



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Turismo y Gastronomía



Licenciatura en Turismo

“La docencia como elemento determinante para una educación turística de calidad”.

Tesis que presenta

GARCÍA MONDRAGÓN ZYANYA ARACELI

Directora

DRA. EN E.T. PEÑALOZA SUÁREZ LAURA

Codirectores

M. en E.T. Elvia Tzutzuki Cruz Arizmendi

M. en D.T. Rodolfo Fuentes Martínez

OCTUBRE 2024

ÍNDICE

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
ESTADO DEL ARTE	12
I. EDUCACIÓN DE CALIDAD	13
II. LA EDUCACIÓN DE CALIDAD EN EL TURISMO	18
III. LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EDUCATIVA EN EL CONTEXTO DE LA ENSEÑANZA EN TURISMO	22
IV. LA PRÁCTICA DOCENTE Y LA EDUCACIÓN DE CALIDAD	25
V. PERFIL DEL DOCENTE.....	28
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	31
OBJETIVOS	35
GENERAL.....	35
ESPECÍFICOS.....	35
DELIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	38
MARCO REFERENCIAL	39
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	42
I. MODELO DE ENSEÑANZA CONSTRUCTIVISTA: EL DOCENTE COMO FACILITADOR	43
II. PERFIL DEL DOCENTE COMO FACILITADOR	49
III. EVALUACIÓN AL DOCENTE.....	52
METODOLOGÍA	59
HIPÓTESIS.....	59
ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	59
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	60
ALCANCE.....	60
CORTE DE LA INVESTIGACIÓN	61
SUJETO DE ESTUDIO.....	61
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	62
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	63
RESULTADOS CUALITATIVOS.....	68

RESULTADOS CUANTITATIVOS	69
RESULTADOS MIXTOS	72
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	75
CONCLUSIONES	82
PROPUESTAS	87
REFERENCIAS	90
ANEXOS	104

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo el analizar la calidad de la práctica docente en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex, al garantizar en el estudiante una educación superior de calidad. Esto derivado de la problemática encontrada en la Licenciatura en Turismo tras la inconformidad que los estudiantes tienen entorno a los docentes, la cual dificulta su aprendizaje y como consecuencia la obtención de una educación turística de calidad.

Utilizando un enfoque metodológico mixto, a través de técnicas cualitativas y cuantitativas se recopilaron datos que determinaron la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza. Identificando deficiencias en la formación y la calidad educativa, el estudio destacando la necesidad de actualizar y fortalecer la capacitación docente para mejorar la preparación profesional en turismo.

Por otro lado, los hallazgos de esta investigación arrojaron que el docente al ser un elemento fundamental para que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo obtengan una educación de calidad; deben de cumplir un perfil profesional, el cual tiene como características tener una formación en la rama que se encuentra enseñando, experiencia en el sector turístico, compartir sus conocimientos, contar habilidades sociales, y habilidades pedagógicas. Gracias a lo anterior, se observó que los docentes de la Facultad de Turismo y Gastronomía cuentan con el reto de capacitarse y actualizarse para cubrir las necesidades de los estudiantes, afirmando que la hipótesis planteada en el proyecto en lo general concuerda con la realidad que los alumnos viven en la Licenciatura en Turismo.

Finalmente, también se encontraron inconsistencias en las apreciaciones estudiantiles, tanto por parte de los estudiantes como de la administración que las aplica y recibe.

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es fundamental para el desarrollo de profesionales capacitados y competentes en el sector turístico. Sin embargo, en muchas ocasiones, el enfoque de las instituciones de educación superior que se encargan de efectuar los estándares que avalen y cumplan con un buen nivel educativo, han descuidado la importancia del rol docente en el proceso formativo de los estudiantes, ya que es él quien interactúa directamente con los alumnos, con los planes y currículos académicos, además de estar inmerso en la dinámica diaria del aula.

Dentro de la problemática identificada, se observa que la percepción negativa de los estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza en la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex ha generado preocupación sobre la efectividad de la práctica docente en la formación de futuros profesionales. Aunque existen planes de estudio bien definidos, la falta de actualización y capacitación de los docentes, así como los métodos de enseñanza poco adaptados a las necesidades del mercado laboral, están afectando el proceso de aprendizaje. Esta investigación surge de la necesidad de analizar y proponer soluciones para mejorar la calidad educativa, asegurando que los estudiantes reciban una formación acorde con los retos actuales del sector turístico y se conviertan en profesionales competitivos.

Este problema puede llevar a que la formación turística no logre ser lo bastante completa, relevante o vinculada con la realidad del sector, considerando que una enseñanza de alto nivel (calidad) en la educación superior constituye la búsqueda de aprendizajes desafiantes y significativos, que logren que los profesionales se puedan enfrentar al mundo laboral y cuenten con las herramientas suficientes para desempeñar, de manera correcta, lo aprendido en sus estudios profesionales.

Por esta razón, es importante ser conscientes de que la calidad en la educación no se crea ni se emplea sola, necesita de elementos como la docencia, la forma de cátedra y modelos de enseñanza-aprendizaje para asegurar que la educación superior y, en este caso, la educación superior en turismo formen de manera

acertada a profesionales autorregulados y capaces de aprovechar las oportunidades que ofrece la industria, evidenciando el valor de abordar la docencia como un factor que influye en el aprendizaje significativo, el cual permitirá que los estudiantes tengan la oportunidad de incorporarse en el ámbito laboral con las herramientas, conocimientos y aptitudes adecuadas.

En la presente investigación, se abordarán varios temas cruciales para entender y mejorar la calidad en la educación turística. En primer lugar, se explorará el concepto general de educación de calidad, analizando sus características fundamentales y criterios esenciales para su implementación efectiva. Seguida de la calidad educativa específicamente en el ámbito del turismo, examinando cómo se traduce este concepto en la formación de profesionales en este sector, siguiendo de la práctica docente, incluyendo los modelos y dinámicas que estos emplean, además se evaluará su impacto en la formación de los futuros profesionales del turismo. Todo esto con la necesidad de elevar los estándares de calidad en la educación turística, especialmente en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex, donde se ha observado una creciente inconformidad entre los estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza.

De esta manera los objetivos planteados en el presente trabajo plantean que para evaluar la calidad de la educación ofrecida por la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex es crucial examinar diversos aspectos relacionados con la práctica académica, primero es necesario determinar si la carrera cumple con los criterios requeridos para ofrecer una educación de alta calidad, para después identificar las características distintivas de la práctica docente y las dinámicas áulicas del cuerpo académico así como las herramientas y métodos de enseñanza utilizados en el proceso formativo, todo esto de la mano de la percepción de los estudiantes sobre su experiencia educativa, especialmente en relación con la calidad de la práctica docente a lo largo de su trayectoria académica. Por otro lado, en contexto de esta investigación el enfoque metodológico adoptado es mixto, diseñado para explorar los fenómenos asociados con la docencia y las dinámicas áulicas en la Licenciatura en Turismo, de esta manera las encuestas a

estudiantes ofrecen perspectivas sobre la efectividad de los métodos de enseñanza y la participación docente desde el punto de vista del alumnado, facilitando la comprensión de las prácticas educativas y su impacto en la formación de los estudiantes.

A partir de lo anterior, la investigación queda delimitada en el plan de estudios F15, que rige la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex. Este plan establece los lineamientos curriculares bajo los cuales se forman los estudiantes, quienes cursan materias que abarcan desde el cuarto hasta el octavo semestre, etapas clave en su desarrollo profesional.

Teóricamente, la investigación se fundamenta en el enfoque constructivista, el cual concibe al estudiante como un sujeto activo en su proceso de aprendizaje, donde el docente funge como un facilitador que guía y motiva al alumno a construir sus propios conocimientos, vinculando la teoría con la práctica y respondiendo a los desafíos del sector turístico. Este enfoque pedagógico es clave para garantizar una educación de calidad que prepare a los futuros profesionales para enfrentarse a las demandas del mercado laboral, con competencias sólidas y habilidades críticas para el desarrollo sostenible.

El objetivo principal de la investigación es evaluar la calidad educativa en la Licenciatura en Turismo, con un enfoque en el rol del docente como facilitador del aprendizaje significativo, y su influencia en la formación de profesionales capaces de enfrentar los desafíos del sector. La investigación busca identificar si las prácticas pedagógicas, los métodos de enseñanza y el perfil de los docentes cumplen con los criterios que garantizan una educación superior de alta calidad.

Los informantes son los estudiantes de las generaciones 2020-2025, 2021-2026 y 2022-2027, quienes han cursado de cuarto a octavo semestre y han tenido una interacción prolongada con los docentes, lo que les permite ofrecer una visión clara sobre la calidad de la enseñanza recibida.

Por último, los resultados de la investigación exponen que, aunque los estudiantes reconocen y aprecian la trayectoria profesional y las capacidades comunicativas de

los docentes, persiste una brecha notable entre lo que los alumnos esperan del proceso educativo y las estrategias pedagógicas que se implementan en la actualidad. Este desajuste refleja la necesidad urgente de actualizar tanto los contenidos del plan de estudios como las metodologías de enseñanza, adaptándolos a las exigencias actuales del entorno profesional. Además, surge como un tema recurrente la falta de claridad en los procesos de selección y evaluación del personal académico, lo que genera inquietud entre los estudiantes y afecta negativamente su percepción sobre la calidad de la educación que reciben.

ESTADO DEL ARTE

Ante el objeto de investigación sobre la docencia como determinante para una educación de calidad, se indagó en el buscador especializado de Google Académico estudios que otros investigadores han realizado entorno a dicho objeto, para dar cuenta del estado o situación que guarda el tema al momento de su estudio.

Los documentos fueron revisados en sus apartados de título, resumen y palabras clave que permitieran hacer una selección adecuada al objetivo de la investigación.

Una vez seleccionados los documentos se hace una lectura y análisis de contenido para seleccionar aquellas investigaciones afines a la que se realiza. A partir de ello, se agruparon en cinco áreas temáticas que son:

- Educación de calidad y la Educación de calidad en el turismo. Estas temáticas son importantes, porque en el turismo, la calidad en la educación y formación es fundamental para preparar a los futuros profesionales del sector con las competencias necesarias para enfrentar un mercado competitivo y en constante evolución.
- Certificaciones de calidad educativa en el contexto de la enseñanza en turismo. Este eje asegura que los programas cumplen con estándares internacionales, lo que valida la eficacia de la formación y aumenta la credibilidad de las instituciones.
- La práctica docente y la educación de calidad, como elemento central en el proceso educativo. Esta orientación temática juega un papel determinante en el logro de estos estándares de calidad.
- Y, por último, el Perfil del docente. Orientación como elemento crucial para implementar estos estándares, influyendo directamente en la calidad de la enseñanza y en la competencia de los estudiantes.

Los documentos localizados en cada orientación temática se describen a continuación.

En el contexto de la educación turística, la calidad en la educación y formación es fundamental para preparar a los futuros profesionales del sector con las competencias necesarias para enfrentar un mercado competitivo y en constante evolución. La docencia, como elemento central en el proceso educativo, juega un papel determinante en el logro de estos estándares de calidad. Para entender cómo la docencia contribuye a una educación turística de excelencia, es necesario explorar cómo interactúan diversos factores clave que influyen en la efectividad de la enseñanza y el aprendizaje.

I. EDUCACIÓN DE CALIDAD

En la actualidad, uno de los factores de mayor incidencia para el desarrollo de las sociedades contemporáneas, en los niveles económico, social y cultural, es la educación, ya que ésta sienta las bases para el desarrollo profesional y ético del individuo. Dicho esto, la educación no solo se trata de la transmisión de conocimientos especializados, sino que trasciende hacia la búsqueda constante por la excelencia y la mejora continua del estudiante, así como de sus habilidades para interactuar, ser empático y buscar el beneficio de la sociedad.

En este sentido, la relación entre educación y calidad se torna por demás compleja, pues no basta con medir la cantidad de información compartida o la capacidad de memorización del estudiante; se debe promover la creatividad, la inclusión, la equidad, la resolución de conflictos y, especialmente, el pensamiento crítico (Irrarazabal, 2022). De esta manera, se promueve la formación en el ámbito académico, social y emocional, forjando individuos con un amplio conocimiento en su área de formación, y que además son capaces de enfrentar los desafíos del mundo actual y contribuir positivamente a su entorno.

De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2023, párr.1) la educación *“Es un derecho básico de todos los niños, niñas y adolescentes, que les proporciona habilidades y conocimientos necesarios para desarrollarse como adultos y además les da herramientas para conocer y ejercer sus otros derechos”*; mientras que la Secretaría de Educación Pública (SEP) (2020), la define

como: *“el principal componente del tejido social y el mejor instrumento para garantizar equidad y acceso a una mejor calidad de vida para todos.”*

En este sentido, desde los organismos educativos nacionales e internacionales, se reconoce la gran relevancia que tiene la educación para la construcción de ciudadanos formados en conocimientos y valores, capaces de contribuir al desarrollo, la equidad social y el beneficio de su entorno.

