totoró, Puracé y el departamento del Huila; al occidente con los municipios de El Tambo y Timbío; al norte con Cajibío y Totoró y al sur con los municipios de Sotaró y Puracé. La mayor extensión de su suelo corresponde a los pisos térmicos templado y frío (Alcaldía de Popayán, 2023).

El presente estudio se desarrolló en la zona urbana del municipio de Popayán en el año 2022. Se caracterizaron las necesidades del talento humano en el área de turismo para el sector productivo, social e institucional vinculados con la actividad turística. Para esto se seleccionaron los prestadores de servicios turísticos, organizaciones sociales e instituciones aplicando criterios establecidos y se identificaron las competencias profesionales en turismo requeridas por los grupos de interés. Finalmente se establecieron los requerimientos del talento humano de los grupos de interés definidos

El estudio desarrollado correspondió a un análisis descriptivo, en tanto busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; permitiendo recabar datos, características o realidades para proceder a su análisis (Tamayo, 2006) y presentar de esta manera, un acercamiento de las necesidades del talento humano requeridas por el sector productivo, social e institucional vinculado con la actividad turística en la ciudad de

Popayán. Este análisis fue posible partiendo de una combinación de información cualitativa y cuantitativa, que permitió orientar la propuesta de trabajo de manera coherente en tres fases que se describen a continuación.

### ***1.6.1 Primera fase: identificación de la población objeto de estudio: sector productivo, social e institucional.***

La selección de los actores del sector productivo se realiza en la plataforma del Centro de Información Turística CITUR en donde se visualizaron los prestadores de servicios turísticos por categoría según el departamento y el año. El ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con la plataforma CITUR cuyo objetivo es consolidar las mediciones regionales que brinden al país la información para caracterizar el turismo y generar estándares que permitan comparación e integración estadística sectorial a nivel nacional e internacional. Para la selección se utilizaron los siguientes filtros: departamento: Cauca, año: 2021, Categoría: Agencias de viajes, Establecimientos de alojamiento y hospedaje, Guía de turismo, Operadores profesionales de congresos, Parques temáticos. En total se obtuvieron 392 actores del sector.

Definido este universo de actores con los que se pretendió recolectar la información fue necesario anexar un criterio adicional de selección, donde se indicara a los prestadores de servicios turísticos con el registro nacional de turismo renovado, para este caso se acude a información de la Cámara de Comercio del Cauca para identificar cuáles de esos prestadores cumplen con este requisito, quedando de la siguiente manera: actores del sector productivo 165.

Para la selección de los actores del sector social representado en: rutas turísticas y organizaciones que tienen líneas en relación con la actividad turística en la ciudad de se realizó una visita a la Oficina de Turismo de la Alcaldía de Popayán para identificar las rutas que se encontraban operando. Se obtuvo un total de 13.

Para el sector institucional se eligieron las áreas de las instituciones cuya función se relaciona directamente con la actividad turística en la ciudad de Popayán; para esto se obtuvo un total de 16.

Finalmente se obtuvo un total de 194 actores (productivo, social, institucional) vinculados con la actividad turística en la ciudad de Popayán. Paso seguido se procedió al diseño de la encuesta la cual indaga a los actores sobre las competencias profesionales en turismo.

### ***1.6.2 Segunda fase: Identificación de las competencias profesionales en turismo***

#### **1.6.2.1 Diseño de la encuesta: instrumento para la recolección de información.**

Una vez establecidos los actores vinculados con la actividad turística en la ciudad de Popayán, se procedió al diseño de la encuesta o instrumento de recolección de datos e información. El objetivo principal de la encuesta fue indagar sobre las competencias profesionales y habilidades blandas que debe tener un profesional en turismo.

Para la selección de las competencias profesionales contenidas en la encuesta se acudió al Marco Nacional de Cualificaciones (MNC). El MNC es un instrumento que hace parte del Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) y tal como se establece en las bases del Plan Nacional de

Desarrollo (PND) 2018 – 2022 permite impulsar la calidad y pertinencia de la educación y formación del talento humano en el país (MNC, 2023).

El MNC clasifica y estructura las cualificaciones en un esquema de ocho niveles ordenados y expresados en términos de competencias que se evidencian en conocimientos, destrezas y aptitudes, de acuerdo con la secuencialidad y complejidad de los aprendizajes que logran las personas en las diferentes vías de cualificación.

Una cualificación hace referencia al reconocimiento formal que otorga una institución autorizada después de un proceso de evaluación a una persona que ha demostrado las competencias expresadas en términos de resultados de aprendizaje definidos y vinculados a un nivel de cualificación del MNC (MNC 2023).

Para el presente estudio se seleccionaron competencias (tabla 5) que están contenidas en los ocho niveles de cualificación definidos en Colombia debido a que se busca identificar de manera general los requerimientos del sector en cuanto a talento humano para la Ciudad de Popayán, en donde se ubica el programa de turismo al cual se vincula este estudio.

**Tabla 3***Competencias profesionales seleccionadas para el presente estudio*

<b>Campo de estudio</b>	<b>Competencias profesionales en turismo</b>
Planificación turística	<p>Hacer consultoría y asesoría a organizaciones, territorios y emprendimientos.</p> <p>Planificar destinos turísticos utilizando modelos de desarrollo sostenible y normativa vigente del sector.</p> <p>Diagnosticar el turismo en el territorio de acuerdo con metodologías y parámetros técnicos.</p> <p>Diseñar estrategias de planificación turística en el territorio o el destino turístico con los diferentes actores del turismo</p> <p>Coordinar estrategias de calidad y sostenibilidad turística.</p> <p>Orientar los procesos y actividades de planificación turística.</p> <p>Formular y/o implementar políticas, planes o programas de turismo y áreas relacionadas en los diferentes niveles territoriales</p>
Marketing Turístico	<p>Diseñar un plan de comunicación de contenidos digitales (preferiblemente).</p> <p>Publicar contenido impreso o digital multiplataforma.</p> <p>Crear estrategias digitales de contenidos multiplataforma.</p> <p>Estructurar plan de mercadeo.</p> <p>Ejecutar estrategias de promoción y comercialización del destino turístico.</p> <p>Diseñar e implementar el plan de promoción y mercadeo de programas turísticos y organizaciones</p> <p>Integrar soluciones tecnológicas en productos y servicios turísticos según tendencias y normativa</p> <p>Diseñar estrategias para desarrollar destinos inteligentes</p>
Formulación de Proyectos	<p>Identificar los distintos tipos de proyectos y su relación con el sector turístico</p> <p>Formular proyectos</p> <p>Identificar los procesos de gestión de proyectos (Iniciación, Planificación, Ejecución, Seguimiento, Control y Cierre).</p> <p>Analizar la incidencia que tienen los indicadores macroeconómicos sobre las actividades turísticas en empresas, organizaciones e instituciones.</p> <p>Construir indicadores sociales, económicos y ambientales para evaluación y de seguimiento de proyectos.</p> <p>Coordinar/dirigir proyectos teniendo en cuenta estándares internacionales.</p>
	<p>Asesorar la planeación, gestión y evaluación de los destinos y organizaciones turísticas.</p> <p>Estructurar planes de gestión</p> <p>Desarrollar estrategias de integración con prestadores de servicios, comunidad y aliados.</p> <p>Implementar política de gestión de calidad</p>

Gestión Turística	<p>Gestionar recursos de fuentes de financiación públicas, privadas o mixtas</p> <p>Organizar eventos, ferias y convenciones.</p> <p>Crear mecanismos para la apropiación y divulgación del conocimiento.</p> <p>Desarrollar iniciativas empresariales acordes con las tendencias del mercado turístico.</p> <p>Aplicar metodologías de enseñanza acordes con tendencias educativas.</p> <p>Gestionar programas y planes de mercado en turismo social</p> <p>Coordinar área de talento humano de las organizaciones turísticas</p> <p>Aplicar criterios establecidos en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística</p> <p>Gestionar planes, programas y proyectos para museos.</p> <p>Gestionar proyectos asociados a museos comunitarios.</p> <p>Estructurar programas de capacitación con comunidades.</p> <p>Utilizar herramientas metodológicas para promover la innovación.</p>
Patrimonio Cultural y Natural	<p>Ejecutar estrategias de salvaguarda de patrimonio natural y cultural</p> <p>Diseñar estrategias y acciones que promuevan la salvaguarda y conservación del Patrimonio Cultural y Natural</p> <p>Analizar y gestionar los impactos del turismo en el territorio.</p> <p>Proponer mecanismos de protección y conservación del patrimonio cultural y natural.</p>
Gestión logística y de transporte	<p>Planear, controlar los procesos relacionados con aprovisionamiento y almacenamiento</p> <p>Planear, gestionar flujo de bienes, abastecimiento, compra y adquisiciones de materiales e insumos.</p> <p>Manejar inventarios</p> <p>Plantear estrategias de turismo inclusivo para su empresa, organización e institución.</p>
Gestión Financiera	<p>Dirigir el área financiera</p> <p>Controlar ingresos y gastos</p> <p>Fijar precios de productos y servicios turísticos.</p> <p>Realizar flujos de caja.</p> <p>Hacer proyecciones financieras.</p> <p>Identificar convocatorias para fuentes de financiación.</p> <p>Costear productos y paquetes turísticos.</p> <p>Realizar estudios de oferta y demanda turística.</p>
	<p>Aprovisionar material profesional y disponerlos según requerimientos técnicos.</p> <p>Coordinar la prestación de servicios de acuerdo con la oferta organizacional.</p> <p>Apoyar la promoción de destinos, productos y servicios turísticos.</p> <p>Gestionar, organizar, controlar proveedores y materias primas.</p>

Gestión Operativa	<p>Transferir conocimiento sobre el patrimonio natural y cultural de su territorio, brindando acompañamiento e información a visitantes en su ámbito biogeográfico y cultural.</p> <p>Organizar, comercializar, asesorar, servicios turísticos.</p> <p>Dirigir y controlar operaciones de producción de alimentos y bebidas, servicio de alojamiento, eventos masivos.</p> <p>Planear, ejecutar y controlar servicios de guionaje turístico.</p> <p>Brindar información a los usuarios.</p> <p>Preparar, manipular, presentar alimentos y bebidas.</p> <p>Aplicar normativa de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Manejar software que permitan la operatividad de un hotel o agencia de viajes</p> <p>Operar un sistema de reservas</p>
-------------------	---

---

Fuente: adaptado de (MNC 2023)

Para la selección de las habilidades blandas se utilizó la propuesta de Crawford et al. (2011b), que permite identificar las habilidades blandas que se espera desarrolle un profesional en un campo de conocimiento. Estas habilidades se caracterizan por permitir entender el contexto e influir en él, son transversales (relevantes en diversos campos del conocimiento), transferibles (permiten la adquisición de otros conocimientos) y claves (aplicables en diversos contextos y a lo largo de la vida) (Zepeda et al. 2019).

La metodología de Crawford et al. (2011b) se enfoca en siete núcleos y 48 variables que define las habilidades blandas; para el presente estudio se seleccionaron la totalidad de las habilidades (tabla 6) propuestas por los autores debido a que son fundamentales en el adecuado ejercicio profesional.