En lo que respecta a la academia, para Jiménez (2019, p. 3) la educación consiste en *“Un conjunto de procedimientos, decisiones y acciones que, provenientes de la convivencia familiar, escolar y social, objetivan la edificación de aquel ser humano que la propia sociedad desea”*; mientras que Morín (1999) se centra en los procesos de aprehensión de conocimientos, habilidades y actitudes que terminarán por definir al individuo y su relación con los demás.

También tenemos a William (1948) citado por Sarramona (1989, p.28), que en uno de sus textos conceptualiza la educación como el *“Influjo previsor, directriz y formativo de los hombres maduros sobre el desarrollo de la juventud, con miras a hacerla participar de los bienes que sirven de fundamento a la sociedad”*.

Bajo esta línea de pensamiento, Vigotsky (1978), Blancas (2018), y Villarreal y Zayas (2022), asocian a la educación con el desarrollo humano, tanto en el sentido del individuo, como en función del bienestar social y el crecimiento de la cultura humana, siendo parte de un colectivo. Al respecto, cabe destacar la definición propuesta por Touriñán (2021, p.78)

La educación es uso y construcción de experiencia axiológica para elegir, comprometerse, decidir y realizar un proyecto personal de vida, dando respuesta de acuerdo con las oportunidades a las exigencias que se plantean en cada situación; es una actividad, en definitiva, orientada a construirse a uno mismo y reconocerse con el otro y lo otro en un entorno cultural diverso de interacción, por medio de los valores que hay que elegir, comprometerse, decidir y realizar.

Tal como se puede apreciar en los párrafos anteriores, la educación se encuentra estrechamente vinculada con el desarrollo personal, el acceso a oportunidades, el fortalecimiento de los valores humanos, la empatía, la mejora en la calidad de vida y el bienestar social. Por tal motivo, resulta indispensable que ésta se fundamente sobre mecanismos, teóricos y prácticos, que respondan a su correcta aplicación en el orden científico, profesional y humanista, permitiendo el desarrollo integral del individuo. Dicho de otro modo, para que el individuo logre desarrollarse plenamente es necesario que la educación que éste reciba sea de calidad.

En este punto, cabe destacar el concepto “educación de calidad”, pues es el mecanismo que garantizará que los conocimientos, habilidades y valores que el alumno desarrolle durante su formación universitaria le provean de la facultad de insertarse al mercado laboral de una manera prolífica, en beneficio de su desarrollo personal y de su entorno social. De ahí la importancia de la calidad en la educación para la formación de profesionales que puedan afrontar, de manera óptima, responsable y coherente, los diversos escenarios y contextos que el entorno global les demande Garza y Laines, (2016).

De acuerdo con Guzmán (2011, p. 129), la educación de calidad es la que *“consigue alcanzar metas de enseñanza que se distinguen por su ambición y complejidad, en la búsqueda de que los alumnos logren un pensamiento crítico, sean creativos y desarrollen habilidades cognoscitivas complejas”*. De manera similar, García-Hoz (1981, p.10) entiende por calidad educativa al *“modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz.”*

De lo expuesto por Guzmán y García-Hoz, destacan las cualidades de eficacia y pensamiento crítico como indicadores para reconocer una educación de calidad. Sin embargo, para alcanzar tales objetivos es indispensable el compromiso de los diferentes actores que participan en la dinámica de enseñanza-aprendizaje-evaluación. Tal como señala Vega (2001, p. 16):

“La calidad de la educación es una meta que se alcanza mediante un proceso en el que participan activamente los docentes y estudiantes. Este proceso

implica también el máximo nivel de competencia académica en todas las disciplinas que se estudien. Como proceso educativo, en él se logra la plena integración de la investigación, la docencia y la acción social.”

Ahora bien, la educación de nivel superior está conformada por programas educativos posteriores a la enseñanza secundaria y media superior que son impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación (UNESCO).

De acuerdo con el Programa Nacional de Educación 2020-2024 en México (2020) con panorama a 2025, se reconoce a la educación superior como una estrategia impulsora para el desarrollo social, al proveer a los mexicanos de los conocimientos de vanguardia y las habilidades necesarias para su desarrollo integral, científico, humanista y profesional, en las diferentes áreas del saber; contribuyendo a la generación de una sociedad más competente a nivel laboral y comprometida con los valores de la democracia, la solidaridad y la convivencia multicultural.

Bajo este contexto, desde el discurso oficial se reconoce que los programas de educación superior impartidos a nivel nacional deben respaldarse en un sistema de calidad, constantemente monitoreado, si se quiere construir una sociedad mexicana que no solo cumpla con los elementos anteriormente mencionados, sino que cuente con las herramientas para innovar en las diferentes ramas del conocimiento. Esto simboliza un punto crucial en la vida de cualquier individuo, y del desarrollo nacional, pues brinda a la población la oportunidad de profundizar en conocimientos especializados que les permitan volverse referentes de su campo laboral a nivel nacional e internacional.

En este sentido, la educación de nivel superior se erige como la herramienta que permite expandir los conocimientos y habilidades que los estudiantes requieren para expresar de manera clara sus pensamientos, tanto de forma oral como escrita; entender y dominar conceptos y teorías abstractas; e incrementar su comprensión acerca de sus comunidades y del mundo; de manera que éstos puedan tener

experiencia en las diferentes áreas y materias que conforman las ramas del conocimiento humano.

De ahí, la particular necesidad de que las instituciones de educación superior retomaran este concepto como parte central para el diseño de sus planes de estudio, así como de su práctica docente, con el fin de garantizar una formación de calidad a sus estudiantes. En palabras de Clara y Vega (2020, p.78)

“El gran reto de las universidades en la actualidad es comprender a qué se refiere una educación de calidad, ya que existen muchas interpretaciones al respecto, y es necesario primeramente asumir las implicaciones de este concepto que va más allá de una acreditación y evaluación. Por un lado, puede decirse que la educación de calidad debe ser vista como la mejora de la educación que responda a las necesidades de la sociedad, por otro lado, los gobiernos de los países deben apostar en la inversión de capital humano y financiero con el objetivo de mejorar la educación, y de esta manera potencializar un nuevo desarrollo.”

Con esta lógica, las instituciones educativas no solo abonan a la formación de profesionales altamente cualificados y acostumbrados al análisis crítico de su realidad, sino que estas prácticas también responden al cumplimiento de los objetivos estipulados en los planes de estudio de cada especialidad, así como de la misión y visión que se quiere lograr.

Tras lo señalado, y retomando los aportes de algunos de los autores citados, para el presente trabajo se propone la definición de educación superior de calidad como: la eficiencia y eficacia que tienen las instituciones de educación superior en su manera de obtener resultados en todos los procesos que integran el cumplimiento del aprendizaje en los alumnos, a través de la ejecución de estándares, la innovación, el desarrollo del pensamiento crítico y la capacidad de adaptación a las tendencias, laborales y teóricas, que están envueltas en la rama de su especialización.

Es así como, al reconocer que la calidad en la educación no solo es un principio fundamental en la formación académica general, sino también en sectores específicos como el turismo, se destaca la necesidad de una capacitación especializada para enfrentar los desafíos actuales y brindar un servicio de excelencia. Generar procesos educativos de calidad en el campo del turismo es crucial porque asegura que los futuros profesionales estén bien preparados para satisfacer las expectativas del sector y del mercado global. Este enfoque no solo beneficia a los estudiantes al proporcionarles habilidades relevantes y actualizadas, sino también a la industria turística, al elevar los estándares de servicio y fomentar un crecimiento competitivo. Además, las instituciones educativas de nivel superior juegan un papel clave en este proceso al ofrecer programas especializados, fomentar alianzas con la industria, y actualizar continuamente sus currículos para incorporar las últimas tendencias y tecnologías. Así, la evolución hacia una educación de calidad en turismo optimiza el capital humano y contribuye al desarrollo sostenible del sector.

II. LA EDUCACIÓN DE CALIDAD EN EL TURISMO

En un mundo cada vez más competitivo, la calidad en la educación se ha convertido en uno de los elementos de mayor incidencia para el desarrollo de profesionales altamente capacitados para afrontar los retos que la sociedad y el mercado laboral demandan. Esta situación no es ajena en el ámbito del turismo, donde las tendencias apuntan hacia nichos cada vez más especializados, el diseño de destinos inteligentes y el uso de las nuevas tecnologías como parte de la experiencia turística, exigiendo una formación más especializada en los futuros profesionales del sector.

Tal como señala Rodríguez (2010), la demanda turística ha cambiado la motivación de sus viajes, debido a que buscan nuevas experiencias que satisfagan sus necesidades a través de nuevos productos turísticos. Dando a entender que se requiere un personal calificado; capaz de brindar un servicio de calidad, lo que debería de traducirse en actos de formación y capacitación para todos los actores involucrados en esta práctica.

Al respecto, autores como Cejas et al. (2022), señalan que el turismo es una actividad económica que fundamenta su labor en el desarrollo del talento humano, para corresponder a servicios que sean capaces de satisfacer necesidades y generar una mayor productividad y competitividad en la industria turística, lo que permite ubicarse en la línea que requieren las instituciones educativas en la formación de profesionales capaces de dar respuesta a los retos de un sector tan cambiante como lo es el turismo.

Considerando este esquema, la cuestión que se presenta es la siguiente: ¿Cómo definir el término de educación superior de calidad en el ámbito turístico? Tal situación representa un reto esencial para el desarrollo de la educación superior en turismo, especialmente al considerar que la calidad dentro de este sector se basa, fundamentalmente, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes/visitantes con algún producto/destino turístico, lo que conlleva la integración de una serie de conocimientos, habilidades y aptitudes que permitan al profesional cumplir con las demandas de un sector cada vez más exigente y que se encuentra en constante evolución.

Si bien es cierto que gran parte de los puestos para la operación de las distintas empresas del sector no precisan, necesariamente, de personal formado en educación superior; sin duda alguna, la industria también requiere de profesionales que se encarguen del diseño, gestión, control y evaluación de los programas, proyectos y estrategias que les permitan a las empresas, y a los destinos turísticos, posicionarse dentro del gusto del consumidor y convertirse en referentes dentro de su giro.

Dicha idea se hace presente en los aportes de Lillo-Bañuls (2007, 2009) al analizar la relación entre el nivel educativo y el desempeño del talento humano en la industria turística, enfatizando en la necesidad de generar profesionales de nivel superior que favorezcan a la competitividad de este sector y mejoren la capacidad de adaptación y respuesta en los procesos de control, gestión y calidad del servicio en todos los niveles jerárquicos de la industria.

Por su parte, Santos et al. (2020) citados por Rubio y Blandón (2021), consideran que las instituciones de educación superior tienen un gran potencial en términos de contribuciones para resolver problemas sociales, mejorar el crecimiento y el desarrollo económico, y fomentar el respeto y la protección del medio ambiente.

Dicho esto ¿Por qué es necesaria la calidad en la educación turística? La respuesta está en los hechos que la rodean. Como anteriormente se mencionó, durante las últimas dos décadas el turismo se ha enfrentado a una gran variedad de retos, que se han manifestado en la transformación de la industria y su relación, cada vez más estrecha, con las problemáticas e intereses de la sociedad.

Muestra de ello se encuentra en la relevancia, tanto académica como práctica, que ha obtenido la participación de la comunidad local, como parte del discurso sobre el turismo y la gobernanza; la planificación y gestión de los destinos turísticos consolidados y en desarrollo; los estudios de impactos del turismo; los estudios sobre nuevas tendencias y perfiles en el turismo; o el uso de las nuevas tecnologías, como factores de competitividad en la hotelería, la restauración o la transportación; por mencionar algunos. Todo ello lleva a reflexionar sobre la calidad de la educación turística, considerando las necesidades tanto de la academia, como de los profesionales en formación, el sector privado y la sociedad en general. En palabras de Lillo-Bañuls (2009, p.60)

“Las decisiones de programas de formación en turismo atañen no sólo a las instituciones educativas, sino también a las expectativas de los profesionales que requieren ser formados y a las expectativas de las empresas en cuanto a su demanda de capital humano. Así, la mirada al tejido productivo para el que se realiza la oferta formativa en turismo es sin duda un aspecto esencial y punto de referencia en el diseño de la educación turística sin cuya consideración, los esfuerzos en materia de educación turística no serían eficaces”.

Sin embargo, en cuanto a las metodologías de evaluación, desde la perspectiva de Vega (2001) y Andión (2007), existe una tendencia generalizada a relacionar la calidad de la educación de nivel superior con el proceso de evaluación-acreditación-

jerarquización de los programas educativos. No obstante, ambos autores coinciden en la necesidad de fortalecer esta dinámica mediante análisis cualitativos que den respuesta al desarrollo profesional e interpersonal del alumno, así como de su vinculación al sector laboral y las necesidades de la sociedad, incentivando una aproximación a la calidad de la educación que vaya más allá de los meros indicadores cuantitativos.

De aquí, la importancia de la educación de calidad en el ámbito turístico; la cual, en su papel como generadora de profesionales en la materia, pretende que estos estén listos para superar situaciones con una forma de actuar rápida, consciente y efectiva. En suma, las universidades o espacios de educación superior en turismo tienen a su cargo un conjunto de funciones y responsabilidades que les convierten en un avizor y crítico de las actividades que corresponden a desarrollar una educación de calidad, teniendo la función social de difundir conocimientos cada vez más completos, que reflejen los estudios e investigaciones que declaren un avance y actualización para el sector.

Sin embargo, a pesar de los avances y esfuerzos por mejorar la calidad de la educación en turismo, aún persisten diversas deficiencias que plantean desafíos significativos para este sector. Entre estas deficiencias se encuentran: la escasez de recursos didácticos y tecnológicos adecuados para una formación integral; la práctica docente y la brecha entre la teoría impartida en las aulas y la práctica real en el campo turístico.

Estas deficiencias no solo afectan la preparación de los futuros profesionales del turismo, sino que también impactan en la competitividad y desarrollo sostenible del sector a nivel global. Y aunque los avances en la educación turística son notables, persisten deficiencias que demandan una atención continua, tales como la falta de recursos adecuados y la desconexión entre teoría y práctica.

Por tal motivo, con el objetivo de dar control y seguimiento a los programas educativos al interior de las universidades, se han generado algunos organismos evaluadores, que permitan garantizar la calidad de la enseñanza impartida, tema que se desarrollará en el siguiente apartado, ya que el enfoque en la educación de

calidad en el turismo subraya la necesidad de enfrentar un sector en constante evolución y especialización, surge la necesidad de la intervención de organismos evaluadores tanto públicos como privados los cuales deberán cumplir no solo con la función de supervisar que los programas cumplan con los estándares, sino también que estos se adapten a las demandas del mercado global. De este modo, las certificaciones y acreditaciones desempeñan un papel fundamental en la garantía de una educación superior de excelencia, consolidando la capacidad de los programas en turismo para formar profesionales competentes y competitivos en un contexto globalizado.

III. LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD EDUCATIVA EN EL CONTEXTO DE LA ENSEÑANZA EN TURISMO

La evaluación de la calidad desempeña un papel crucial en la garantía de la excelencia académica y la relevancia del programa educativo. En este contexto, tanto las organizaciones públicas como privadas juegan un papel fundamental como agentes responsables para la evaluación, contribuyendo al fortalecimiento y mejora continua de los programas de estudio en turismo. El análisis y seguimiento realizado por estas entidades no solo asegura el cumplimiento de estándares de calidad y la adecuación a las necesidades del mercado laboral, sino que también promueve la innovación, la competitividad y la internacionalización de la educación en turismo.

Desde la perspectiva de Sánchez & Murillo (2010) las universidades comienzan a actualizar sus planes de estudios integrando las competencias en el análisis del contexto y el perfil de egreso derivado de su mapa curricular, con la finalidad de satisfacer las nuevas necesidades de la actividad.

Esta condición adquiere especial relevancia en el mundo contemporáneo, donde las dinámicas propias de la globalización, y la alta especialización que el mercado demanda, han posicionado a la noción de calidad como uno de los principales fundamentos para la mejora continua de la educación superior, consolidando a las certificaciones y acreditaciones oficiales como los instrumentos que validan la eficacia y eficiencia de los programas educativos de los espacios académicos (Clara y Vega, 2021). Por lo tanto, comprender el papel y la colaboración entre las

organizaciones públicas y privadas en la evaluación de la calidad educativa en el turismo es esencial para garantizar una formación superior de excelencia y relevancia en este sector tan dinámico y globalizado.

Para el caso de México, en el año 1991 nacen los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), encargados de promover la calidad de las instituciones de nivel superior a través de la evaluación y acreditación de sus programas educativos. A la vez, estos CIEES se encuentran acreditados por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), con el objetivo de garantizar la correcta evaluación de los procesos.

Agregado a lo anterior, México cuenta con el Consejo para la acreditación de la educación superior (COPAES), institución avalada por la Secretaría de Educación Pública (SEP), para reconocer la calidad de los programas educativos de nivel superior ofertados a nivel nacional, tanto de manera pública como privada, sirviendo de referente e instancia formal para la evaluación y monitoreo de la eficacia, eficiencia y competitividad lograda a partir de cada uno de los programas analizados (COPAES, 2016).

En lo que respecta a los organismos públicos y las instituciones educativas relacionados al ámbito del turismo, se ha optado por la creación de Comisiones de Observación u Observatorios Turísticos (OT) desde el 2004, cuyo propósito se encuentra en ayudar a promover el crecimiento de la industria turística a través de la formación académica y la investigación; así como la recopilación, gestión y análisis de los datos resultantes de las diferentes áreas y sectores involucrados en esta actividad. Por tanto, se asume que esta comisión facilita información que los docentes y los estudiantes universitarios pueden adquirir para contextualizar adecuadamente su área de desarrollo profesional y facilitar el cumplimiento de los objetivos de la educación superior.

Bajo esta pauta, la búsqueda por la calidad educativa en materia turística se ha apoyado en los programas de certificación vinculados a la Organización Mundial de Turismo (OMT), así como la creación de instituciones no gubernamentales, como el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C (CONAET),

encargadas de investigar e interpretar el contexto que la actividad turística atraviesa, con el objetivo de crear mejores profesionales a través del perfeccionamiento de los planes educativos de las distintas instituciones que ofrecen esta formación.

De esta manera, las certificaciones permiten a la institución confirmar la calidad de sus programas de enseñanza, abonando a su credibilidad para la formación de profesionales de cara al público; a la vez que proveen, al aspirante, de cierto margen de confianza al momento de elegir entre las diferentes alternativas de instituciones educativas que ofrecen los programas de licenciatura o ingeniería afines a su interés.

No obstante, aun cuando dichos comités sirven de base para la evaluación de los programas de nivel superior, integrando factores como la capacidad organizativa, académica, técnica y operativa; la infraestructura y administración de los espacios educativos; o la planta docente y sus procedimientos de enseñanza (Acosta, 2014); es importante señalar que cada carrera universitaria se encuentra adscrita a diferentes ramas del conocimiento, por lo que éstas precisan contar con sus propias instituciones e indicadores, que certifiquen las capacidades inherentes a cada perfil profesional en formación, enfocándose en el análisis de los contenidos particulares de sus respectivos programas y planes de estudio.

Al respecto, González y Ayarza (1996) coinciden en que las certificaciones y acreditaciones para los sistemas de educación superior en los países de Latinoamérica y el Caribe son una necesidad, que se suscribe a los constantes cambios y reformas que han experimentado las instituciones de educación, acordes al contexto y políticas de cada país; así como al número, tipo y diversidad de grados y títulos a los que el aspirante puede acceder, dependiendo la institución educativa que elija al inicio de su formación.

Por consiguiente, se entiende que si bien la creación de estas certificaciones encargadas de la evaluación de los programas de estudio en materia del turismo, a nivel nacional e internacional, sí se ajustan a las necesidades identificadas dentro de la práctica turística y su constante evolución con la sociedad en un periodo de tiempo determinado; por su misma condición, no permiten la actualización inmediata

de los planes de estudio, dificultando la transición del profesional del turismo dentro de un campo laboral cada vez más competitivo, especialmente para aquellos que forman parte de las últimas generaciones previas al cambio de programa, por lo que resulta necesario que las instituciones educativas generen herramientas al interior de sus organismos que contrarresten dicha problemática.

De esta manera, es crucial reconocer que, mientras las certificaciones de calidad educativa proporcionan un marco estructural para evaluar y asegurar la excelencia en los programas de turismo, la práctica docente juega un rol igualmente vital en la efectividad de estos programas. La calidad educativa no solo depende de los estándares y certificaciones externas, sino también de la capacidad del docente para transmitir conocimientos y habilidades de manera efectiva.

La práctica docente, por lo tanto, se convierte en el puente entre los objetivos académicos y la preparación efectiva de los futuros profesionales; pues, más allá de los contenidos y la redacción del programa, la transmisión de los conocimientos y habilidades dependen de la práctica dentro del aula, es decir: de las habilidades y estrategias empleadas por el docente para que dicha transmisión sea constante, amena y trascendental para el futuro profesional, y que este pueda aplicarlo de manera adecuada tras insertarse al mercado laboral.

IV. LA PRÁCTICA DOCENTE Y LA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Como se mencionó en el apartado anterior, uno de los instrumentos más recurrentes para la validación de la educación de calidad en el nivel superior son las certificaciones, pues dan muestra de la generación de profesionales acordes al perfil de egreso estipulado en el programa educativo. No obstante, el logro de tales resultados depende, en gran medida, del proceso enseñanza-aprendizaje aplicado durante la formación del profesional; es decir de la labor docente. Como señala Picciano (2017) la calidad de la enseñanza en la educación superior influye directamente en la calidad de la experiencia educativa y, en última instancia, en los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Fernández y Coppola (2010) reconocen a la figura del docente como el actor fundamental sobre el cual apoyar la calidad de la enseñanza, por lo que resulta

indispensable la evaluación y seguimiento de dicha práctica a la hora de trazar los objetivos de un plan educativo. Además, de tomar en cuenta otros actores que se vinculan con la evaluación a los docentes, como lo son: los mismos estudiantes, las instituciones educativas, y la normativa.

De esta manera, tal como señalan Garza y Laines (2016), la práctica docente se torna en una enorme responsabilidad para el profesional que se coloca al frente del aula, puesto que no solo deberá generar estrategias para la transmisión de conocimiento teórico, técnico u operativo; sino que, deberá contribuir al crecimiento del estudiante como actor social de cambio, convirtiéndose en el principal motor para el desarrollo integral del alumno.

En palabras de Rugar, citado por Rodríguez, et al. (2009, p.49), el docente en turismo debe:

“promover en el estudiante la captación de conceptos sobre la profesión y la cultura, a la par del desarrollo de habilidades y el reforzamiento de determinadas actitudes que lo impulsen a ejercer su vocación profesional y humana de cierta manera. Por ello, quien ejecute la labor docente, debe tener como centro el crecimiento del estudiante, no sólo en el tema que se imparte, sino en su desarrollo como individuo”.

Bajo esta pauta, es importante reconocer que la generación de profesionales competentes no depende exclusivamente de las capacidades del estudiante, pues factores como el modelo educativo aplicado, el mapa curricular o el diseño de contenidos de las unidades, influyen significativamente en el aprendizaje, impactando en el logro del perfil de egreso. Atendiendo a todos estos elementos, el docente se erige como el actor principal dentro del proceso de enseñanza en el contexto universitario, ya que este tiene la llave para mejorar el futuro del alumnado, siendo el factor constante y conector entre la aplicación del modelo, el plan de estudio, la construcción de estrategias pedagógicas y la calidad de la educación ofrecida al alumno al final de su formación.

Así, desde la perspectiva de Francis (2006), la información, las experiencias y la ética profesional compartidas por el docente en el aula, pueden fomentar o desmoralizar el desarrollo académico del alumno, así como su gusto por la profesión; quién, dependiendo de las habilidades y compromiso percibido por parte del docente, puede verlo como un referente del profesional al que aspirar a convertirse al finalizar su vida universitaria.

De este modo, el docente universitario se convierte en el representante de la institución educativa frente al alumnado, así como el referente directo de la educación recibida; ya que, a lo largo de su formación, el estudiante difícilmente analizará a profundidad los objetivos del plan de estudio, los procesos técnicos al interior de las universidades, los indicadores de capacitación del personal, o la relación entre la enseñanza y el perfil de egreso deseado, pero sí realizará una evaluación constante de las fortalezas y debilidades de cada uno de sus profesores, así como de su experiencia general tras culminar cada unidad de aprendizaje, colocando al docente en una posición de constante comunicación y escrutinio por parte de las autoridades universitarias y los propios alumnos.

Muestra de ello se encuentra en los trabajos de Seijas et al. (2021), donde se analiza el impacto que la motivación del docente tiene en el rendimiento del alumnado de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Martín Lamas, Perú. En esta investigación, los autores encontraron que la baja motivación de los docentes se tradujo en una serie de deficiencias dentro del aula, como la mala planeación de la clase, la poca relación entre las tareas y los temas abordados, o la ambigüedad en las indicaciones y calificaciones de los trabajos realizados, factores que derivaron en el desinterés de los alumnos.

Otro ejemplo se contempla en los aportes de Esparza (2022) y Flores, León y Gastelum (2022), cuyos estudios se centraron en analizar la perspectiva de la educación superior en turismo recibida durante el periodo de la pandemia, en el caso de las diferentes escuelas de educación superior del estado de Sinaloa, y la Universidad Autónoma de Zacatecas, respectivamente. Ambas investigaciones comparten que, si bien la calidad de la enseñanza impartida durante la pandemia

enfrentó grandes retos, como la migración casi improvisada a la virtualidad, la poca experiencia existente en el uso de las TICs y las dificultades externas, producto de las condiciones geográficas, económicas y psicológicas con las que el estudiante tuvo que afrontar este cambio de paradigma, gran parte de los encuestados reconocen el compromiso docente por adaptarse a las nuevas tecnologías y mantenerse en constante comunicación con el grupo; no obstante, advierten que el aprendizaje vía remota no es tan significativo como el producido al interior de las aulas.