**Tabla 4***Habilidades blandas propuestas por Crawford et al. (2011b)*

<b>Habilidades blandas</b>	<b>Características descriptivas</b>
Habilidades de comunicativas	La comunicación efectiva por escrito. Comunicarse agradable y profesionalmente Comunicar con precisión y de forma concisa Profesionalmente utilizando las redes sociales La comunicación oral eficaz Saber escuchar Hacer buenas preguntas
Toma de decisiones / solución de problemas	Tomar medidas eficaces y apropiadas Participar en el aprendizaje permanente Transferir el conocimiento de una situación a otra Darse cuenta del efecto de las decisiones Pensar de forma abstracta sobre de los problemas Dar soluciones creativas e innovadoras Identificar y analizar problemas
Habilidades de autogestión	Hábitos de trabajo eficientes y eficaces Adaptar y aplicar la tecnología apropiada Emprendedor Dedicación al desarrollo profesional continuo Trabajar bien bajo presión Sentido de urgencia para abordar y completar tareas Ética bien desarrollada, integridad y sentido de la lealtad
Habilidades de trabajo en equipo	Puntualidad y cumplimiento con los plazos Productividad como miembro del equipo Mantener la responsabilidad en el equipo Trabajar con múltiples enfoques Actitud positiva y alentadora Compartir ideas a múltiples audiencias Conciencia y sensibilidad a la diversidad
Habilidades del profesionalismo	Entender el papel de las expectativas de carrera del lugar de trabajo y la realidad Tratar eficazmente con la ambigüedad Seleccionar un mentor y la aceptación de un asesoramiento adecuado Mantener el decoro y la conducta apropiada Las relaciones efectivas con los clientes, las empresas y el público

	Aceptar y aplicar la crítica y la dirección en el lugar de trabajo Generar confianza para el manejo de información sensible
Experiencias	Experiencias internacionales Experiencias de trabajo en equipo Experiencias interdisciplinarias Experiencias de participación comunitaria Experiencias de liderazgo Trabajo relacionado o experiencias en pasantías Experiencias de gestión de proyectos
Habilidades de liderazgo	Motivar y guiar a los demás. Reconocer cuándo dirigir y cuándo seguir. Ver el panorama completo y pensar de forma estratégica. Respetar y reconocer las contribuciones de los demás Reconocer que el cambio es necesario y conducir el esfuerzo del cambio Reconocer y tratar constructivamente con el conflicto Construir relaciones profesionales

Fuente: Crawford et al. (2011b)

Finalmente, el anexo 1 muestra la encuesta o instrumento para la recolección de información utilizado en el presente trabajo. El cuestionario consta de los siguientes apartados, en su enunciado se invita a cooperar con la investigación, se explica la importancia de esta y agradece por la ayuda. En su primer apartado se solicitan los datos del encuestado, en el segundo se ubican las competencias profesionales en turismo y en el último apartado se finaliza con las habilidades blandas que fortalecen y complementan un profesional en turismo. La tabla 7 muestra la escala de calificación para las respuestas en cada pregunta; El tipo de cuestionario fue de respuesta semicerrada, además de presentar diferentes alternativas, incluye una alternativa abierta identificándola con la palabra Otro. Finalmente, en la última parte de la encuesta se deja un apartado de observaciones, aquí los encuestados tuvieron la oportunidad de dejar sus apreciaciones respecto al tema indagado.

**Tabla 5**

*Escala de calificación de los diferentes aspectos consignados en la encuesta*

<b>Calificación</b>	<b>Nivel de importancia</b>
7	Muy importante
5	Medianamente importante
3	Poco importante
1	No aplica

Fuente: presente estudio

Una vez diseñada la encuesta, se procedió a enviar una carta de presentación (anexo 2) mediante correo electrónico desde el correo institucional del encargado del presente estudio a los actores en donde se les exponía el objetivo del presente estudio y se les solicitaba responder la totalidad de las preguntas contenidas en la encuesta. La carta contenía el link que les permitía ingresar a la encuesta. Después de un periodo tres semanas posteriores al envío de la carta, es importante resaltar que no se obtuvo respuesta alguna. Debido a esta situación se efectúa una reunión con las asesoras académica y empresarial en la cual se decide enviar nuevamente el correo electrónico con el link de la encuesta desde la jefatura del Departamento de Ciencias del Turismo. Pasados treinta días desde el reenvío del correo se obtuvieron solamente cuatro respuestas. Frente a este panorama se establece un nuevo método de selección teniendo en cuenta los actores ya seleccionados. A continuación, se describe el nuevo método de selección.

Para elegir la población de estudio se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. De acuerdo con lo indicado por Tamayo (2015) si se utiliza este método no se puede establecer de una manera exacta la probabilidad de que un elemento de la población participe en la muestra. Cuando las muestras se seleccionen de manera no aleatoria, sólo es posible hacer afirmaciones de tipo

descriptivo sobre la muestra. Este muestreo se puede utilizar en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica (Tamayo, 2015, pág. 13).

Siguiendo a Tamayo (2015) y mediante criterios establecidos, en el presente estudio se seleccionaron actores del sector productivo, social (este sector está representado por las rutas turísticas) e institucional vinculados con el turismo; debido a que es en estos sectores en donde se desarrolla la actividad turística y donde se pueden caracterizar las competencias y habilidades que se requieren con respecto a la empleabilidad de los profesionales en turismo. La tabla 3 evidencia los criterios utilizados en la selección de los distintos actores:

**Tabla 6**

*Criterios para la selección de los actores en los sectores social, productivo e institucional*

Numero	Criterios
1	Revisión en el Centro de Información Turística CITUR. en donde se puede visualizar los prestadores de servicios turísticos por categoría departamento y el año. En esta revisión se utilizaron los siguientes filtros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de viajes</li> <li>• Establecimientos de alojamiento y hospedaje</li> <li>• Guía de turismo</li> <li>• Operadores profesionales de congresos</li> <li>• Parques temáticos</li> </ul>
2	El Registro Nacional de Turismo RNT, debe estar actualizado. Este permite la legalidad de los operadores de servicios turísticos en el país.
3	Disposición de los actores para realizar la encuesta, el trabajo de campo cuenta con límite de tiempo lo cual requiere del interés para contribuir a la práctica profesional

Fuente: Presente estudio

Una vez aplicados los criterios se obtuvieron 31 actores (tabla 4) vinculados con la actividad turística en la zona urbana del municipio de Popayán.

**Tabla 7**

*Actores seleccionados en los sectores productivos, social e institucional vinculados con la actividad turística de la ciudad de Popayán*

<b>Sector</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>No. de actores</b>	
<b>Productivo</b>	Alojamientos	Agroparque Las Villas SAS	Cra 18 # 53N-65	9
		Hotel Valle de Pubenza	Transversal 9 # 1N - 353	
		Amari Hostal	Cl. 3 #9-24	
		Hotel San Jerónimo Popayán	Cl 5 #10-79	
		Eco destino Sueño Paraíso	Corregimiento de Cajete - Vereda Santa Ana - Finca Sueño Paraíso	
		Administradora Hotelera Dann SAS	Cl. 4 #10-14	
		Hotel Puerta del Sol	Cl. 4 N #921	
		Gran Hotel Coral	Av. Panamericana #16N-60	
		COTELCO - Cauca	Cra 7 N 4-36	
		Agencias	Yanacona Tourist Guide	
Sin Limites	Cra 13 A nro. 1-49			
Puracé Travels	Cra 3 # 9-75			
Planet Tours Colombia	Cl 5 # 4-77			
Operadora de turismo viajes y destinos	Cra 8 # 6-71			
Agencia de Viajes Mellitours y guía de Turismo	Cra. 7 # 5 19			
Luna Paz Tour Ecoturismo	Cra 4 # 10-35			
Zona de Viajes	Cra 40 # 4-47			
Destinos Tours, viajes y ecoturismo	Plataforma digital			
Asociación Guías de turismo del Cauca	CL 6 A 15 57			
Guías	Guía de turismo	Dirección personal no suministrada	1	
<b>Social</b>	Ruta Turística San Juan de Puelenje	Veredas de Puelenje y La Playa	3	
	Ruta Agroturística El Hogar	Vereda el Hogar		
	Ruta Por Pueblillo	Barrio Pueblillo		
	Alcaldía municipal de Popayán	Cra. 6 # 4 21		
	Casa Museo Mosquera	Cl. 3 #5-14		
	Museo Nacional Guillermo Valencia	Cra. 6 # 2-69		

<b>Institucional</b>	Ministerio del Trabajo	Cl 5 #9-58	8
	Cámara de Comercio del Cauca	Cra 7 N 4-36	
	Gobernación del Cauca - SDEC.	Cl. 4 # 62	
	División de Cultura - Universidad del Cauca	Cl. 3 # 5-14	
	Departamento Ciencias del Turismo - Universidad del Cauca	Cra 2 Calle 15n	
<b>Total</b>			<b>31</b>

Fuente: presente estudio

### *1.6.3 Tercera fase: requerimientos del talento humano en los sectores productivo, social e institucional*

El proceso de sistematización de los datos recogidos a través de la encuesta se realizó con la ayuda del software Microsoft Excel, mediante el cual se hicieron los cálculos respectivos y se determinó el nivel de importancia que tiene para cada actor las competencias y habilidades blandas que debe tener un profesional del turismo. Posteriormente se ubican las competencias dentro de tres niveles de cualificación: gerencial, administrativo y operativo; esto con el fin de que el sector productivo, social e institucional cuente con una base de cualificación para un perfil profesional.

Para ubicar las competencias en los niveles gerencial, administrativo y operativo se siguió la estructura del MNC para determinar criterios (tabla 8) que especifican los resultados de aprendizaje para cada nivel en términos de conocimientos, destrezas y actitudes (MNC 2023).

**Tabla 8**

*Criterios utilizados para incluir las competencias en los niveles gerencial, administrativo y operativo*

No.	Criterio	Descripción
1	Grado de responsabilidad	Se refiere a la mayor o menor responsabilidad y compromiso en el manejo de recurso, personal y toma de decisiones
2	Grado de complejidad de las actividades a desarrollar	Se refiere al grado de dificultad y los conocimientos necesarios para el desarrollo de las actividades.
3	Autonomía para la toma de decisiones	Se refiere al grado de dificultad y los conocimientos necesarios para el desarrollo de las actividades.
4	Nivel de formación	Implica el desarrollo de competencias de nivel superior a competencias de nivel operativo.

Fuente: adaptado de MNC (2023)

Finalmente, mediante un análisis descriptivo se evidencia el nivel de importancia de las competencias y habilidades blandas requeridas por el sector productivo, social e institucional vinculados con el turismo en la ciudad de Popayán.