Por lo expuesto, para efectos de la presente investigación, se optó por definir al docente universitario como la persona que tiene como tarea principal educar a los futuros profesionales a través de la enseñanza de conocimientos, habilidades, destrezas y valores específicos de un área, y se reconoce la necesidad del perfil del docente universitario también se convierte en un componente crucial para garantizar una educación de calidad, pues debe abarcar habilidades profesionales actualizadas y la habilidad para desempeñar múltiples funciones académicas.

Finalmente, cabe señalar que, atendiendo a los aportes de los autores citados, y reconociendo la gran responsabilidad que dicho papel demanda, se considera necesario enfatizar que el docente universitario tiene la encomienda de indagar y seguir actualizándose tanto en los avances propios del campo del turismo, como de las estrategias pedagógicas, fomentando un ambiente de respeto, así como el desarrollo del pensamiento crítico en el aula.

V. PERFIL DEL DOCENTE

Una vez delimitado el concepto de docente universitario y su relevancia en torno a la calidad educativa, debemos cuestionarnos también sobre el perfil profesional del docente; esto es la forma en que es seleccionado, capacitado y evaluado para formar parte del cuerpo docente del nivel superior, especialmente al considerar lo que Arias (2018) señala como la aparición de nuevas formas de evaluar en el contexto académico contemporáneo, mismas que requieren de docentes con competencias profesionales específicas y con un rol distinto en el proceso de

enseñanza aprendizaje, además de un conjunto de conocimientos que le permitan educar a las nuevas generaciones de profesionales.

Por otro lado, los requisitos que todo docente debe reunir de la educación superior, ya que el cumplimiento de las condiciones garantiza el desempeño de sus deberes de docencia, investigación, extensión y gestión, ya que, el acceso al conocimiento de lo social conlleva de cierto modo para el docente aprendizaje, el cual le exige una activa y permanente actualización.

Bajo esta pauta, el perfil del docente se puede entender como *“el conjunto de competencias organizadas por unidades de competencias, requeridas para realizar una actividad profesional, de acuerdo con criterios valorativos y parámetros de calidad”* Galvis (2007, p.52), citado por Lomeli (2016, p.68) mientras que para Álvarez (1999) citado por Francis (2006, p.5) el perfil de un docente universitario es *“aquel docente que desarrolle un modelo docente configurado por formas de actuación que satisfacen las necesidades y expectativas de formación profesional de los estudiantes universitarios.”*

Al respecto, desde la perspectiva de Álvarez (2011) se entiende el perfil del docente como el que sustenta la calidad educativa, forjando un compromiso profesional con el alumnado, al adaptar su cátedra de manera estratégica para el óptimo desarrollo de los conocimientos y competencias de los próximos profesionales en turismo, de tal manera que estas le sirvan para identificar, analizar y resolver problemas que se le presenten en su vida diaria.

Tal y como se puede apreciar en los aportes de los autores citados, el perfil docente engloba una serie de habilidades, técnicas, estrategias didácticas y conocimientos, así como un fuerte compromiso y ética profesional por parte de la persona al frente del aula. Entonces, para términos de esta investigación se define al perfil profesional del docente universitario como el conglomerado de conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes, tanto en lo personal, ocupacional, especialista o prospectivo. Los cuales no solo se construyen durante la formación académica ofrecida en las universidades, sino que es un proceso que se consolida a lo largo de la experiencia docente.

No obstante, Arias (2018) nos dice que es complejo, determinar el perfil y las competencias que un docente debe tener, porque esto requiere definir la formación que se solicita hoy para formar a los profesionales del futuro, sin embargo, definir el proceso de enseñanza considerando los contenidos que impartirá, la actualización y capacitación continua lo llevarán a realizar un ejercicio *profesional* como docente. Y *“La propia identificación de competencias supone opciones teóricas e ideológicas y, por lo tanto, una cierta arbitrariedad en la representación del oficio”* Arias (2018, párr. 45).

Es así cómo se vincula la docencia universitaria a un perfil de la profesión y a un conjunto de competencias didácticas; que juegan un importante papel en el conocimiento teórico–práctico y la actividad reflexiva sobre la práctica. En este sentido los docentes articulan diversos saberes procedentes de su formación profesional, disciplinaria, curricular, experiencial o práctica, contruidos a lo largo de su vida y de su trayectoria profesional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo del apartado anterior se ha buscado enfatizar sobre la importancia de la calidad educativa en la formación de los profesionales en turismo, así como del rol protagónico que juega la figura del docente para la consecución de tales objetivos, siendo el actor fundamental para la transmisión de conocimientos, habilidades y valores inherentes al desarrollo profesional y humano de las nuevas generaciones.

Como precisa Irrarazabal (2022, p. 807): “la responsabilidad social en la educación genera en los estudiantes un pensamiento crítico y que las universidades están llamadas a dar una respuesta integral y responder a las demandas sociales desde una perspectiva ética y sostenible”.

Esta responsabilidad social recae en la figura del docente, quien es el encargado de proporcionar, a los alumnos, herramientas adecuadas y eficientes, motivarlos con preguntas de análisis, de procesos lógicos, y de aplicación a la realidad, y así ayudar a los estudiantes a tomar decisiones, resolver problemas, ser creativos, ser objetivos y visionarios, pero especialmente a participar de manera activa en la autogestión de su propio aprendizaje (Irrazabal, 2022).

Considerando los parámetros que actualmente se deben de alcanzar para lograr una educación de calidad en el turismo en América Latina, existen instituciones encargadas de fomentar la mejora de la educación a través de la evaluación de los planes de estudio en el área del Turismo, como el Consejo Nacional para la Calidad en la Educación Turística (CONAET) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) con TedQual, entre otras certificaciones, que dan sentido a la orientación de las instituciones educativas, a sus planes y programas curriculares y aunque éstas son las principales en el ámbito de la formación profesional turística, no garantizan el desarrollo integral del alumno.

Dicho de otro modo, aunque sin duda alguna de las certificaciones son un factor importante a la hora de posicionar a las instituciones educativas como referentes de su área de especialización, este es solo uno de los muchos factores que se deben de cumplir y aplicar para lograr una formación profesional de calidad, dependiendo

de manera directa de la práctica del docente para lograr y mantener tal reconocimiento.

Sin embargo, tal como se precisó en los aportes de Seijas (2021) y Flores et al. (2022), la práctica docente no siempre se puede desarrollar en las mejores condiciones psicológicas o sociales, pues siempre habrá factores internos y externos que obstaculicen el proceso de enseñanza-aprendizaje, mismos que pueden ir desde emergencias sanitarias o dificultades tecnológicas, hasta la mala organización, la poca motivación por dar clases, la falta de interés por la actualización, la poca innovación en las estrategias pedagógicas, la priorización de actividades administrativas o de investigación por encima del compromiso docente o la inconsistencia entre la unidad de aprendizaje y el perfil docente, por mencionar algunas, derivando en deficiencias en la formación del alumno e impactando directamente en la calidad educativa y prestigio de la institución.

Es a partir de este punto del que surge el principal interés por desarrollar la presente investigación, al cuestionarse cuál es la realidad actual en la que se desarrolla la práctica docente al interior de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México, y si ésta logra cumplir con los requisitos que la educación superior de calidad demanda.

Un primer antecedente del problema planteado se tuvo en el estudio “La docencia como factor indispensable para el logro de una educación turística de calidad”, realizado con fines académicos para la UA “Proyecto de Evaluación Profesional”, en donde se aplicó un cuestionario para conocer la percepción de los alumnos de la Licenciatura en Turismo respecto a su experiencia al interior del aula a lo largo de su formación, encontrando que el aprendizaje obtenido en clase depende principalmente del docente al frente del grupo y no tanto de la dificultad de los contenidos, poniendo como ejemplo que determinado número de docentes no tienen las herramientas para impartir sus conocimientos de manera adecuada; es

decir, su modelo y método de enseñanza no se acopla al método de aprendizaje del estudiante.

Otra de las situaciones identificadas a partir de ese primer acercamiento son los problemas de comunicación entre alumno y docente, lo que dificulta la transmisión y comprensión de los conocimientos estipulados en su plan de estudio debido a la dinámica con que éstos son presentados en el aula, lo que repercute en la motivación por atender la clase, que el alumno solo se centre en cumplir con sus actividades para lograr una nota aprobatoria sin necesariamente desarrollar los conocimientos o habilidades que la unidad demanda o, en el peor de los casos, que opte por desertar de la unidad de aprendizaje. Esto no significa que los docentes actúen de manera intencionada; más bien, aún se encuentran enfrascados en el mismo sistema y modelo con el que les enseñaron a enseñar, el cual no siempre se ajusta a las necesidades y expectativas que las nuevas generaciones demandan para su formación integral.

Por lo anterior se considera que el problema central de esta investigación radica en la necesidad de analizar cómo se desarrolla la práctica docente al interior del aula, y cómo se dan las relaciones entre docentes y alumnos para propiciar un espacio adecuado para la enseñanza del turismo y el aprendizaje de conocimientos, habilidades y valores que fortalezcan de manera significativa la participación del estudiante, para lograr el desarrollo de una educación de calidad ya que los docentes, a pesar de su experiencia y currículum vitae, no siempre satisfacen sus necesidades en términos de métodos de enseñanza y enfoques pedagógicos.

Concretamente, la necesidad de crear capacitaciones y programas que se centren en el mejoramiento de la actividad docente y a su vez tengan resultados a favor de la calidad en instituciones educativas, como en el caso de la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía en la UAEMex, es innegable para garantizar un nivel educativo adecuado en el ámbito turístico. Ya que sirven como indicadores de la calidad del proceso educativo. Sin embargo, es fundamental

analizar, comprender y reconocer la importancia del rol que tiene el docente como facilitador de conocimiento.

Estudiar la práctica docente de los profesores que implementan el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo es crucial para abordar la inconformidad estudiantil y mejorar la calidad educativa en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex. La necesidad de este estudio radica en identificar cómo las prácticas docentes y las metodologías empleadas afectan directamente la formación de los estudiantes. Al analizar al docente, se puede descubrir si existen deficiencias en la preparación y el desempeño de los profesores, así como en la adecuación del plan de estudios a las demandas del sector turístico. Esto permitirá implementar mejoras concretas que alineen la enseñanza con los estándares de calidad, elevando así la satisfacción estudiantil y la efectividad del programa académico.

Por tal razón, se decidió realizar esta tesis para fortalecer la función de la docencia como un elemento determinante para alcanzar una educación turística de calidad que dé respuesta a las incógnitas que se genera alrededor de la docencia en la facultad, como: ¿Cuál es el papel del docente en la formación de los profesionales en turismo? ¿Qué características necesita tener un buen docente para poder impartir una educación turística de calidad? Preguntas que a su vez abren paso al estudio y relación que la actividad docente tiene con los modelos de enseñanza-aprendizaje, generando las siguientes incógnitas ¿Se utilizan variedad de recursos y herramientas educativas para adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje? ¿Cuál es la importancia de que el docente se encuentre actualizado en los modelos de enseñanza-aprendizaje? ¿Cómo se relacionan estos modelos y métodos de enseñanza-aprendizaje con la educación de calidad? Y por último ¿Por qué es importante que los administrativos y docentes de la Licenciatura en Turismo conozcan esta información? Así pues, estas preguntas serán la base para establecer a través de la técnica documental, un marco teórico que refiera el eje central de la práctica docente y el objeto de estudio de esta investigación.

Tras lo expuesto, se establecen los siguientes objetivos de investigación:

OBJETIVOS

GENERAL

-Analizar la práctica docente dentro de la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía en la UAEMex, para garantizar en el estudiante una educación superior de calidad.

ESPECÍFICOS

-Identificar las características de la práctica docente en las dinámicas áulicas de la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex.

-Reconocer los criterios de asignación, seguimiento y evaluación al desempeño docente dentro de la Facultad de Turismo y Gastronomía.

-Describir la experiencia de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Gastronomía en la, UAEMex, respecto a la práctica docente recibida a lo largo de su trayectoria académica.

-Examinar la relación de la práctica docente con la educación superior turística de calidad.

JUSTIFICACIÓN

La educación de calidad se define como: “La que consigue alcanzar metas de enseñanza que se distinguen por su ambición y complejidad, en la búsqueda de que los alumnos logren un pensamiento crítico, sean creativos y desarrollen habilidades cognitivas complejas” (Guzmán, 2011 p. 129).