## **2. Capítulo II. Competencias profesionales en turismo requeridas por el sector productivo, social e institucional**

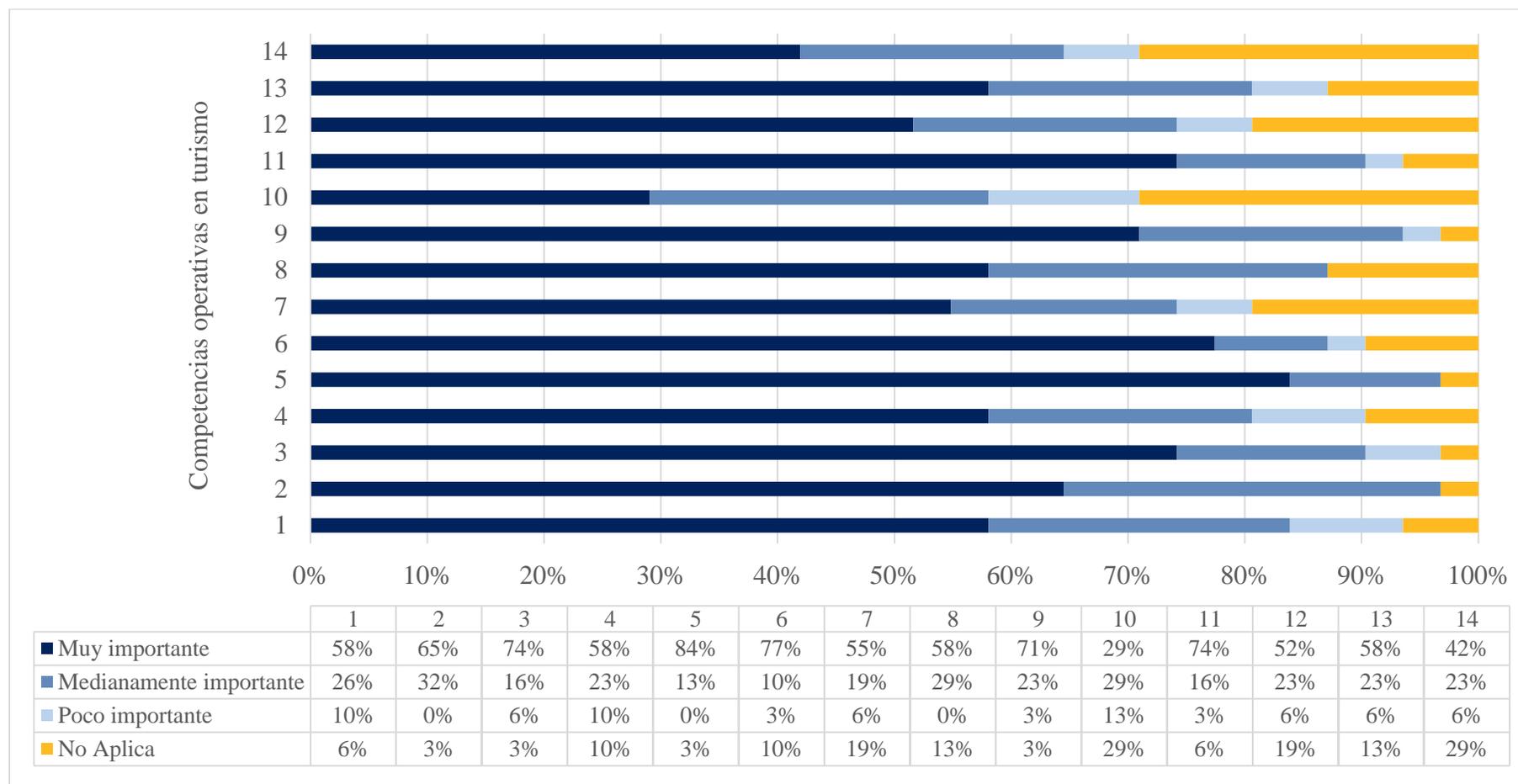
Para caracterizar las necesidades del talento humano en el área de turismo para el sector productivo, social e institucional vinculado con la actividad turística de la ciudad de Popayán, se establecieron los requerimientos del talento humano de los grupos de interés definidos de acuerdo con el nivel de cualificación: operativo, administrativo y gerencial como se describen a continuación:

### **2.1 Nivel de calificación: operativo**

Los procesos operativos como procesos claves del sector turismo, son los que influyen de manera directa en la satisfacción de los clientes y que constituyen la cadena de valor la cual está conformada por bienes y servicios de una empresa. En la figura 7 se describe el nivel de importancia que tiene las competencias operativas.

**Figura 7**

*Porcentaje de importancia para las competencias operativas en turismo*



Fuente: presente estudio

**Tabla 9***Descripción de las competencias operativas en turismo*

Numero de competencia	Competencias operativas en turismo
1	Aprovisionar material profesional y disponerlos según requerimientos técnicos.
2	Coordinar la prestación de servicios de acuerdo con la oferta organizacional.
3	Apoyar la promoción de destinos, productos y servicios turísticos.
4	Gestionar, organizar, controlar proveedores y materias primas.
5	Transferir conocimiento sobre el patrimonio natural y cultural de su territorio, brindando acompañamiento e información a visitantes en su ámbito biogeográfico y cultural.
6	Organizar, comercializar, asesorar, servicios turísticos.
7	Dirigir y controlar operaciones de producción de alimentos y bebidas, servicio de alojamiento, eventos masivos.
8	Planear, ejecutar y controlar servicios de guionaje turístico.
9	Brindar información a los usuarios.
10	Preparar, manipular, presentar alimentos y bebidas.
11	Aplicar normativa de salud y seguridad en el trabajo.
12	Manejar software que permitan la operatividad de un hotel o agencia de viajes
13	Operar un sistema de reservas
14	Manejar Inventarios

Fuente: adaptado de Catalogo Nacional de Cualificaciones (2022)

En el documento Análisis de brechas del sector turismo (2020) se menciona que este nivel se encarga de planear, supervisar, coordinar y controlar la operación de servicios de alojamiento y hospedaje. La figura 7 presenta los niveles de importancia que los encuestados asignan a cada una de las competencias. En primer lugar, se destaca la competencia de transferir conocimiento sobre el patrimonio natural y cultural del territorio, que es considerada muy importante por el 84% de los encuestados. Esto indica que los encuestados valoran la capacidad para compartir información y conocimiento sobre el patrimonio cultural y natural del territorio, lo cual puede contribuir a una experiencia más enriquecedora para los turistas. Esto debido a que Popayán cuenta con dos

reconocimientos UNESCO y cuenta con una riqueza en expresiones de patrimonio cultural representadas en bienes materiales y manifestaciones inmateriales de valor cultural.

También se puede destacar la competencia de organizar, comercializar, asesorar, servicios turísticos, que es considerada muy importante por el 77% de los encuestados. Esta competencia se refiere a la capacidad de los trabajadores del turismo para planificar y ofrecer servicios turísticos de calidad, lo que puede ser un factor importante para atraer y retener a los turistas.

Otras competencias que son consideradas muy importantes por más del 70% de los encuestados son: brindar información a los usuarios y apoyar promoción de destinos y servicios turísticos. Ambas competencias están relacionadas con la capacidad de los trabajadores del turismo para comunicarse de manera efectiva con los turistas y promocionar los destinos y servicios turísticos. Junto con la adopción de normativa de seguridad y salud en el trabajo.

Por otro lado, hay algunas competencias que son consideradas menos importantes, como preparar, manipular alimentos y bebidas, que es considerada muy importante por solo el 29% de los encuestados. Esto puede deberse a que esta competencia, junto con otras que rondan valores del 50% en percepción muy importante, se refieren a habilidades específicas en áreas como la de alimentos y bebidas, que pueden no ser consideradas esenciales en otros roles dentro del turismo.

Finalmente, de manera general se puede decir que las competencias relacionadas con la gestión y promoción de servicios turísticos, así como la transferencia de conocimiento sobre el patrimonio cultural y natural, son consideradas las más importantes en el nivel operativo del sector turístico,

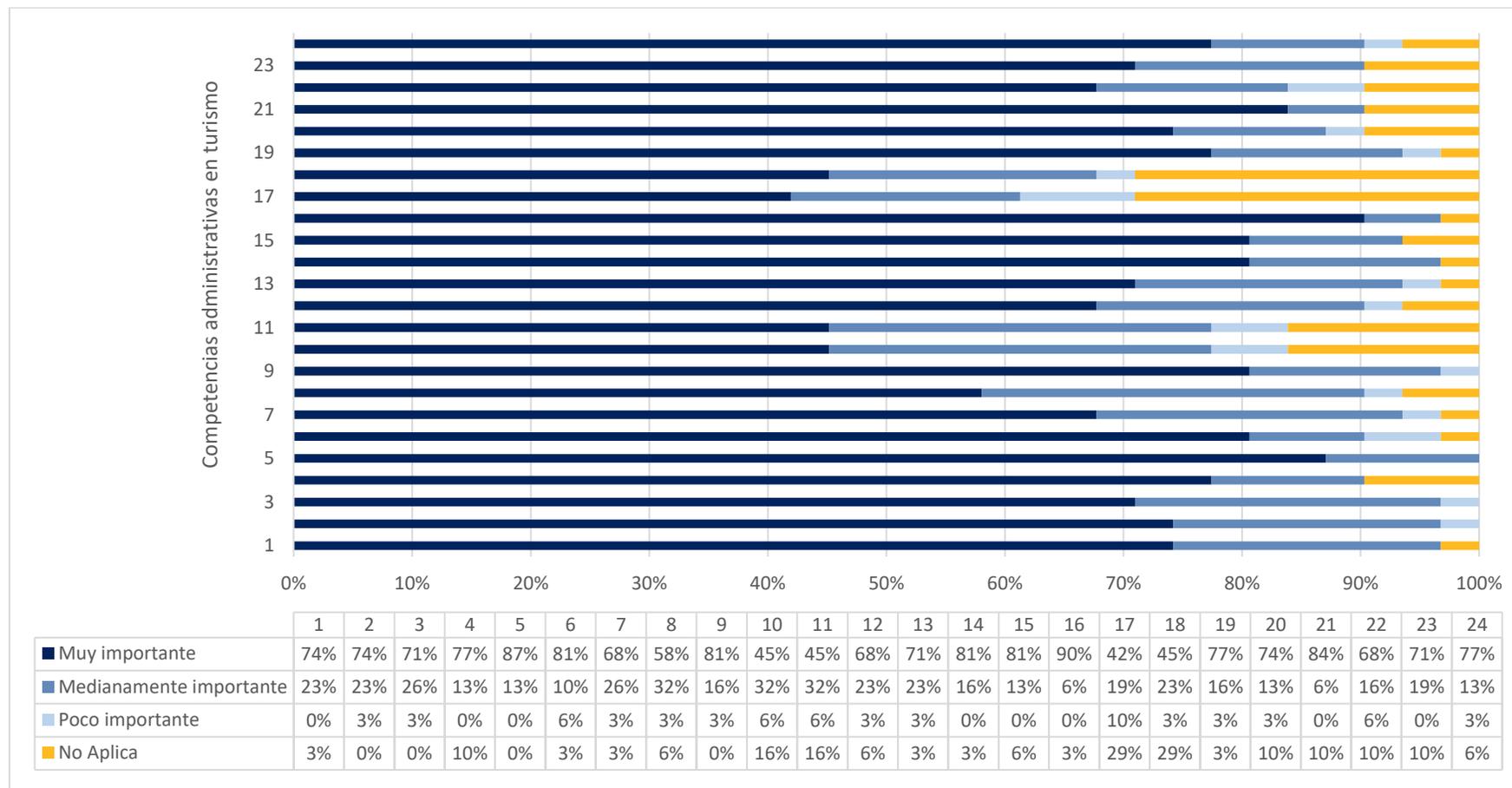
mientras que habilidades más técnicas, como la preparación y manipulación de alimentos y la gestión de proveedores y materiales, tienen menor importancia percibida.

## **2.2 Nivel de calificación: administrativo**

El nivel administrativo en el Marco Nacional de Cualificación en su estándar de cualificación 5-TUHG-TUR-005– Gestión de productos y servicios turísticos especializados menciona lo importante que es para el país la gestión administrativa, estos componentes están enfocados hacia los conocimientos, habilidades y actitudes para coordinar operaciones y servicios turísticos.

**Figura 8**

*Porcentaje de importancia para las competencias administrativas en turismo*



Fuente: presente estudio

**Tabla 10***Descripción de las competencias administrativas en turismo*

Número de competencia	Competencias administrativas en turismo
1	Coordinar estrategias de calidad y sostenibilidad turística.
2	Publicar contenido impreso o digital multiplataforma.
3	Crear estrategias digitales de contenidos multiplataforma.
4	Ejecutar estrategias de promoción y comercialización del destino turístico.
5	Integrar el uso de tecnologías en productos y servicios turísticos según tendencias y normativa.
6	Estructurar planes de gestión
7	Organizar eventos, ferias y convenciones.
8	Aplicar metodologías de enseñanza acordes con tendencias educativas.
9	Aplicar criterios establecidos en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística
10	Gestionar planes, programas y proyectos para museos.
11	Gestionar proyectos asociados a museos comunitarios.
12	Estructurar programas de capacitación con comunidades.
13	Utilizar herramientas metodológicas para promover la innovación.
14	Ejecutar estrategias de salvaguardia de patrimonio natural y cultural
15	Diseñar estrategias y acciones que promuevan la salvaguardia y conservación del Patrimonio Cultural y Natural
16	Proponer mecanismos de protección y conservación del patrimonio cultural y natural.
17	Planear, controlar los procesos relacionados con aprovisionamiento y almacenamiento
18	Planear, gestionar flujo de bienes, abastecimiento, compra y adquisiciones de materiales e insumos.
19	Plantear estrategias de turismo inclusivo para su empresa, organización e institución.
20	Controlar ingresos y gastos
21	Fijar precios de productos y servicios turísticos.
22	Realizar flujos de caja.
23	Hacer proyecciones financieras.
24	Costear productos y paquetes turísticos.

Fuente: adaptado de Catalogo Nacional de Cualificaciones (2022)

La figura 8 proporciona una visión interesante sobre cómo los encuestados ven las habilidades y conocimientos en relación con las necesidades del turismo.

En primer lugar, es importante destacar que la competencia más valorada es proponer mecanismos de protección y conservación del patrimonio cultural y natural, con un 90% de consideración muy importante. Esto sugiere que la preservación y la protección del patrimonio cultural y natural son áreas de gran interés para los actores y probablemente están muy comprometidos en el desarrollo sostenible del turismo.

Además, otras competencias que recibieron una valoración muy alta, de más del 80% de consideración muy importante, se refieren a la gestión y conservación del patrimonio cultural y natural, la fijación de precios de los productos y servicios turísticos, la aplicación de criterios de sostenibilidad turística y la integración de tecnologías en los productos y servicios turísticos según tendencias y normativas. Estas competencias sugieren que los actores están comprometidos con la sostenibilidad y la calidad en el desarrollo turístico, y que valoran la innovación y la eficiencia en la gestión de los servicios turísticos. Por tanto se evidencia que los actores vinculados con la actividad turística en la ciudad de Popayán esperan de un profesional en turismo cuente con competencias necesarias para la protección y conservación del patrimonio.

Sin embargo, también es importante señalar que algunas competencias recibieron una valoración de menos del 50% de consideración muy importante. Estas competencias se refieren a la gestión de proyectos asociados a museos comunitarios, la gestión de planes, programas y proyectos para museos, la planificación y el control de los procesos relacionados con aprovisionamiento y almacenamiento, y la planificación y gestión del flujo de bienes, abastecimiento, compra y adquisiciones de materiales e insumos. Esto sugiere que estas áreas de conocimiento son menos

relevantes para los actores, o que estos temas no se han desarrollado tanto en la industria del turismo como otras competencias.

En general, la figura 8 muestra la importancia que se le da a la sostenibilidad y la calidad en el desarrollo turístico, pero también sugiere que algunos temas de gestión y logística no son tan relevantes. Por lo que sería beneficioso para los profesionales del turismo y las empresas del sector revisar y fortalecer su conocimiento y habilidades en estas áreas menos valoradas para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios turísticos en general.

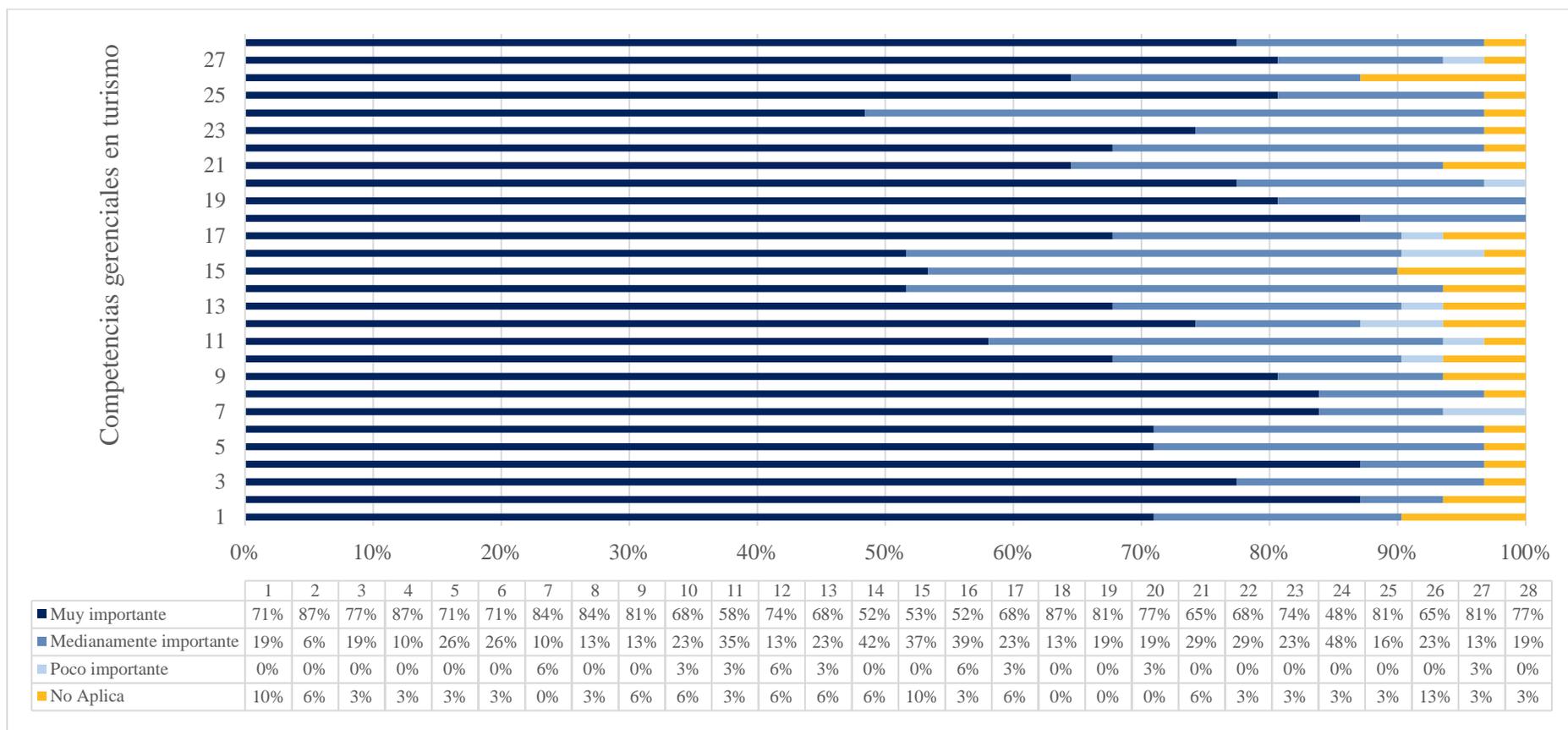
### **2.3 Nivel de calificación: gerencial**

El nivel Gerencial según el estándar de cualificación 6-TUHG-TVS-002– Gerencia Hotelera y Turística del Marco Nacional de Cualificaciones menciona que las necesidades de formación del personal relacionado con turismo y específicamente en cargos gerenciales presenta desafíos por el cambio veloz de los sectores y la forma de producir y comercializar servicios y productos. Para lo cual este plantea competencias específicas como: planificación de estrategias, gestión de destinos turísticos y diagnosticar el sector.

Así mismo, el documento Análisis de Brechas de Capital Humano evidencia que los gerentes y líderes de diseño de productos turísticos y gerencia de las organizaciones son cargos de difícil consecución, caso que es muy presente en nuestro entorno local. Donde lo dueños desempeñan la gerencia.

**Figura 9**

*Porcentaje de importancia para las competencias gerenciales en turismo*



Fuente: presente estudio

**Tabla 11***Descripción de las competencias gerenciales en turismo*

Número de competencia	Competencias gerenciales en turismo
1	Hacer consultoría y asesoría a organizaciones, territorios y emprendimientos.
2	Planificar destinos turísticos utilizando modelos de desarrollo sostenible y normativa vigente del sector.
3	Diagnosticar el turismo en el territorio de acuerdo con metodologías y parámetros técnicos.
4	Diseñar estrategias de planificación turística en el territorio o el destino turístico con los diferentes actores del turismo
5	Orientar los procesos y actividades de planificación turística.
6	Formular y/o implementar políticas, planes o programas de turismo y áreas relacionadas en los diferentes niveles territoriales
7	Diseñar un plan de comunicación de contenidos digitales (preferiblemente)
8	Estructurar plan de mercadeo.
9	Diseñar e implementar el plan de promoción de programas turísticos y organizaciones
10	Diseñar estrategias para desarrollar destinos inteligentes.
11	Identificar los distintos tipos de proyectos y su relación con el sector turístico
12	Formular proyectos
13	Identificar los procesos de gestión de proyectos (Iniciación, Planificación, Ejecución, Seguimiento, Control y Cierre).
14	Analizar la incidencia que tienen los indicadores macroeconómicos sobre las actividades turísticas en empresas, organizaciones e instituciones.
15	Construir indicadores sociales, económicos y ambientales para evaluación y de seguimiento de proyectos.
16	Coordinar/dirigir proyectos teniendo en cuenta estándares internacionales.
17	Asesorar la planeación, gestión y evaluación de los destinos y organizaciones turísticas.
18	Desarrollar estrategias de articulación, asociatividad y trabajo en red entre los diferentes actores de la actividad turística.
19	Implementar política de gestión de calidad
20	Gestionar recursos de fuentes de financiación públicas, privadas o mixtas
21	Crear mecanismos para la apropiación y divulgación del conocimiento.
22	Desarrollar iniciativas empresariales acordes con las tendencias del mercado turístico.
23	Gestionar programas y planes de mercado en turismo social
24	Coordinar área de talento humano de las organizaciones turísticas.
25	Analizar y gestionar los impactos del turismo en el territorio.
26	Dirigir el área financiera
27	Identificar convocatorias para fuentes de financiación.
28	Realizar estudios de oferta y demanda turística.

Fuente: adaptado de Catalogo Nacional de Cualificaciones (2022)

La figura 9 muestra una serie de competencias que son consideradas como muy importantes por encima del 80%. En primer lugar, se encuentra la competencia de identificar convocatorias para fuentes de financiación, lo que sugiere que la gestión financiera es una habilidad relevante para el éxito de las organizaciones turísticas.

Otras competencias que se destacan como muy importantes son analizar y gestionar los impactos del turismo en el territorio, implementar política de gestión de calidad y desarrollar estrategias de articulación, asociatividad y trabajo en red entre los diferentes actores de la actividad turística. Estas competencias sugieren la necesidad de un enfoque mucho más amplio en la gestión de destinos turísticos en la ciudad de Popayán, teniendo en cuenta no sólo los impactos económicos del turismo, sino también los impactos sociales y ambientales.

Además, las competencias de diseñar e implementar el plan de promoción de programas turísticos y organizaciones, estructurar plan de mercadeo y diseñar un plan de comunicación de contenidos digitales sugieren la importancia de una estrategia efectiva de marketing y promoción para atraer visitantes en la ciudad de Popayán.

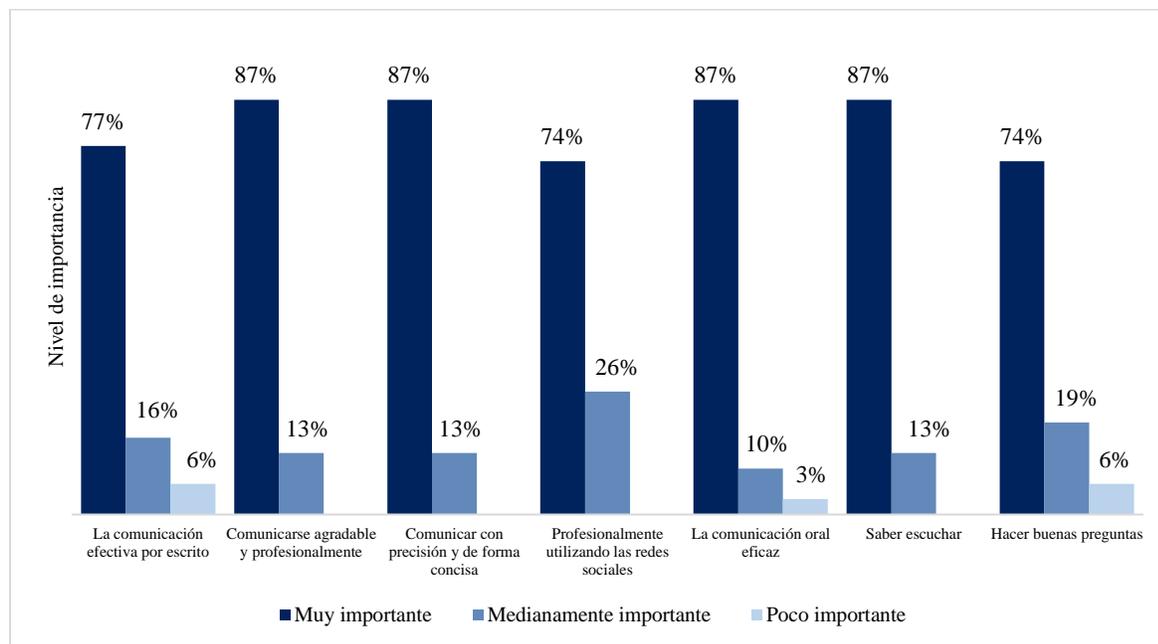
Por otro lado, las competencias que se consideran menos importantes, con una valoración de muy importante inferior al 50%, incluyen habilidades como coordinar/dirigir proyectos teniendo en cuenta estándares internacionales, construir indicadores sociales, económicos y ambientales para evaluación y de seguimiento de proyectos y analizar la incidencia que tienen los indicadores macroeconómicos sobre las actividades turísticas en empresas, organizaciones e instituciones.