Bajo esta pauta, es mediante la educación de calidad que el alumno logra desarrollar las competencias necesarias para enfrentarse al entorno laboral y social una vez concluida su formación universitaria; de ahí que, a nivel nacional e internacional, los diferentes organismos educativos, secretarías, universidades y demás centros de enseñanza especializados en turismo se enfrenten a una constante evaluación y mejora de sus programas, modelos y práctica docente, para garantizar que sus egresados destaquen dentro de su perfil profesional y abonen a la construcción del prestigio y reconocimiento institucional ante la sociedad. Muestra de ello son las certificaciones, como las otorgadas por el CONAET y tedQual, que dan constancia del proceso formativo del estudiante y su pertinencia ante el entorno laboral.

En este caso particular, la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex) es una institución pública reconocida por su calidad educativa que, en sus diferentes planteles y ofertas educativas, cuenta con certificaciones e innovación en sus procesos de enseñanza aprendizaje. Según datos del ranking Times Higher Education (2023) la UAEMex se ha posicionado como la mejor universidad pública estatal del país desde el 2020, destacando en el área de las ciencias sociales; mientras que, de acuerdo con el QS World University Ranking (2023), para el 2022 la Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEMex, fue considerada como la mejor universidad para estudiar turismo a nivel Latinoamérica. Esto refleja un amplio reconocimiento de la calidad educativa de la institución y la propia facultad a nivel internacional.

Sin embargo, más allá de los rankings señalados, al cuestionar la percepción de los estudiantes que actualmente estudian la licenciatura en turismo dentro de la facultad se han logrado percibir ciertas inconsistencias dentro de la práctica docente que, si

bien no se han visto reflejadas dentro de los rankings, sí repercuten en la calidad de la educación recibida al interior del aula, situación que puede condicionar el desarrollo profesional del estudiante, así como de sus capacidades y conocimientos frente a los egresados de otras instituciones, especialmente al considerar las demandas de un sector cada vez más exigente y competitivo como lo es el turismo.

Por ello es importante conocer la opinión que los estudiantes de la Facultad de Turismo en la UAEMex tienen en torno a la educación turística que están recibiendo, y como elemento esencial, la docencia, su desempeño, las expectativas que rodean su actividad y los modelos de enseñanza impartidos.

DELIMITACIONES DEL ESTUDIO

Por lo expuesto, para la presente investigación se consideraron alumnos vigentes de la Licenciatura en Turismo, de la Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEMex, pertenecientes a las generaciones 2020-2025, 2021-2026 y 2022-2027. Esta situación se fundamenta en que todos ellos iniciaron su formación académica con el plan de estudios F15 de la mencionada licenciatura, vigente al momento de esta investigación.

Cabe señalar que, una de las principales características que comparten las tres generaciones fue que su experiencia académica durante los primeros años de formación estuvo atravesada por las dinámicas pedagógicas adoptadas como producto de la pandemia de COVID-19, representando un potencial desafío tanto para el docente como para el estudiante en términos de la educación de calidad.

Brindándole relevancia a la inclusión de diversas generaciones con el objetivo de reconocer la evolución temporal de la calidad educativa, así como brindar un panorama más completo al incorporar perspectivas de estudiantes con distintos niveles de experiencia en la institución. Por último, al integrar estas diversas perspectivas, se promueve un enfoque más inclusivo y equitativo en la evaluación de los planes de estudio, asegurando así que sean relevantes y efectivos para una gama más amplia de estudiantes.

MARCO REFERENCIAL

Así mismo, y para entrar en contexto con el objeto de estudio, se encuentra que parte de los criterios del Plan de estudios (2015) de la Facultad de Turismo en la UAEMex se enfoca en la Pertinencia de los métodos pedagógicos respecto a la naturaleza de las Unidades de Aprendizaje; y dice que:

A partir de 2003 entra en vigor el Plan de Estudios de la Licenciatura en Turismo, bajo el Modelo Institucional de Innovación Curricular, basado en una formación integral de conocimientos básicos, específicos y transversales centrado en el desarrollo de competencias profesionales, permitiéndole al estudiante desarrollar atributos para intervenir en procesos complejos en los diferentes campos: personal, profesional y social. Así mismo promulga por la formación de un nuevo tipo de docentes, considerando principios de construcción y participación conjunta entre alumnos y docentes, principalmente centrados en el estudiante comunicativo, analítico, reflexivo, independiente y colaborativo.

Este modelo incorpora un enfoque centrado en el aprendizaje, basado en competencias, flexibilidad curricular, áreas de acentuación, transversalidad, sistema de créditos, movilidad estudiantil y el sistema de tutoría, implicando un nuevo esquema de enseñanza, aprendizaje y de evaluación.

En los programas de estudio de acuerdo con la orientación de las UA, sobresalen como métodos y estrategias de enseñanza las siguientes:

- Utilización de materiales diseñados por el docente (carteles, software específico, presentaciones, audiovisuales, etc.).
- Utilización de materiales seleccionados por el docente (lecturas, imágenes fotografías, películas o videos; conferencias o programas educativos).
- Exposición oral del docente (descripción, explicación, discurso) apoyado por materiales.
- Participación de los alumnos (exposiciones orales, trabajos en equipo; debates, dinámicas grupales), apoyados por materiales.

- Exposición oral del docente y participación de los alumnos, apoyados por materiales (Combinación de ambos métodos).
- Diálogos, debates, discusiones entre docente y alumnos, alumnos solamente, etc.
- Cuentos, anécdotas, representaciones y/o dramatizaciones relacionadas con la UA.
- Estudios de caso, resolución de problemas y ejercicios en clase.
- Elaboración de proyectos y trabajos escritos en equipo.
- Estudio independiente con la asesoría u orientación del docente.
- Elaboración de mapas mentales, conceptuales, esquemas y/o diagramas.
- Elaboración de resúmenes, síntesis y reportes de lectura.
- Visitas de Familiarización (a campo o empresas).
- Prácticas de campo (salidas).

Finalmente, como parte de los argumentos que forman parte de esta investigación, esta persigue obtener un alcance dentro de la administración presente y futuras de la misma Facultad de Turismo, las cuales tomen como referencia y base la opinión y sentir de los estudiantes en cuanto a la educación y la forma de educar que se les está dando, con el objetivo de que estas tengan mayor conciencia sobre el peso que tienen como autoridades en cuanto a la elección de docentes; los métodos de evaluación que se les aplicará, los modelos de enseñanza-aprendizaje que se imparten y sobre todo de la reacción al cambio de tanto los alumnos de la carrera como los egresados.

Con relación al Proyecto Curricular de reestructuración de la Licenciatura en Turismo 2015 (FACTUR, 2015; pp. 170-171) se establece que es deber del docente:

- a) Capitalizar los intereses y formas de aprender de los alumnos;
- b) Diseñar objetivos y experiencias de aprendizaje estructuradas para lograrlos;
- c) Practicar una evaluación objetiva y justa del aprendizaje;
- d) Emplear reflexivamente las tecnologías de la información y comunicación;
- e) Convertir la experiencia escolar en algo atractivo e interesante;
- f) Emplear las TIC como herramientas para el aprendizaje, la investigación y el análisis crítico;
- g) Considerar las certezas del

alumno para situar y avanzar en el proceso de aprendizaje; h) Promover la reflexión sobre lo que se hace y lo que se piensa; i) Delimitar derechos y obligaciones del alumno, y fomentar el control de su trabajo; j) Idear actividades que conecten los intereses, preocupaciones y expectativas de los alumnos, con el conocimiento a desarrollar; k) Mantener altas las expectativas de aprendizaje y comunicarlas a los alumnos; l) Mantener implicados y motivados a los alumnos, con actividades relevantes y que signifiquen un desafío; m) Ensayar y evaluar modelos de enseñanza apropiados al tipo de aprendizaje que desea promover; n) Proporcionar un ambiente que estimule el aprendizaje a través de una atmósfera ordenada y humana: Aprender junto con los alumnos; o) Enseñar las estrategias que permiten (aprender) clasificar y organizar la información, conectar ideas, identificar y construir patrones, descubrir un sentido; y q) Atender a los alumnos en desventaja.

Como se puede apreciar en las consideraciones del papel del docente de la licenciatura en turismo estipuladas en el Plan F15, las cualidades que la persona al frente del aula debe poseer van más allá del dominio teórico-metodológico de su unidad de aprendizaje, pues requiere de habilidades que permitan al alumno ser parte activa del proceso enseñanza-aprendizaje, que los encaminen hacia la construcción de sus propias conclusiones a partir de una reflexión crítica, no unilateral, de los conocimientos vistos en clase, y que los hagan sentirse motivados y atraídos por asistir a cada sesión, además de ser versátiles en las estrategias didácticas y uso de las TIC; condición que, aún tras quedar inscrita en el plan citado, no siempre se refleja en la práctica docente ante el grupo.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La calidad en la educación se construye a través de una formación profesional sólida, que engloba la actualización constante de los contenidos, los métodos de enseñanza y una evaluación rigurosa del aprendizaje, además de un compromiso constante con la calidad en la práctica docente, que garantice no solo el dominio de los contenidos, sino también la formación de profesionales competentes y comprometidos, al implementar métodos de enseñanza innovadores que estimulen el interés y la participación de los estudiantes. Entonces, la práctica docente en este contexto debe ir más allá de la mera transmisión de conocimientos; debe fomentar habilidades críticas, promover el pensamiento independiente y adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno académico y profesional.

Bajo esta lógica, se analizan los constructos conceptuales que fundamentan la investigación. Como primer punto de análisis resulta preciso puntualizar sobre cuáles son los elementos o estándares que permiten determinar si un modelo educativo es o no de calidad. De acuerdo con Bowen (2013), los estándares de calidad en la docencia de nivel superior se refieren a un conjunto de criterios y prácticas que buscan asegurar la excelencia en la enseñanza y el aprendizaje de los futuros profesionales. Según el autor señalado, dichos estándares abarcan desde la formación y actualización de los docentes, y la estructura y contenido de los programas educativos, hasta los métodos de enseñanza-aprendizaje empleados con los estudiantes.

La importancia de estos estándares, como señala Santos (2010), radica en su capacidad para garantizar una educación de alta calidad que prepare a los estudiantes con las competencias necesarias para el mercado laboral y para enfrentar los retos profesionales del futuro. Además, Bolívar (2015) argumenta que la implementación efectiva de estos estándares es crucial para mantener la credibilidad y la reputación de las instituciones educativas, especialmente en un entorno globalizado y altamente competitivo. Por tanto, los estándares de calidad no solo cumplen con las normativas nacionales e internacionales, sino que también fomentan la innovación y la mejora continua en la docencia superior.

Ahora bien, al reflexionar que los estándares de calidad en la docencia superior juegan un papel fundamental con el objetivo de garantizar que las instituciones educativas ofrezcan una formación profesional que cumpla con calidad en su educación, es claro que una de las principales acciones que los docentes deben de realizar son el facilitar un entorno de aprendizaje que responde a las necesidades y expectativas del alumno.

I. MODELO DE ENSEÑANZA CONSTRUCTIVISTA: EL DOCENTE COMO FACILITADOR

Como se ha señalado en el apartado anterior, hoy por hoy el rol del docente juega un papel central en la construcción de la educación de calidad, pues es mediante su desempeño que el alumno logrará desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para su vinculación en el ámbito profesional, así como las capacidades para analizar, reflexionar, e inclusive incidir, desde una perspectiva crítica y centrada en valores, la forma en que el turismo se desarrolla en el mundo contemporáneo. De esta manera, el reto del docente superior en turismo ya no se limita a explicar descriptivamente un tema frente al aula, hacer exámenes o dejar extensos portafolios, pues las necesidades de las nuevas generaciones exigen una comprensión más profunda del fenómeno turístico y sus implicaciones sociales, culturales, naturales y económicas en el mundo real, colocándolos como sujetos capaces de interactuar, intervenir y construir el futuro de su área de profesionalización.

Tal como señala Aguilera en sus análisis sobre el estilo de enseñanza y aprendizaje en la educación universitaria (2012), existe una clara influencia del contexto educativo, de los docentes como colectivo, y de cada uno de los profesores sobre la forma en que el estudiante terminará por asimilar su profesión; por lo que la selección de los modelos educativos, las estrategias didácticas y el propio perfil del profesor en turno, así como sus capacidades de enseñanza, se convierten en una gran responsabilidad, adquirida por los centros de enseñanza para la formación superior.

Hoy por hoy, se puede afirmar que para modificar la educación se requiere que el docente ejecute a fondo las relaciones con el conocimiento a partir de la reflexión y del análisis; conocimiento que a su vez ha presentado retos, entendiendo que ya no es tiempo de enseñar conocimientos que tendrán una vigencia limitada, las nuevas generaciones de estudiantes son capaces de distinguir su forma de aprendizaje y exigen cambios en los métodos de enseñanza, forzando a todos los actores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje a enfrentarlos y cumplir con el objetivo de ayudar a los alumnos a “aprender”, de manera independiente y promoviendo su desarrollo cognitivo y personal. En este sentido, el estudio de los modelos de enseñanza ha despertado el interés por reconstruir el conocimiento práctico que los docentes requieren revisar y cuestionar. Aguilera (2012), en sus estudios sobre Los estilos de enseñanza, una necesidad para la atención de los estilos de aprendizaje en la educación universitaria dice que “La influencia del contexto educativo o institucional, de los colectivos docentes y que cada profesor imprime al estilo de enseñanza; y destaca que estos modos solo se configuran como estilos de enseñanza cuando tienen continuidad y coherencia” (p. 82).