Aunque estas competencias pueden ser importantes en otros contextos, no se consideran tan cruciales para la gestión efectiva de organizaciones turísticas.

En general, la figura 9 sugiere que los gerentes en el sector del turismo deben tener competencias tanto en la gestión financiera como en la gestión sostenible del destino turístico, así como una estrategia efectiva de marketing y promoción para atraer visitantes.

#### **2.4 Habilidades blandas en turismo**

El desarrollo de habilidades blandas es fundamental para garantizar las actividades, objetivos y propósitos de las organizaciones. A continuación, encontrará los resultados y análisis de las habilidades necesarias para el sector turístico, entre ellas: comunicación, toma de decisiones, autogestión, trabajo en equipo, profesionalismo, experiencia y liderazgo; en donde se evidencia la importancia que tienen estas habilidades para un desempeño eficiente los profesionales del turismo.

**Figura 10***Habilidades comunicativas*

Fuente: presente estudio

De acuerdo con la figura 10, todas las habilidades evaluadas tienen un porcentaje de muy importante alto, lo cual indica que la población de estudio considera las habilidades comunicativas como relevantes en su ejercicio profesional.

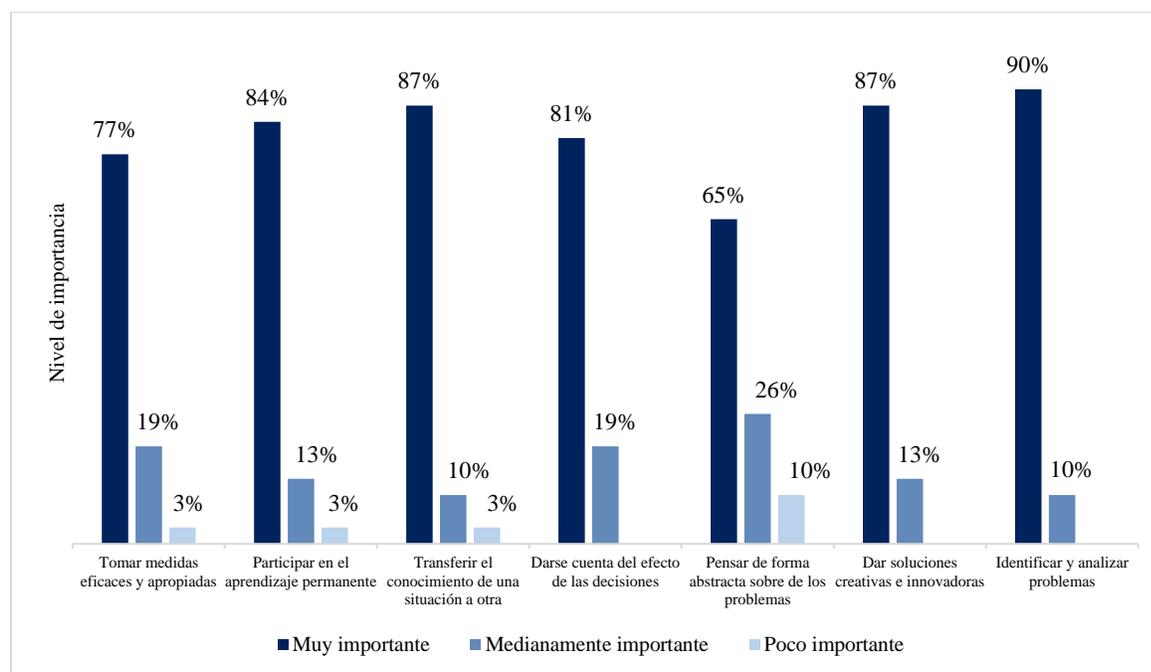
Algunas habilidades que se destacan en la figura 10 son comunicarse agradable y profesionalmente, comunicarse con precisión y comunicarse de manera eficaz, todas con porcentajes de importancia altos. Estas habilidades son esenciales en cualquier ámbito laboral, pero en el sector turístico son especialmente relevantes, ya que los trabajadores tienen un contacto directo con los clientes y deben ser capaces de establecer una comunicación efectiva para garantizar la satisfacción del cliente.

Asimismo, es positivo observar que la habilidad de saber escuchar también cuenta con un porcentaje alto en la figura 10. Esta habilidad es fundamental para establecer una comunicación efectiva y para entender las necesidades y requerimientos del cliente.

En resumen, la figura 10 sugiere que el sector productivo, social e institucional del sector turismo de la ciudad de Popayán consideran a las habilidades comunicativas como importantes, lo cual es fundamental para ofrecer un buen servicio al cliente y para garantizar la satisfacción de este.

**Figura 11**

*Toma de decisiones/solución de problemas*

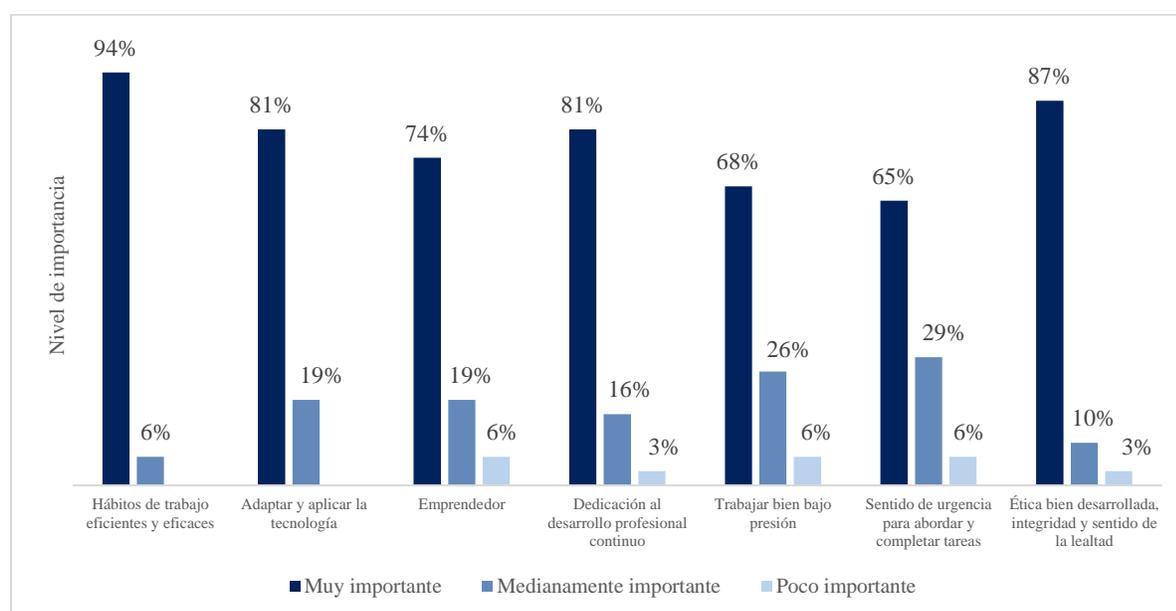


Fuente: presente estudio

En la figura 11 se puede analizar que la mayoría coincide en la gran importancia que tiene la toma de decisiones y la solución de problemas, ya que estas ayudan a tomar medidas más precisas y acorde a las necesidades que se le puedan presentar al profesional de turismo en desarrollo de sus labores profesionales. La única habilidad que tiene menos del 77% de consideración muy importante es la de pensar en forma abstracta, y quizás se deba a que no se ha evidenciado como ello se puede utilizar en el turismo y sus decisiones y problemas.

**Figura 12**

*Habilidades de autogestión*



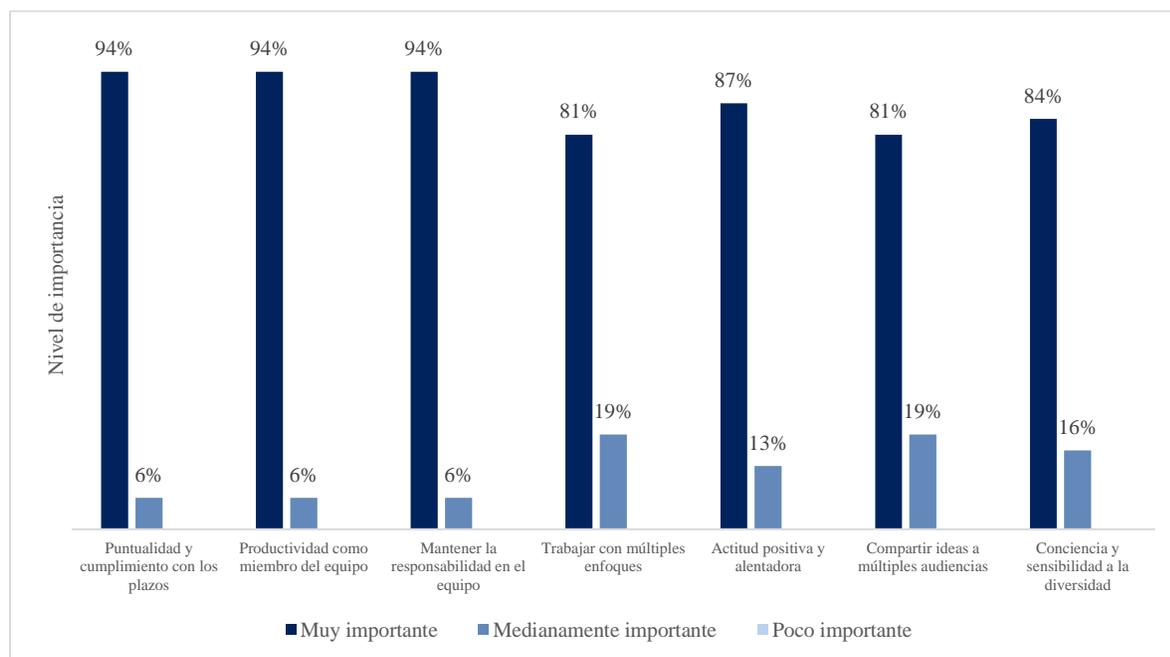
Fuente: presente estudio

La habilidad de autogestión en un profesional en turismo es de gran ayuda, como se observa en la figura 12 el tener esta habilidad hace más eficiente y eficaz su labor, así lo confirman los encuestado con un 94% de aprobación. También esta habilidad afirma que es muy importante para

emprender el desarrollo profesional continuo, aplicación de la tecnología, entre otras cualidades. También se puede ver que no más del 6% de los encuestados afirman que es poco importante dicha habilidad.

**Figura 13**

*Habilidades de trabajo en equipo*



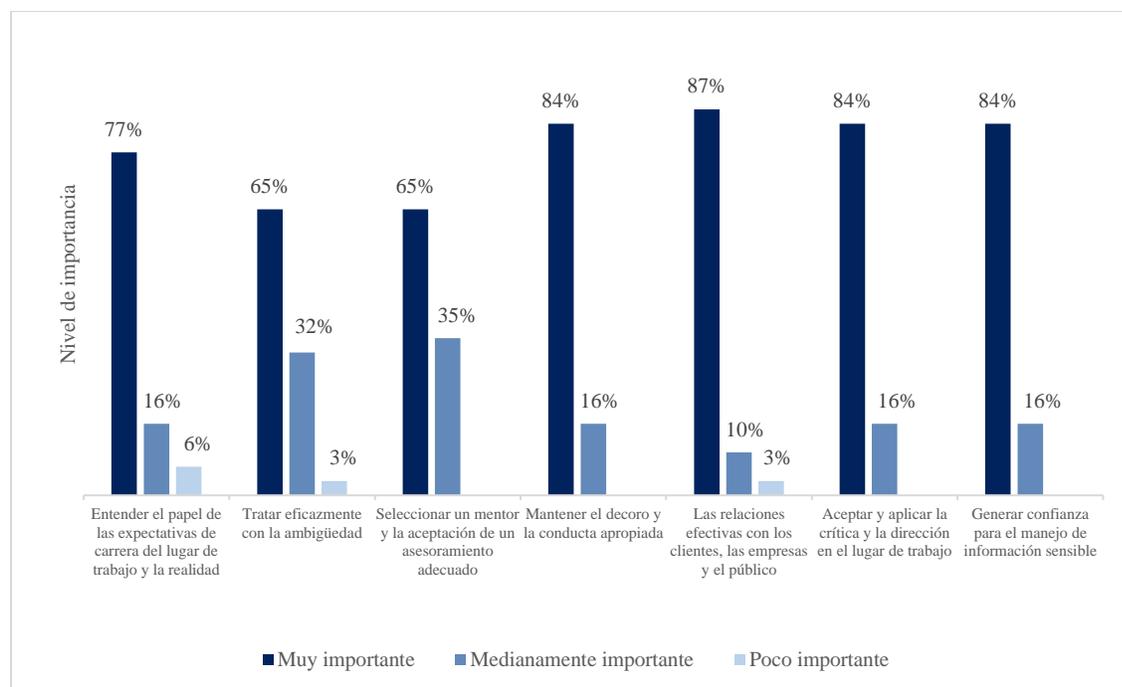
Fuente: presente estudio

En la figura 13 se puede observar que todas las habilidades de trabajo en equipo evaluadas tienen una calificación muy alta, todas con puntajes superiores al 81% en consideración muy importante. Esto indica que el del sector turístico valora enormemente la capacidad de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos.

Las habilidades de mantener la responsabilidad en el equipo, puntualidad y cumplimiento de plazos y productividad como miembro del equipo, son las que obtienen la calificación más alta, lo que sugiere que es fundamental que los profesionales del sector turístico puedan asumir y cumplir con sus responsabilidades en el equipo para asegurar el éxito de la empresa. Otras habilidades importantes incluyen trabajar con múltiples enfoques y compartir ideas a múltiples audiencias. Estas habilidades sugieren que los profesionales del sector turístico deben ser capaces de pensar creativamente y adaptarse a diferentes perspectivas para resolver problemas de manera efectiva. También deben ser capaces de comunicar sus ideas a múltiples audiencias para asegurar una comprensión clara y efectiva.

**Figura 14**

*Habilidades profesionales*

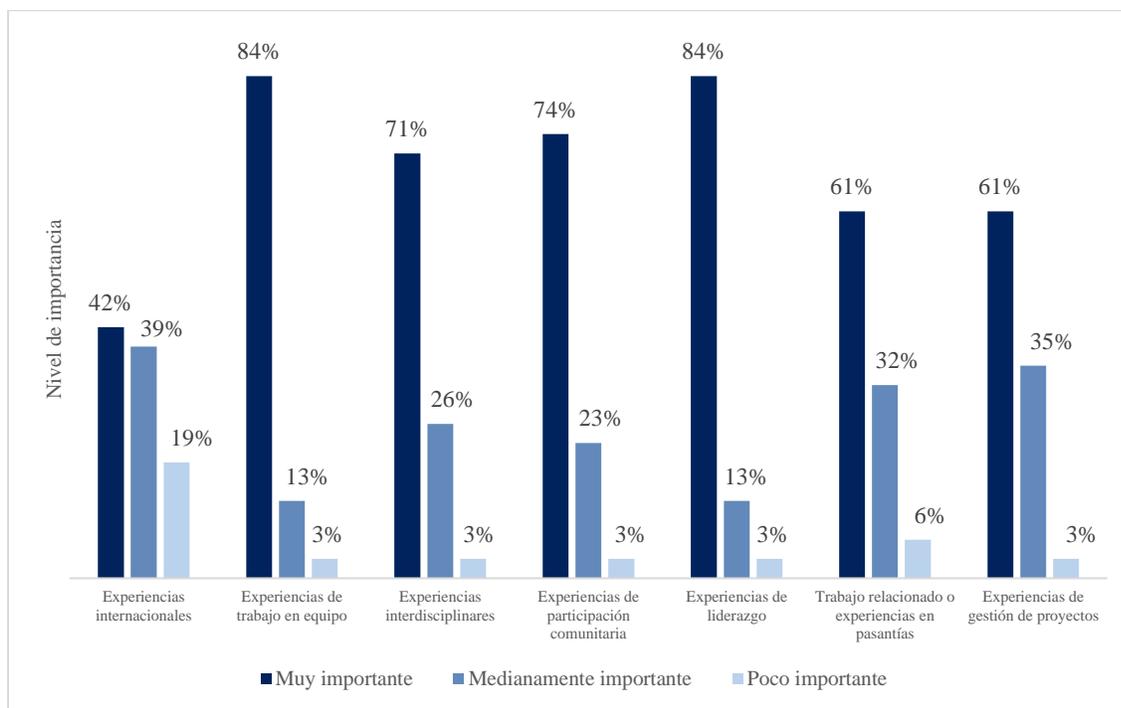


Fuente: presente estudio

La figura 14 muestra que todas las habilidades evaluadas tienen una calificación de muy importante, lo que indica que los actores del sector turístico consideran que son habilidades fundamentales para su éxito en el mercado laboral. La habilidad con mayor porcentaje de consideración muy importante es la de relaciones efectivas con clientes, empresa y público que es un pilar en los procesos de una organización dedicada al turismo.

Adicionalmente, algunas de estas habilidades importantes incluyen la capacidad para tratar eficazmente la ambigüedad y la selección de un mentor. Estas habilidades sugieren que los profesionales del sector turístico deben ser capaces de adaptarse a situaciones cambiantes y buscar orientación de personas con experiencia para avanzar en su carrera. También es importante mantener el decoro y la conducta apropiada, lo que sugiere que los profesionales del sector turístico deben tener una actitud profesional y ética en todo momento.

Finalmente, se puede evidenciar como la baja proporción de personas que consideran poco importantes estas habilidades y permite tener en cuenta elementos como la confianza, la crítica, el decoro y las expectativas en la dinámica del trabajo profesional en turismo.

**Figura 15***Experiencias*

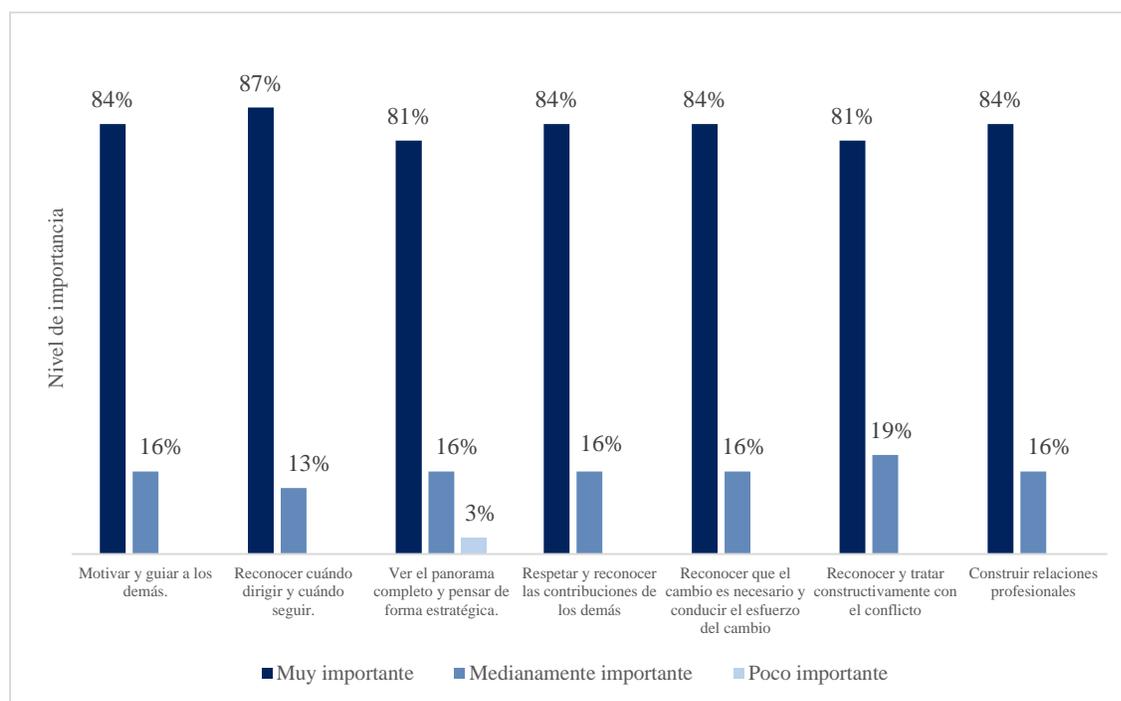
Fuente: presente estudio

La experiencia es un factor clave para el éxito de un profesional en turismo. De acuerdo a la figura 15, las experiencias de trabajo en equipo y de liderazgo son las que más aportan al desarrollo profesional, con un 84% de las respuestas. Esto sugiere que los profesionales del turismo deben buscar oportunidades para liderar y colaborar con otros para mejorar su conjunto de habilidades. Además de la experiencia en trabajo en equipo y liderazgo, la experiencia interdisciplinaria también es valorada por los encuestados, con un 71%. Esto indica que los profesionales del turismo deben tener una comprensión y habilidades en diversas áreas para adaptarse a situaciones cambiantes y complejas en su trabajo. Participar en comunidades también es importante, con un 74% de las respuestas, lo que sugiere que los profesionales del turismo deben ser capaces de colaborar con otros en la comunidad para mejorar su conjunto de habilidades y conocimientos. Por

otro lado, la experiencia internacional no fue considerada tan importante por los encuestados, con solo un 42%. Esto puede deberse a que los profesionales del turismo pueden adquirir habilidades similares a nivel local y nacional, sin necesidad de experiencia internacional. Finalmente, de manera general si bien hay experiencias con mayor valoración, se evidencia que las mayorías se tienen en cuenta, y suman a la labor realizada por el profesional de turismo.

**Figura 16**

*Habilidades de liderazgo*



Fuente: presente estudio

La figura 16 destaca la importancia de competencias como motivar y guiar a los demás, lo cual es considerado como muy importante por el 84% de las personas encuestadas. Además, el 87% de los encuestados considera que es esencial responder adecuadamente cuando se dirige o se sigue en

una situación determinada. Esto indica que la capacidad de adaptarse y ser flexible en diferentes roles y contextos es fundamental para liderar en el sector turístico.

Otra habilidad clave identificada en la figura 16 es la capacidad de ver el panorama completo, con un 81% de las personas encuestadas considerándolo como muy importante. Esto destaca la importancia de tener una perspectiva amplia y global en la toma de decisiones en el sector turístico, donde es crucial tener en cuenta diferentes factores y tendencias para tomar decisiones informadas. Además, la capacidad de reconocer y tratar el conflicto es considerada muy importante también por el 81% de los encuestados, lo cual resalta la importancia de habilidades interpersonales en el liderazgo en turismo.