De tal manera, que los aprendizajes que finalmente recibe, analiza y construye el alumno son el resultado de una compleja serie de interacciones en las que intervienen como mínimo tres elementos: el propio alumno, los contenidos de aprendizaje y el profesor, que guía el proceso de construcción de conocimiento, haciéndole participar en tareas y actividades que le permiten construir significados cada vez más próximos a los que poseen los contenidos del currículum escolar, considerando al profesor como una guía y un mediador.

Sin embargo, existen muchos modelos y teorías de aprendizaje las cuales se pudieran aplicar para fortalecer la hipótesis que se plantea sobre la importancia que tiene el rol del docente en la formación de los profesionales, en este caso solo se toma en cuenta un modelo y diferentes teorías que se desarrollan en torno a él y al contexto de su investigación.

Para fines de esta investigación, se seleccionó el modelo constructivista el cual se ha convertido en un marco fundamental de referencia para otros modelos de

enseñanza modernos y reformas educativas. En este contexto, el constructivismo se entiende como un enfoque que prioriza la reconstrucción personal del conocimiento. Según esta perspectiva, el aprendizaje se concibe como un proceso activo en el que los estudiantes integran nuevos conocimientos a partir de sus aprendizajes previos, contraviniendo el aprendizaje meramente mecánico (Novak, 1987).

Este enfatiza el aprendizaje significativo, definido por Novak (1987) como un proceso creador que integra nuevo conocimiento en la estructura en el esqueleto del conocimiento preexistente. Por lo que permite a los estudiantes hagan un esfuerzo deliberado para relacionar la nueva información con sus experiencias y conocimientos previos, facilitando así la modificación y enriquecimiento de estos últimos (Moreira, 2010).

En el ámbito de la docencia, esto lleva a una reflexión sobre cómo enseñar de manera efectiva. Desde una perspectiva constructivista, los docentes deben considerar cómo estructurar y ordenar los contenidos a impartir, cuándo presentarlos y qué estrategias de enseñanza emplear (cómo enseñar) para fomentar la auto reestructuración del conocimiento por parte del estudiante. Esto no solo implica una adecuada planificación y organización de los contenidos, sino también el diseño de actividades que promuevan el aprendizaje autónomo y la capacidad de los estudiantes para buscar, analizar y sintetizar información de manera crítica.

Vera (2020) citada por Cervantes (2022) dice que el método constructivista ayuda con la metodología didáctica, la cual permite al docente ser el facilitador, ayudando a que los estudiantes logren sus conocimientos de forma objetiva y le permitan buscar nuevas alternativas para la resolución de problemas. Además, con este enfoque lo que se pretende es apoyar al estudiante para que pueda desarrollar su propio conocimiento.

Bajo esta lógica, se ha mencionado el término del Docente como Facilitador, propuesto por Rogers (1986), y retomado por autores como Vigostky (1999), Teviño (2016), y García (2022), como una propuesta que fundamentada en el pensamiento

constructivista, donde se resalta el papel activo del docente dentro del proceso enseñanza-aprendizaje. De acuerdo con Vigostky, el docente adquiere el rol de guía, que no se limita a explicar temas a una audiencia, sino que busca dotarlos de las herramientas precisas para que cada estudiante pueda desarrollar un entendimiento profundo y crítico a nivel cognitivo.

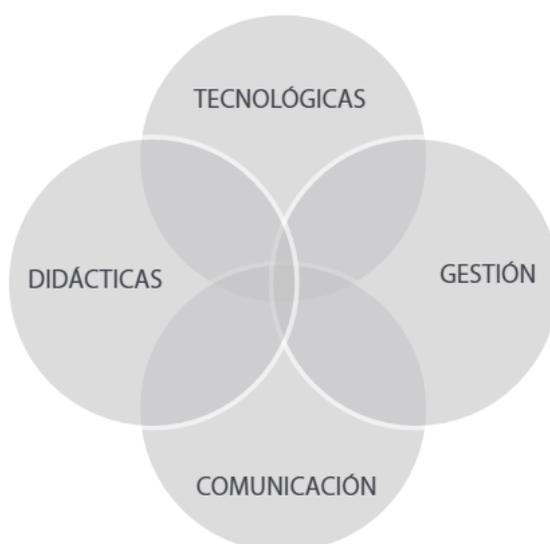
En este término, se evalúa la competencia y adecuación de un docente principalmente en función de su capacidad para integrar de manera efectiva los conocimientos adquiridos a lo largo de sus años de experiencia docente, su comprensión de las materias y su destreza en la comunicación.

Lo que lleva a considerar que los universitarios necesitan de las experiencias y prácticas con docentes, la vinculación de la teoría y la práctica, las clases dinámicas e interactivas, y uso de experiencias reales, pues; el fin de educar de forma íntegra para formar personas y profesionistas es servir a la sociedad, con valores, principios, para su bien común.

Por su parte Ñeco (2005) hace aportaciones importantes al relacionar directamente al docente como un facilitador de conocimientos (constructivista) mencionando que para que este actor pueda ser considerado dentro de este término este debe de sufrir una transformación significativa que lo lleva a actuar como un participante dentro de la experiencia de aprendizaje interviniendo como un moderador, coordinador que comprenda los intereses, diferencias individuales, necesidades de desarrollo, estímulos provenientes de sus entornos familiares de los estudiantes, con el fin de adaptar las actividades a estos contextos.

Rigo Lemini (2008) cita a Reig y Gradoli (1992) al hablar sobre el constructivismo y la docencia donde se supone que el maestro ha de sintonizar con este abordaje para su plena consecución en las aulas, este debe saber enseñar constructivamente, disponer de las competencias que le permitan proporcionar ayudas adaptadas a los alumnos para facilitar sus aprendizajes, es decir: maneja el conocimiento y dominio de estrategias instruccionales diversas, así como la capacidad para emplearlas en función de los postulados constructivistas.

En este sentido, para Cobarrubias (2014) hablar del docente como facilitador del aprendizaje en el marco de la educación de calidad va más allá de la transmisión del conocimiento al estudiante, ya que requiere de la construcción de una serie de competencias encaminadas al desarrollo integral del individuo, mismas que se engloban en cuatro categorías centrales:



Primera Imagen: Fuente: Covarrubias (2014). Competencias del facilitador del aprendizaje en línea, adaptación personal.
Revista Innovaciones educativas. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/521/423>

De ahí, que el docente tenga un papel fundamental dentro de este modelo, pues sirven como guías, monitores, entrenadores, tutores, coordinadores, asesores y facilitadores, siempre que este centrándose en la construcción del conocimiento en lugar de su transmisión, siendo la comunicación fundamental como herramienta para manifestar la brecha en la comprensión de las necesidades individuales de los estudiantes.

Es importante señalar que este modelo no solo se relaciona con el aprendizaje significativo, sino que este mismo es una propuesta que se le da al constructivismo, debido a que esta procura que los elementos que se revisen en una determinada materia deben ser significativos, es decir; deben aportar algo al estudiante para que estos puedan ser asimilarlos y luego integrados con los conocimientos previos, en donde el docente es el dueño del conocimiento, por lo que es el encargado de asegurar con sus acciones el fortalecimiento de los conocimientos y las situaciones

relacionadas con el aprendizaje de los estudiantes, garantizando que todos se adecuen a los métodos intelectuales y morales.

La Hastings School, considerada como uno de los centros pioneros en educación británica de Madrid, destaca la importancia de generar en las aulas un vínculo entre ambos 'actores' *dentro del panorama educativo*, que intensifique las aptitudes intelectuales y sociales de los alumnos.

Indicando que el vínculo alumno-profesor es el principal sostén entre lo que sustenta el conocimiento académico y además como tal ayudará al desarrollo integral de los estudiantes, tanto en el ámbito social y personal como en el profesional. Dejando como resultado en las acciones del docente como el adoptar una actitud de empatía y flexibilidad con sus alumnos, un impacto en el aprendizaje de éstos y les permitirá consolidar su confianza, seguridad y esfuerzo.

No obstante, un aspecto fundamental que se ve relacionado con los términos anteriores es el vínculo profesor-alumno, el cual no es tomado de todo en cuenta, teniendo como realidad que este debe de fortalecerse; ya que la relación entre alumno-alumno es un factor para tener un mayor aprovechamiento y enriquecimiento de conocimientos, habilidades y destrezas, como:

- Autonomía y motivación

El aprendizaje activo les ayuda a desarrollar su autonomía y a saber cómo solventar sus dudas y saciar su curiosidad.

- Seguridad en sí mismos y capacidad crítica

Que dentro de los equipos haya disparidad de ideas ayuda a desarrollar la escucha activa y la comparación y contraste de información. Por lo que se vuelven dueños y responsables de sus ideas, asegurándose que están trabajando de forma correcta al aprender a coordinarse para superar los obstáculos en equipo.

- Implicaciones en los objetivos de su equipo

Que el éxito o fracaso sea grupal y afecte a la relación con los compañeros provoca que muchos estudiantes se sientan más responsables y comprometidos con su

educación y con las metas que deben de lograr. Saber que parte de su aceptación social también depende de demostrar que saben responder ante las peticiones de sus compañeros y aceptar compromiso con ellos.

- Desarrollo de competencias relacionadas

Como, por ejemplo, en metodologías de trabajo en equipo, Design Thinking o el manejo de herramientas digitales que ayude a trabajar de forma más efectiva y compartir la información en la que cada estudiante ha trabajado.

II. PERFIL DEL DOCENTE COMO FACILITADOR

En el contexto educativo actual, el perfil del docente como facilitador del aprendizaje ha adquirido una relevancia clave, especialmente en áreas como la Licenciatura en Turismo. Este rol trasciende la mera transmisión de conocimientos para convertirse en un guía que promueve el desarrollo integral de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos del mundo laboral y contribuyendo a su formación como profesionales capaces de adaptarse a un entorno en constante cambio.

Medina (2021) subraya que el perfil del docente constructivista no solo implica ser un experto en su materia, sino también un facilitador que crea un ambiente de aprendizaje activo y colaborativo, donde el estudiante es el centro del proceso.

Es en este marco donde el docente de turismo juega un papel crucial. Al estar directamente involucrado en la formación de futuros profesionales, el cumplimiento de ciertos atributos y estándares de calidad educativa para garantizar que los egresados puedan no solo adquirir conocimientos teóricos, sino también desarrollar habilidades que les permitan afrontar con éxito los desafíos del sector turístico, adaptarse a nuevas tecnologías y tendencias, y contribuir al desarrollo sostenible.

De este modo, la calidad educativa se refleja en gran medida en la capacidad del docente para influir en la formación de los estudiantes y prepararlos para su futuro profesional.

De acuerdo con la UNESCO (2009), el perfil del docente debe sustentarse en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a actuar, aprender a vivir juntos y aprender a ser, mismos que se desglosan a continuación:

- **Aprender a conocer:** Parte de la combinación de una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias.
- **Aprender a hacer:** Esto supone adquirir no sólo una calificación profesional sino, más bien, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo.
- **Aprender a vivir juntos:** Implica desarrollar el conocimiento personal aceptando el enriquecimiento proveniente de los saberes y experiencias de manera bidireccional, impulsando además la realización de proyectos comunes que tengan por objetivo el mejoramiento de la calidad de vida.
- **Aprender a ser:** esto significa lograr el desarrollo y evolución de la propia personalidad, buscando una mayor capacidad de autonomía y de juicio, que paralelamente fortalezca la responsabilidad personal en la realización del destino de la humanidad, de juicio y de responsabilidad personal.

Medina (2021) plantea y ejemplifica algunas de las características que un docente guiado por el modelo constructivista es:

- Estimula y acepta la autonomía e iniciativa de los alumnos.
- Utiliza datos y fuentes primarias, además de materiales manipulables, interactivos y físicos.
- Usa términos cognitivos como clasificar, analizar, predecir y crear.
- Permite que las respuestas de los alumnos orienten las clases, cambian estrategias de enseñanza y alteran el contenido.
- Pregunta acerca de la comprensión que tienen los alumnos de los conceptos antes de mostrar su propia comprensión.
- Estimula a los alumnos al diálogo con sus compañeros y con los profesores.
- Estimula la curiosidad de los alumnos con preguntas abiertas y profundas; reflexivas. Induce a que el alumno formule el mismo nivel de preguntas.

- Busca el debate.
- Provee de tiempo a los alumnos para construir relaciones y crear metáforas.
- Explora e investiga situaciones de la vida real y los presenta a los estudiantes en forma de casos, problemas, proyectos, debates, plenarias de discusión, entre muchas otras estrategias.
- Mantiene su condición de experto en la materia, no obstante que su papel debe enfocarse para orientar, ampliar, enriquecer, provocar estrategias de aprendizaje, que permitan el conocimiento activo por parte del alumno.
- Desarrolla un ambiente de aprendizaje en donde se logre la motivación, la participación, el trabajo colaborativo y la expresión plena del alumno en ese proceso.
- Mantiene una relación continua y personalizada con el estudiante.
- Evalúa constantemente el desempeño del estudiante, enalteciendo la importancia de la contribución de los estudiantes.