La figura 16 también destaca la importancia de construir relaciones profesionales y respetar y reconocer las contribuciones de los demás en el sector turístico con una proporción del 84% de muy importante. Esto subraya la importancia de las habilidades sociales y emocionales en el liderazgo efectivo en el turismo, ya que el sector se basa en gran medida en la interacción humana y la construcción de relaciones.

Además, es importante destacar que, en estas habilidades de liderazgo, hubo en su gran mayoría a excepción de ver el panorama completo, 0% que las consideraba poco importante, por lo que es evidente su valoración

## 2.5 Preguntas abiertas en la encuesta

A las preguntas abiertas en la encuesta, algunos actores manifestaron sus aportes en lo que respecta a un acercamiento a las competencias profesionales en turismo dando respuesta a la pregunta abierta: “Otra ¿Cuál?”, aportes que son fundamentales para la construcción del pensum del programa de Turismo. A continuación, en la tabla 12 se refleja la información recogida en la encuesta.

**Tabla 12**

*Aportes en lo que respecta a competencias profesionales*

Actores	Aportes
<p><b>Luna Paz Tour</b> Aportes por el señor gerente</p>	Técnicas operativas de parte de los operadores para las comunidades donde se ubica el atractivo turístico.
	Diseño de actividad turismo de investigación
	Investigación para recuperación de tradiciones etnoturísticas
	Valoración del patrimonio
<p><b>Museo Nacional</b> <b>Guillermo Valencia</b> Aportes por el Gestor de colecciones del Museo</p>	Apoyo grupal para que los entes q tienen recursos de nuestros aportes se faciliten para los proyectos locales de promoción
	Igualmente, hacer estudios en políticas municipales y departamentales sobre gestión turística, generar procesos investigativos que permitan la participación de las comunidades en la planificación turística, identificación de nuevos atractivos turísticos, diseños de productos y sobre todo, protección de las distintas formas de patrimonio (material e inmaterial) también los impactos, entre otros.
	Es importante procesos de formación en guianza turística con base en la tecnología, en formación de turismo digital e incluso en recorridos que vinculen el uso de las plataformas digitales con la experiencia real. Para este campo es necesario incorporar el big data o minería de datos al campo de investigación y formulación de proyectos, asimismo, la gestión del conocimiento como el turismo en el departamento del Cauca.

	Uno de los grandes problemas en la ciudad de Popayán es que se ha dejado por fuera de la gestión turística a los museos, no se les tiene en cuenta y se desconoce su valor tanto patrimonial y económico, tanto en los recorridos y en los productos turísticos locales.
	Gestión de colecciones y patrimonios a partir de herramientas digitales.
	Actualmente el museo está realizando estudios de público para identificar, gustos, tendencias, entre otros aspectos, que permitan mejorar los servicios de la entidad.
	La gestión del conocimiento y la información del Museo a partir de software y de la investigación.
<b>Eco Destino Sueño Paraíso aportes por la representante legal</b>	Apoyar la creación de productos
	Realizar investigación de las diferentes culturas y apoyar guines en las comunidades
	Construcción de propuestas y productos con las comunidades teniendo en cuenta las tendencias del mercado
	Crear mesa departamental ejecutiva para toma de decisiones
<b>Gobernación del Cauca – SDEC aportes por Líder de turismo del departamento del Cauca</b>	Escuchar a las comunidades del departamento un grupo de profesionales y conocer contextos.
	Generar procesos de investigación que aporten a la innovación del desarrollo del sector turístico.
	Conocer las diferentes fuentes de cooperación técnica y financiera en el orden nacional e internacional.

Fuente: presente estudio

Observaciones hechas por los encuestados:

**Luna Paz Tour Ecoturismo:** el señor gerente menciona que hemos sido consultores en planeación turística y hemos operado grupos de investigación provenientes de otros países.

**Museo Nacional Guillermo Valencia, por el Gestor de colecciones del Museo:** como se ha planteado la gestión del conocimiento y la información, además, de la investigación se ha convertido en el museo en un atractivo turístico para la localidad.

**Asociación Guías de turismo del Cauca por un asociado:** la encuesta está enfocada de manera correcta en los prototipos que se manejan en el sector turismo.

### 3. Conclusiones

Las competencias profesionales y habilidades blandas requeridas por los grupos de interés en la ciudad de Popayán se asocian a los procesos de la planificación estratégica y la gestión de la actividad turística desde la perspectiva gerencial. Mientras que en nivel administrativo se requiere el uso de tecnologías y aspectos relacionados con el patrimonio, la conservación natural y los aspectos económicos de las organizaciones. Por su parte, el nivel operativo privilegia el manejo de la información.

Identificar las necesidades de talento humano de los grupos de interés les permite tomar decisiones asociadas sus procesos de mejora continua en aspectos relacionados con la gestión de la información, selección de personal, educación, capacitación, inducción, red inducción de personal, entre otros.

Es importante mantener una comunicación permanente entre los sectores, productivo, social e institucional que trabajan entorno a la actividad turística, lo que significa establecer un lenguaje común que garantice la efectividad en los propósitos compartidos.

#### **4. Recomendaciones**

Promover el trabajo interdisciplinario para nuevos procesos de investigación de manera que se integren los análisis y metodologías cualitativos y cuantitativos.

Propiciar espacios de análisis y reflexión en torno a la importancia de producir y divulgar información relacionada con la actividad turística en la región y sus impactos en los procesos de toma decisiones estratégicas.

Abordar en una futura investigación el impacto de la formación académica y la capacitación profesional en el desarrollo de competencias específicas del talento humano en el sector turístico local.

## 5. Bibliografía

Govers, R., Van Hecke, E., & Cabus, P. (2008). Delieneando el Turismo: Definiendo el Entorno Usual. *Annals of Tourism Research*, 1053-1073.

Acerenza, M. Á. (2009). *Competitividad de los destinos Turísticos*. México: Trillas.

Agut, Sonia & Grau, R. & Peiro, Jose. (2003). Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. *International Journal of Hospitality Management*, 22(3). doi:[https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00045-8](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00045-8)

Alcaldía de Popayán . (2023). *Nuestra Geografía*. Obtenido de Alcaldía de Popayán : <https://www.popayan.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Nuestra-Geografia.aspx#gsc.tab=0>

ANECA. (Marzo de 2004). *Libro Blanco del Título de Grado en Turismo*. Obtenido de ANECA: [https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco\\_turismo\\_03.pdf/34c2ba67-671f-4493-4ae4-64ba3b09f696?t=1654601820759](https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco_turismo_03.pdf/34c2ba67-671f-4493-4ae4-64ba3b09f696?t=1654601820759)

Boschma, R. (2008). Proximité et innovation. *Économie Rurale*, 8- 24.

Brent Ritchie, J. R., & Crouch, G. I. (2010). A model of destination competitiveness/ sustainability; Brazilian perspectives. *Revista de Adm. Pública*, 1049-1066.

Cejas Martinez , M., Liccioni , E., & Palacios Trujillo, E. (2022). Las competencias laborales en la formacion universitaria del talento humano: Una ruta profesional en el turismo. *Revista Educare*, 427-445.

- Clavijo, G. (Julio de 2020). *El Observatorio de la Universidad Colombiana* . Obtenido de Universidad : <https://www.universidad.edu.co/competencias-y-resultados-de-aprendizaje-galo-adan-clavijo-julio-20/>
- Crawford, P., Lang, S., Fink, W., Dalton, R., y Fielitz, L. (2011). Survey Instrument for Comparative Analysis of Soft Skills. *Association of Public and Land-grant Universities*.
- Crawford, P., Lang, S., Fink, W., Dalton, R., y Fielitz, L. (2011). *What is Important for New Graduates? What is Important for New Graduates?* . Washington, DC: Association of Public and Land-grant Universities.
- DANE. (2022). *Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas* . Obtenido de Estadísticas por tema: turismo: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>
- Foro Económico Mundial FEM. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017, Paving the way for a more sustainable Paving the way for a more sustainable*. Obtenido de Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2017: <https://es.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017>
- Guevara Patiño, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista Folios*, 165-179.
- Jerez Y, O., Hasbún H, B., & Rittershaussen K, S. (2015). *El Diseño de Syllabus en la Educación Superior: Una Propuesta Metodológica*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad de Chile.
- Knight, G. (2002). *Filosofía y Educación Una introducción a la perspectiva cristiana*. Bogotá, D.C., Colombia: Asociación Publicadora Interamericana APIA.

MinEducación. (14 de septiembre de 2022). *Marco Nacional de Cualificaciones* . Obtenido de <https://especiales.colombiaaprende.edu.co/mnc/estructura.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MinCIT. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 - 2022*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022>

MinTrabajo. (2022). *Sistema Nacional de Cualificaciones*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/sistema-nacional-de-cualificaciones>

MNC. (2022). *Marco Nacional de Cualificaciones*. Obtenido de <https://especiales.colombiaaprende.edu.co/mnc/index.html>

Mora Forero, J. A., Vásquez Benítez, L., & Gallego Vásquez, J. E. (2020). La formación universitaria en turismo: una perspectiva académica y laboral en Bogotá (Colombia). *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 81-102.

OIT. (2021). *Nota Técnica: Hacia una recuperación sostenible del empleo en el sector del turismo en América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo.

OMT. (2020). *Recomendaciones de la OMT sobre Turismo y Desarrollo Rural – Una guía para convertir el turismo en una herramienta de desarrollo rural efectiva*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422210>

PND. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación : <https://www.dnp.gov.co/>

- Tamayo , O. E., Zona, R., & Loaiza, Y. (2015). El pensamiento crítico en la educación. Algunas Categorías Centrales en su estudio . *Revista Latinoamericana de Estados Educativos* , 111 - 133.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El Proceso de la Investigación Científica*. México DF, Limusa: Noriega Editores.
- Tejada Zabaleta, A. (2003). Los modelos de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestion por competencias. *Psicología desde el Caribe*(12), 115-133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301208>
- Tobón , S. (2013). *Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá: ECOE.
- Tobón Tobón , S. (2010). Formación integral y competencias Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 90-95.
- Tobon, S. (2004). *Formación basada por competencias*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Torres Zamudio, M. (2015). Referentes de formación en educación superior. Area de conocimiento: Turismo. *Sophia*, 11(2), 185 n- 205.
- Torres, A. (2004). Introduction: proximité et territoires. *Économie rurale*, 2-7.
- Zepeda Hurtado, M. E., Cardoso Espinosa, E. O., & Rey Benguría, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica*, 61-67.

## 6. Anexos

### Anexo 1. Encuesta. Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

Apreciados actores del turismo de la Ciudad de Popayán, el programa de Turismo de la Universidad del Cauca, en Alianza con el Ministerio de trabajo, COTELCO, Capítulo Cauca, la Oficina de Turismo y Cultura de Popayán, agradece su colaboración respondiendo a este cuestionario, realizado con fines académicos y con el objetivo de: **"Identificar las necesidades del talento humano en el área de turismo para el sector productivo, social e institucional vinculados directamente con la actividad turística de la ciudad de Popayán".**

Agradecemos dar respuesta a la totalidad de las preguntas.

*La información general o de identificación de la empresa/institución/organización es confidencial.*

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Marque si es: \*

*Marca solo un óvalo.*

- Empresa
- Organización
- Institución

2. Nombre de la empresa - organización - institución: \*

\_\_\_\_\_

3. Nombre de quien responde el cuestionario: \*

\_\_\_\_\_

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

4. Cargo: \*

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

5. 1. La planificación turística establece el norte de los procesos del sector turismo en una organización o territorio. En su organización, empresa o institución, ¿Qué tan importante considera las siguientes habilidades sean desarrolladas por el personal? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>1A Hacer consultoría y asesoría a organizaciones, territorios y emprendimientos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1B Planificar destinos turísticos utilizando modelos de desarrollo sostenible y normativa vigente del sector.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1C Diagnosticar el turismo en el territorio de acuerdo con metodologías y parámetros técnicos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1D Diseñar estrategias de planificación turística en el territorio o el destino turístico con los diferentes actores del turismo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1E Coordinar</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-f1aSkibwi\\_3bLA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-f1aSkibwi_3bLA/edit)

3/27

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

**estrategias de  
calidad y  
sostenibilidad  
turística.**

---

**1F Orientar los  
procesos y  
actividades de  
planificación  
turística.**

**1G Formular y/o  
implementar  
políticas, planes o  
programas de  
turismo y áreas  
relacionadas en  
los diferentes  
niveles  
territoriales**

---

6. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

7. 2. El marketing turístico permite promocionar el destino turístico/empresa u organización. ¿Qué tan importante son las siguientes habilidades para su personal? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Diseñar un plan de comunicación de contenidos digitales (preferiblemente).</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Publicar contenido impreso o digital multiplataforma.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Crear estrategias digitales de contenidos multiplataforma.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Estructurar plan de mercadeo.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ejecutar estrategias de promoción y comercialización del destino turístico.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Diseñar e implementar el plan de promoción de programas turísticos y organizaciones</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Integrar el uso de tecnologías en productos y servicios</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi\\_3bLA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi_3bLA/edit)

5/27

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

**turísticos según  
tendencias y  
normativa.**

**Diseñar  
estrategias para  
desarrollar  
destinos  
inteligentes.**

---

---

8. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

9. 3. La formulación de proyectos es una oportunidad para canalizar recursos y organizar la actividad en la empresa/destino/organización. Para este propósito, el personal para su empresa requiere: \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Identificar los distintos tipos de proyectos y su relación con el sector turístico</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Formular proyectos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Identificar los procesos de gestión de proyectos (Iniciación, Planificación, Ejecución, Seguimiento, Control y Cierre).</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Coordinar/dirigir proyectos teniendo en cuenta estándares internacionales.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Analizar la incidencia que tienen los indicadores macroeconómicos sobre las actividades turísticas en empresas, organizaciones e instituciones.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi\\_3bLA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi_3bLA/edit)

7/27

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

---

**Construir  
indicadores  
sociales,  
económicos y  
ambientales para  
evaluación y de  
seguimiento de  
proyectos.**

---

10. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

11. 4. La gestión turística posibilita integrar actores locales para definir una agenda operativa que tenga en cuenta sus visiones y capacidades conjuntas: ¿Qué tan importante son las capacidades de sus empleados para la gestión de la empresa, organización o institución? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Asesorar la planeación, gestión y evaluación de los destinos y organizaciones turísticas.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Estructurar planes de gestión</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Desarrollar estrategias de articulación, asociatividad y trabajo en red entre los diferentes actores de la actividad turística.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Implementar política de gestión de calidad</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Gestionar recursos de fuentes de financiación públicas, privadas o mixtas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Organizar eventos, ferias y convenciones.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-f1aSkibwi\\_3bLA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-f1aSkibwi_3bLA/edit)

9/27

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

---

**Crear mecanismos para la apropiación y divulgación del conocimiento.**



---

**Desarrollar iniciativas empresariales acordes con las tendencias del mercado turístico.**



---

**Aplicar metodologías de enseñanza acordes con tendencias educativas.**



---

**Gestionar programas y planes de mercado en turismo social**



---

**Coordinar área de talento humano de las organizaciones turísticas.**



---

**Aplicar criterios establecidos en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística**



---

**Gestionar planes, programas y proyectos para museos.**

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

---

**Gestionar  
proyectos  
asociados a  
museos  
comunitarios.**

---

**Estructurar  
programas de  
capacitación con  
comunidades.**

---

**Utilizar  
herramientas  
metodológicas  
para promover la  
innovación.**

---

12. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

13. 5. El patrimonio cultural y natural, fortalece la identidad y constituye un campo de \* trabajo fundamental para el turismo. Califique la importancia que tiene el desarrollo de las siguientes capacidades profesionales para el personal de su (empresa/organización o institución)

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Ejecutar estrategias de salvaguardia de patrimonio natural y cultural</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Diseñar estrategias y acciones que promuevan la salvaguardia y conservación del Patrimonio Cultural y Natural</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Analizar y gestionar los impactos del turismo en el territorio.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Proponer mecanismos de protección y conservación del patrimonio cultural y natural.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Otra ¿Cuál?

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

15. 6. La gestión logística y de transporte son dos aspectos relevantes para la planeación de la actividad turística. Para su empresa, organización o institución ¿Qué tan importante es que sus empleados desarrollen las siguientes capacidades? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Planear, controlar los procesos relacionados con aprovisionamiento y almacenamiento</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Planear, gestionar flujo de bienes, abastecimiento, compra y adquisiciones de materiales e insumos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Manejar inventarios</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Plantear estrategias de turismo inclusivo para su empresa, organización e institución.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

16. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

17. 7. La Gestión Financiera dirige y gestiona los recursos financieros de manera que la empresa pueda seguir funcionando. De las siguientes habilidades califique el nivel de importancia para su empresa, organización o institución: \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Dirigir el área financiera</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Controlar ingresos y gastos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fijar precios de productos y servicios turísticos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Realizar flujos de caja.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Hacer proyecciones financieras.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Identificar convocatorias para fuentes de financiación.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Costear productos y paquetes turísticos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Realizar estudios de oferta y demanda turística.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

18. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

19. 8. La gestión operativa permite desarrollar acciones del día a día para garantizar el funcionamiento de la empresa/organización. Para su empresa/organización /institución, ¿Qué tan importante es que sus empleados desarrollen las siguientes competencias? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante	No Aplica
<b>Aprovisionar material profesional y disponerlos según requerimientos técnicos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Coordinar la prestación de servicios de acuerdo con la oferta organizacional.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Apoyar la promoción de destinos, productos y servicios turísticos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Gestionar, organizar, controlar proveedores y materias primas.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Transferir conocimiento sobre el patrimonio natural y cultural de su territorio, brindando</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi\\_3bLA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1oytFP2j4sNqwrbuTjFPp4HivIYMz-fTaSkibwi_3bLA/edit)

17/27

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

**acompañamiento  
e información a  
visitantes en su  
ámbito  
biogeográfico y  
cultural.**

**Organizar,  
comercializar,  
asesorar,  
servicios  
turísticos.**

**Dirigir y controlar  
operaciones de  
producción de  
alimentos y  
bebidas, servicio  
de alojamiento,  
eventos masivos.**

**Planear, ejecutar y  
controlar  
servicios de  
guionaje turístico.**

**Brindar  
información a los  
usuarios.**

**Preparar,  
manipular,  
presentar  
alimentos y  
bebidas.**

**Aplicar normativa  
de salud y  
seguridad en el  
trabajo.**

**Manejar software  
que permitan la  
operatividad de**

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

**un hotel o agencia  
de viajes**

**Operar un sistema  
de reservas**

20. Otra ¿Cuál?

---

---

---

---

---

### **Habilidades Blandas**

El desarrollo de habilidades blandas es fundamental para garantizar las actividades, objetivos y propósitos de la organización. A continuación, encontrará un registro de habilidades necesarias para el sector turístico, entre ellas: comunicación, toma de decisiones, autogestión, trabajo en equipo, profesionalismo, experiencia y liderazgo. De acuerdo con la importancia que tienen estas habilidades para un desempeño eficiente de sus empleados, por favor califique el nivel de importancia de cada una.

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 21. 9. Habilidades comunicativas \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>La comunicación efectiva por escrito</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicarse agradable y profesionalmente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunicar con precisión y de forma concisa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Profesionalmente utilizando las redes sociales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>La comunicación oral eficaz</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Saber escuchar</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Hacer buenas preguntas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 22. 10. Toma de decisiones / solución de problemas \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Tomar medidas eficaces y apropiadas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Participar en el aprendizaje permanente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Transferir el conocimiento de una situación a otra</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Darse cuenta del efecto de las decisiones</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Pensar de forma abstracta sobre de los problemas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Dar soluciones creativas e innovadoras</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Identificar y analizar problemas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 23. 11. Habilidades de autogestión \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Hábitos de trabajo eficientes y eficaces</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Adaptar y aplicar la tecnología apropiada</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Emprendedor</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Dedicación al desarrollo profesional continuo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trabajar bien bajo presión</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sentido de urgencia para abordar y completar tareas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ética bien desarrollada, integridad y sentido de la lealtad</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 24. 12. Habilidades de trabajo en equipo \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Puntualidad y cumplimiento con los plazos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Productividad como miembro del equipo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Mantener la responsabilidad en el equipo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trabajar con múltiples enfoques</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Actitud positiva y alentadora</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Compartir ideas a múltiples audiencias</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Conciencia y sensibilidad a la diversidad</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 25. 13. Habilidades profesionales \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Entender el papel de las expectativas de carrera del lugar de trabajo y la realidad</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Tratar eficazmente con la ambigüedad</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Seleccionar un mentor y la aceptación de un asesoramiento adecuado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Mantener el decoro y la conducta apropiada</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Las relaciones efectivas con los clientes, las empresas y el público</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Aceptar y aplicar la crítica y la dirección en el lugar de trabajo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Generar confianza para el manejo de información sensible</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 26. 14. Experiencias \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Experiencias internacionales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Experiencias de trabajo en equipo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Experiencias interdisciplinarias</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Experiencias de participación comunitaria</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Experiencias de liderazgo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trabajo relacionado o experiencias en pasantías</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Experiencias de gestión de proyectos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

## 27. 15. Habilidades de liderazgo \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
<b>Motivar y guiar a los demás.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Reconocer cuándo dirigir y cuándo seguir.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ver el panorama completo y pensar de forma estratégica.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Respetar y reconocer las contribuciones de los demás</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Reconocer que el cambio es necesario y conducir el esfuerzo del cambio</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Reconocer y tratar constructivamente con el conflicto</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Construir relaciones profesionales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 28. Observaciones

---



---



---



---



---

7/5/23, 17:37

Identificación de las necesidades del talento humano del sector turismo para la ciudad de Popayán.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 2. Carta de presentación dirigido a los actores del sector productivo, social, e institucional

Popayán, 24 de octubre de 2022

Señores  
Empresarios del sector turismo  
Popayán- Cauca

Asunto: Identificación de necesidades del talento humano del sector turístico de Popayán.

Reciba un cordial saludo.

Nos es grato comunicarle, que el programa de Turismo de la Universidad del Cauca, con el apoyo de Cotelco- Cauca, la Oficina de Turismo de Popayán y el Ministerio de Trabajo; viene adelantando una propuesta para "Identificar las necesidades de talento humano del sector turístico de Popayán", aspecto central en los procesos de planificación-gestión para el desarrollo turístico local y de cada uno de los actores de las comunidades y cadena de valor turística.

En tal sentido y conocedores de su trabajo y trayectoria en este importante renglón de la economía, de manera comedida le solicitamos nos pueda aportar a los propósitos planteados, respondiendo la encuesta adjunta que, permite conocer sus necesidades de talento humano de manera específica.

Le informamos que este proceso es coordinado por el estudiante del programa de turismo, Faber Vásquez, quien realiza la gestión, recolección y análisis de los datos generados.

Comedidamente, le solicitamos responder la totalidad de las preguntas del cuestionario. Así mismo, agradecemos, sus comentarios o sugerencias en el espacio indicado para este propósito, denominado observaciones.

Finalmente, atendiendo a nuestra responsabilidad con la información suministrada por los actores del turismo en la ciudad y nuestros aliados, nos comprometemos a remitir a su empresa/organización/institución los resultados obtenidos de los análisis correspondientes.

Enlace del instrumento: <https://forms.gle/VgmkENKM65XBdMDK6>

Agradecemos su apoyo y atención.

Cordialmente,



**Luz Marina Ardila B.**  
Jefe Departamento de Ciencias del Turismo



**María Fernanda Moreno**  
Coordinadora Académica