En pocas palabras el papel del docente dentro del modelo constructivista se enfoca en fomentar las destrezas y actitudes específicas de los estudiantes para capacitarlos en la generación de propuestas de soluciones a problemas reales. Por otro lado, se recupera la idea de que las deficiencias en la docencia pueden manifestarse a través de una comunicación inadecuada, falta de retroalimentación constructiva o una insuficiente comprensión de las necesidades individuales de los estudiantes. Por lo tanto, el rol del docente no solo implica la transmisión de conocimientos, sino también la creación de un entorno de aprendizaje dinámico y receptivo a las necesidades y aportaciones de cada estudiante.

Entonces, recapitulando que un docente involucrado en generar educación de calidad es aquel que con base en su experiencia y formación académica es capaz no solo de transmitir conocimientos teóricos, sino que también puede brindar una visión más acertada de turismo, por lo que es normal inferir que este requiere tener atributos que cumplan con estándares en este caso el perfil del profesional en docencia, ya que al ser una influencia directa en sus estudios impacta directamente en la capacidad de los próximos profesionales en turismo para enfrentarse a

desafíos del mercado laboral, adaptarse a nuevas tecnologías y tendencias, y contribuir de manera significativa al desarrollo sostenible del turismo.

Por otro lado, el perfil profesional ha tomado peso al momento de definir la calidad del docente y como consecuencia, la educación que está impartiendo es de calidad.

III. EVALUACIÓN AL DOCENTE

La importancia de la evaluación continua de la labor docente es un aspecto fundamental para asegurar que la calidad de la enseñanza se mantenga y mejore constantemente, ya que, al integrar estos procesos evaluativos con los estándares de calidad, se fomenta una enseñanza que no solo se alinea con las normativas académicas, sino que también responde a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno profesional.

Para entrar en contexto Pereda y Berrocal (1999) citados por Tejedor (2012, p.3) definen la evaluación “como el proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo, en su trabajo” y Ontoria (1991) dice que “La evaluación es la actividad reflexiva que nos permite conocer la calidad de los procesos y los logros alcanzados en el desarrollo del proyecto. La evaluación es una valoración sistemática que facilita el conocimiento minucioso de los procesos aplicados y fundamentalmente las decisiones futuras de cambio que nos proponemos llevar a cabo”.

Entonces al hablar sobre la evaluación del docente Tejedor (2012) dice que, “se trata de un proceso que debe orientarse fundamentalmente a la estimación del nivel de calidad de la enseñanza a fin de contribuir progresivamente a su mejora”. (p.1)

Bolívar (2008) y Tejedor (2009) reconocen que el proceso de evaluación se concibe igualmente como estrategia adecuada para fundamentar la investigación sobre el proceso de enseñanza aprendizaje en cuyos resultados deberían basarse las pautas sugeridas para la necesaria innovación metodológica.

Para efectos de esta investigación se define la evaluación del docente como el proceso sistemático permanente y continuo para el acopio de información útil y pertinente sobre el desempeño de éste, mediante diferentes criterios y

fundamentos, los cuales involucran la elaboración de proyectos, con la finalidad de manifestar un juicio con claridad y valor, para la toma de decisiones en cuanto a la mejora de la enseñanza-aprendizaje.

Es por esa razón que, la evaluación de la práctica docente y las dinámicas áulicas implican un examen minucioso de varios aspectos cruciales para la formación de profesionales.

En primer lugar, se busca identificar las deficiencias en la forma en que los profesores dan su cátedra; es decir, como están impartiendo los conocimientos y habilidades pertinentes al turismo. Esto puede involucrar una variedad de elementos, como la falta de actualización en los contenidos, métodos de enseñanza poco efectivos o desactualizados, una escasa conexión entre la teoría y la práctica, o una ausencia de estrategias pedagógicas centradas en el estudiante, por mencionar algunas. Valdés (2000) afirma que la evaluación del desempeño docente es una actividad de análisis, compromiso y formación del profesorado, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente, donde Rizo (2004) complementa que, “el proceso evaluativo debe privilegiar una profunda reflexión en torno a las posibilidades de mejoramiento como arma esencial para potenciar la capacidad transformadora que coadyuve a la solución de las más sentidas problemáticas siempre en pro de una sociedad más justa y humana”. (p.8)

En este caso, Pacheco et al (2018) hablan sobre 4 modelos de evaluación al docente que utiliza la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) los cuales consisten en, a) la autoevaluación, en donde los docentes evaluados asumen el rol de evaluadores; y ellos tienen que valorar su desempeño apoyándose en guías narrativas, escalas o cuestionarios; b) la evaluación realizada por los alumnos hacia el docente, que permite obtener la visión y juicio de los beneficiarios de la docencia (los alumnos), quienes son testigos cotidianos del desempeño de sus profesores; c) al desempeño del docente, la cual es la evaluación a los portafolios, que exigen un proceso de integración de evidencias y reflexiones que, organizadas a partir de un conjunto de criterios establecido por los líderes del proceso evaluativo, permitirán

juzgar el desempeño del profesorado; d) y por último el modelo mediante pares (uno de los más antiguos) el cual se realiza al valorar el desempeño de los docentes por otros profesores cuya formación y experiencia son similares, es común que las instituciones integren grupos de tres o cinco pares y que además estén representados por académicos de instituciones externas, ya que esto otorga mayor objetividad al proceso.

En relación con García y Carranza (2008, p.2) proponen tres dimensiones para evaluar la práctica educativa de los docentes:

- 1) el pensamiento didáctico del profesor y la planificación de la enseñanza;
- 2) la interacción educativa dentro del aula; y
- 3) la reflexión sobre los resultados alcanzados.

La relación entre estas tres dimensiones es interdependiente, es decir, cada una de ellas afecta y es afectada por las otras, por lo cual resulta indispensable abordarlas de manera integrada. La propuesta aquí desarrollada considera que los programas de mejoramiento del trabajo docente deben abordarse a partir de la evaluación de la práctica educativa, para después abordar la formación docente.

Para este punto las políticas para el mejoramiento profesional en México deberían de tomar un rol realmente importante e imponente en la evaluación profesional del docente, permitiendo reconocer ciertas áreas críticas sobre las que es necesario intervenir, formulando o perfeccionando las políticas docentes, de las que se pueden remarcar, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), (2018) propone 10 recomendaciones para mejorar estas políticas, de las cuales se recuperan las siguientes 6:

1. Establecer un nuevo marco conceptual del desarrollo profesional docente:
Se requiere de un marco conceptual adecuado a las demandas y retos actuales del desarrollo profesional docente, sus componentes y procesos, así como estrategias para abordar y articular el diseño e implementación de las políticas y programas correspondientes. Para lo anterior, es necesario

partir de definiciones robustas acerca del significado de calidad tanto de la docencia como de la formación docente.

2. Instrumentar políticas integrales en el marco de un sistema nacional de desarrollo profesional docente.

Es necesaria una respuesta integral de las políticas que consideren los aspectos que afectan a la profesión docente de manera sistémica y articulada. Se requiere avanzar hacia un sistema que defina trayectos formativos sólidos, en función de las necesidades de cada etapa de la carrera docente, establece criterios para la certificación de las competencias docentes, así como para la asignación de reconocimientos e incentivos.

3. Fortalecer la educación normal.

Las escuelas normales deben tener autonomía académica y mayores recursos para poder consolidarse como Instituciones de Educación Superior. Se requiere contar con currículos actualizados y relevantes para la formación docente, fortalecer la investigación y la innovación, la consolidación de cuerpos académicos y las redes interinstitucionales. Deben articularse los perfiles de ingreso y egreso en función de los objetivos del desarrollo profesional y afinar la conexión con la educación básica para que los estudiantes desarrollen, junto con un ambicioso programa de tutorías, conocimientos y habilidades para la práctica docente.

4. Establecer criterios de mérito para el acceso y promoción en la docencia.

Es deseable mantener procesos selectivos de ingreso al servicio, así como para la promoción vertical y horizontal. Los docentes noveles deben tener un periodo con un tutor y menos cargas de trabajo en periodos de uno a dos años. Adicionalmente se debe ofrecer a los docentes condiciones laborales y escolares favorables para promover su desarrollo profesional.

5. Evaluaciones que orienten y acompañen el mejoramiento profesional docente.

Fortalecer las evaluaciones docentes con carácter formativo, enfatizando su papel para la mejora del desempeño docente, en un marco que reconozca la

diversidad de los contextos sociales y culturales en los que se desempeñan los maestros. La evaluación deberá motivar y empoderar a los docentes.

6. Fortalecer las capacidades locales, la organización profesional y el reconocimiento social de los maestros.

La definición de acciones que respondan a los problemas de contextos exige fortalecer las capacidades técnicas y operativas de las áreas responsables de la formación docente a nivel local; y promover asociaciones profesionales o entes colegiados como uno de los principales mecanismos de mejora de la práctica profesional en el ámbito estatal, regional y nacional. A ello deberá sumarse el desarrollo de acciones orientadas a revalorar la función educativa y social del magisterio.

Con todo, la investigación en torno a la evaluación del docente ha demostrado que el profesorado es la mejor manera de fortalecer la educación de calidad por lo que este tiene que ser tomado como un proceso delicado, ya que puede presentarse de manera compleja al implicar aspectos políticos, técnicos y académicos los cuales exigen el cumplimiento de tareas y funciones profesionales, como: competencias metodológicas y la mixtura de métodos de investigación cuantitativos y cualitativos. (Escudero, 2019).

Sin embargo es importante mencionar que esta acción de evaluar también tiene sus propias complicaciones y desafíos, como lo describen Suárez y Requeiro (2021) quienes mencionan que las principales tensiones y desafíos que genera la evaluación docente son 1) La recontextualización de políticas que tomen en consideración las singularidades de las universidades en cada región, pues por ejemplo, la investigación se evalúa de manera muy diferente en las universidades de investigación de países desarrollados que hacen hincapié en que los profesores tengan un liderazgo internacional con amplias publicaciones en revistas de primer nivel, mientras que en las universidades que pertenecen al segundo o tercero tienen expectativas progresivamente más bajas; 2) El examen detallado de los mecanismos de evaluación que incluyan la investigación educativa y el ejercicio de la crítica y la reflexión sobre la transformación del desempeño. 3) La validez

metodológica que articule la colaboración de cada participante y entre las dimensiones de la docencia, investigación, vinculación con la sociedad, gestión y las características personales del docente.

Asimismo, es importante conocer si en los reglamentos, procedimientos e instrumentos para otorgar los estímulos se encuentran establecidos los siguientes aspectos:

- Mecanismos para evaluar las diversas actividades que desarrollan los docentes y académicos: elaboración de material didáctico, antologías, artículos y libros; impartición de tutorías y asesorías: participación en proyectos de investigación y dirección de tesis; en la revisión y actualización de los programas de asignatura y el plan de estudios; en actividades de extensión (impartición de cursos, conferencias, en congresos y seminarios); y en actividades de vinculación con los sectores público privado y social (cursos, asesorías y consultorías), entre otros aspectos, los requeridos para el cumplimiento del perfil que establece el Programa para el Desarrollo Profesional (2022)

Siendo el caso del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) (2022) de tipo superior, el cual tiene los objetivos de contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades para el desempeño de las funciones del personal docente, además de aportar en el seguimiento del personal con funciones de dirección y personal con funciones de supervisión en los programas de formación continua, a través de medios informáticos.

Por lo que, el PRODEP también permite medir y valorar la capacidad y conocimiento del docente en un aspecto social, el cual no solo se adecue y enfoque en los planes de estudio, sino en la relación que estos tengan con la compleja realidad por la que el turismo está atravesando. Méndez (2020) comenta que evaluar el desempeño docente significa entonces, visualizar su potencial transformador en el marco de su relación con una realidad social, institucional, cultural con una perspectiva.

Actualmente la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex aplica lo que son las apreciaciones estudiantiles, donde los estudiantes pueden calificar las experiencias que han tenido con los docentes de su semestre, y esta se le considera como una evaluación de función formativa la cual ayuda a tomar medidas en el momento oportuno sin esperar a situaciones de riesgo, implicando la detección de cómo cada alumno se sitúa en la actividad escolar, dificultades o facilidades que encuentra, influencia que aporta la estructura docente. Esta función está unida a evaluación continua, en cuanto que está inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno y forma parte de éste.

Evidenciando que las evaluaciones estarán constituidas por los apartados de los reglamentos y procedimientos que se toman en consideración los aspectos mencionados en los párrafos anteriores, así como por los instrumentos de evaluación del desempeño docente en donde pueda apreciarse el peso que se otorga a cada aspecto.

Finalmente, es importante mencionar que

La evaluación del profesorado no debe verse como una estrategia de vigilancia jerárquica que controla las actividades de los profesores, sino como una forma de fomentar y favorecer el perfeccionamiento del profesorado, como una manera de identificar las cualidades que conforman a un buen profesor para, a partir de ahí, generar políticas educativas que coadyuven a su generalización. (Tejedor, 2009, p.4)

Complementando que la evaluación, debe de ser vista como una opción de reflexión y de mejora de la realidad, brindando la oportunidad y el sentido de repercusión tanto en la personalidad del evaluado, como en su entorno y en el equipo del que forma parte, ha de ser entendida y situada adecuadamente para posibilitar el avance profesional de los docentes. (Valdés, 2000)

METODOLOGÍA

Considerando que la metodológica de una investigación puede ser tomada en cuenta como la planeación, planteamiento o el plan de acción y que está formada por métodos, técnicas y procedimientos que dirigen una investigación, se plantean los siguientes elementos:

HIPÓTESIS

La calidad educativa en la formación de profesionales en turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México se ve directamente influenciada por la calidad de la práctica docente, la cual, al ser adecuadamente desarrollada y actualizada en modelos y teorías de la enseñanza, promueve un aprendizaje significativo en los alumnos y la adquisición de habilidades relevantes para su labor profesional en el sector turístico. Esta influencia es crucial para la formación integral de los estudiantes, no solo en términos de conocimientos disciplinarios, sino también en el desarrollo de competencias críticas y éticas necesarias para enfrentar los desafíos contemporáneos del campo turístico.

El desempeño de los docentes, su capacitación continua, y su alineación con modelos de enseñanza actualizados son determinantes para asegurar una educación de calidad en turismo. Además, sugiere que la mejora en la práctica docente puede contribuir significativamente en los estándares de formación profesional en la Licenciatura de Turismo en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex.

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación se refiere a la estrategia que los investigadores utilizan para llevar a cabo un estudio con el propósito de obtener respuestas a preguntas de investigación, validar hipótesis, o adquirir nuevo conocimiento sobre un tema específico.

En este caso el enfoque que se reconoce es mixto, por un lado, el cualitativo, que contribuye a la exploración profunda de fenómenos relacionados con la docencia y

el trabajo áulico. Además, permite reconocer la importancia y deficiencias que ésta tiene en el contexto de la Licenciatura en Turismo, implementando diferentes instrumentos como: la observación, análisis de información documental, que funcionan como herramienta en la búsqueda de datos.

En cuanto al enfoque cuantitativo, refiere a las encuestas dirigidas a estudiantes matriculados, siendo la mejor opción para contestar preguntas cerradas relacionadas con la efectividad de los métodos de enseñanza y la participación de los docentes en el proceso de formación de profesionales en turismo.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de trabajo de la investigación utilizados en este estudio son tanto inductivo como deductivo. Ambos se basan en la observación de fenómenos o situaciones que buscan señalar verdades centradas en la realidad inmediata en la Facultad de Turismo y Gastronomía campus CU.

El método deductivo implica comenzar con teorías o principios generales y luego aplicarlos para explicar fenómenos específicos como la docencia y su determinación en una educación de calidad. Con relación al método inductivo, refiere de la particularidad a la generalidad, donde las prácticas docentes en la Licenciatura en Turismo de la UAEMéx a partir de un modelo educativo y métodos de enseñanza, que impactan en una educación turística de calidad.

ALCANCE

El alcance de investigación hace alusión al nivel de profundidad con el que se examina un fenómeno, siendo estos: exploratorio, descriptivo y explicativo. En este contexto, la profundidad de esta investigación es de carácter descriptivo y su objetivo principal es identificar y describir la realidad estudiada al proporcionar un análisis de las prácticas docentes, las dinámicas en el aula y la percepción de la población estudiantil respecto a su formación profesional turística.

CORTE DE LA INVESTIGACIÓN

El corte adoptado para esta investigación es transversal, siguiendo la perspectiva de Hernández y colaboradores (2014), Implica la recopilación de datos en un momento determinado, que permite analizar a varias generaciones en el periodo 2023b y 2024a, recuperando las experiencias y percepciones de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, para identificar patrones y cambios que influyen en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, brindando la oportunidad de obtener información sobre las dinámicas educativas y evaluar el impacto de las estrategias pedagógicas de los docentes.

SUJETO DE ESTUDIO

El sujeto de estudio de esta investigación se enfoca en las generaciones 2020-2025, 2021-2026 y 2022-2027 de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEMex. Teniendo como objetivo principal analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa recibida por los docentes, y su influencia en el proceso de aprendizaje.

La generación 2020-2025, permite obtener la experiencia acumulada de su formación, la cual ofrece una perspectiva valiosa sobre la efectividad de los enfoques pedagógicos y el impacto de los docentes en su desarrollo académico. Esta generación proporciona una visión crítica y comprensiva sobre la calidad de la educación a lo largo de su trayectoria, permitiendo evaluar los métodos de enseñanza y su relevancia en la formación profesional.

Las generaciones 2021-2026 y 2022-2027, que aún se encuentran en el proceso de completar su formación, han tenido la oportunidad de interactuar con diferentes docentes y participar en diversas dinámicas de aprendizaje. A pesar de que estas pueden enfrentar limitaciones debido a no haber cursado asignaturas con enfoques especializados, sus experiencias actuales siguen siendo relevantes. Estas generaciones ofrecen información valiosa sobre las áreas del currículo y los

métodos de enseñanza que podrían requerir mejoras, así como la relación docente-alumno desde una perspectiva en desarrollo.

Esta investigación tiene como objeto de estudio analizar la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo de la UAEMex sobre la calidad educativa, con un enfoque particular en el papel y la influencia de los docentes en el proceso formativo, específicamente desde el cuarto hasta el octavo semestre. Por lo que pretende examinar la práctica docente y la forma en que los alumnos perciben su impacto en su desarrollo profesional.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizan tres técnicas de investigación en este estudio:

- a. Observación de la práctica docente en el aula, identificando métodos y estrategias de enseñanza.
- b. Técnica documental: con la que se revisan artículos, libros, documentos con los que se sustenta teórica y conceptualmente la investigación.
- c. Técnica de encuesta, a través de un instrumento para recopilar datos cualitativos y cuantitativos sobre las percepciones y experiencias de los estudiantes con relación a la calidad de la educación. (Ver anexo 1)

La combinación de estas técnicas permite explorar las experiencias de los participantes, construir una imagen más holística y enriquecedora de la realidad educativa que ofrecen los docentes en la Licenciatura en Turismo de la Uaméx.

TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para esta sección se utiliza el software Atlas ti para la codificación y análisis de las fichas de observación recolectadas en el aula respecto a la práctica docente en la educación turística. Además de una clasificación sistemática de datos en categorías específicas, derivado de la información cualitativa arrojada en el instrumento

aplicado a los alumnos, tales como características de la docencia de calidad, métodos de enseñanza empleados y estrategias didácticas para la formación de profesionales en turismo.

Además, siguiendo el mismo sistema de clasificación de este software se realizan tablas con la herramienta de Excel que hagan el conteo de adjetivos u opiniones sobre los docentes, facilitando la creación de nubes de palabras en la página Nubedepalabras.es que ilustran visualmente los adjetivos más frecuentes y relevantes en los comentarios de los participantes, proporcionando una representación gráfica de los aspectos destacados en las respuestas cualitativas.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el enfoque cuantitativo se establece el número total de alumnos que forman el universo, tomando en cuenta a **436** de acuerdo con la matrícula del estudiantado de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex, en la Licenciatura en Turismo campus CU durante el periodo 2023b. (Datos proporcionados por el Departamento de Control Escolar de la Facultad de Turismo y Gastronomía en la UAEMex)

N. de Alumnos por generación:

Generación 2022-2027 **158**

Generación 2021-2026 **136**

Generación 2020-2025 **142**

FÓRMULA

Se considera la fórmula para universos finitos, siendo la siguiente con los valores correspondientes:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Σ =Varianza

Valores de en la investigación

N= 535 alumnos

Σ = 90% 1.92

E= .8

he= Margen de error

$$n = \frac{N\sigma^2 (p(1-p))}{(N-1) e^2 + \sigma^2 (p(1-q))}$$

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(436)1.92^2 (.60(1-.40))}{(436-1) .8^2 + 1.92^2 (.60(1-.40))}$$

$$n = \frac{(436)3.6 (.60(0.6))}{(435) 0.64 + 3.6(.60 (.6))}$$

$$n = \frac{(436)3.6 (.36)}{(435) 0.64 + 3.6(.36)}$$

$$n = \frac{(1570) (.36)}{(435) 0.64 (1.29)}$$

$$n = \frac{565}{278.4 (1.29)}$$

$$n = \frac{565}{359}$$

n= **1.57**

Para sacar el número de encuestados por grado se deberá sacar el porcentaje por alumnos.

Para poder obtener la muestra de las encuestas que se aplican a cada una de las generaciones se hará el siguiente procedimiento:

No. Totalde alumnos por semestre X 100 / No. Total de alumnos

2022-2027

158 100 158 X 100 / 436= **36.2%**

436 X

2021-2026

136 100 136 X 100 / 436= **31.6%**

436 X

2020-2025

142 100 142 X 100 / 436= **32.5%**

436 X

Lo que significa que se estarán realizando 157 encuestas distribuidas en los diferentes grados de la facultad.

Se consulto este procedimiento, ya que el número de salones por generación no era homogéneo, El siguiente paso es convertir estos porcentajes en su equivalencia por generación.

Para poder sacar el valor de los porcentajes ya obtenidos sobre la muestra; se realiza el siguiente procedimiento:

Porcentaje obtenido X N. muestra / 100

Generación 2022-2027

$$36.2 \times 1.57 / 100 = 56$$

Generación 2021-2026

$$31.6 \times 1.57 / 100 = 49$$

Generación 2020-2025

$$32.5 \times 1.57 / 100 = 52$$

157

Sumando el total de los valores, se obtienen las 157 encuestas que se deben de realizar, las cuales serán de manera aleatoria a las generaciones.

Sin embargo, es importante mencionar que a pesar de que la muestra inicial de esta investigación contemplaba a 157 alumnos de tres generaciones distintas en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex, se lograron concretar 138 respuestas, lo que representa aproximadamente el 88% de la muestra esperada. La diferencia se debió a que, en los momentos programados para la aplicación de las encuestas, varios estudiantes no estaban disponibles debido a factores como el inicio del semestre, en el cual aún no se habían presentado todos, así como la preparación de trabajos, salidas de práctica o vacaciones. Estos desafíos logísticos limitaron la capacidad de alcanzar a todos los estudiantes en el período estipulado,

lo que resultó en una respuesta ligeramente menor a la esperada. A pesar de estas dificultades, el porcentaje de respuestas obtenidas proporciona una base sólida para analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza y la práctica docente en la Licenciatura en Turismo.

RESULTADOS

En esta sección, se presentan los resultados en porcentajes de las encuestas realizadas a los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la Uaeméx. Las encuestas abarcan tres generaciones vigentes de estudiantes, y su objetivo principal fue evaluar aspectos clave como la educación turística de calidad, la actividad docente, los modelos de enseñanza-aprendizaje, además de temáticas relacionadas con las certificaciones en los planes de estudio, que tienen influencia en los estándares de calidad en la formación de los profesionales en turismo.

La encuesta fue diseñada con un enfoque mixto, incorporando preguntas cuantitativas, cualitativas, y preguntas que combinan ambos enfoques. Permitiendo obtener una visión integral de las percepciones y experiencias de los estudiantes, proporcionando tanto datos estadísticos como opiniones.

A continuación, se detallan los resultados por generación:

Generación 2020-2025: Se encuestaron 61 estudiantes, de los cuales 44 (72%) fueron mujeres y 17 (28%) fueron hombres. Se observó un mayor interés por parte de las mujeres en responder de manera adecuada y sincera, aunque un porcentaje notable de las respuestas fue categorizado como nulo debido a respuestas incompletas o insuficientemente detalladas.

Generación 2021-2026: Esta cohorte estuvo compuesto por 42 encuestados, de los cuales 34 (81%) fueron mujeres y 8 (19%) fueron hombres. Todas las respuestas obtenidas en esta generación fueron válidas y consideradas para el análisis, reflejando un nivel de participación activo y comprometido por parte de los estudiantes.

Generación 2022-2027: Se encuestaron 36 estudiantes de esta generación, con una distribución de 15 mujeres (42%) y 21 hombres (58%). Esta generación se destacó por proporcionar los resultados más objetivos y completos, lo que enriqueció significativamente el análisis.

RESULTADOS CUALITATIVOS

El número de preguntas cualitativas en el instrumento son 4 y estas se encuentran divididas en diferentes categorías los cuales son: a) Características de los docentes b) Características de una educación de calidad.

Dentro de la categoría A se encuentran dos preguntas, ambas contestadas con adjetivos, a continuación, se presentan dos tablas que fueron utilizadas para poder categorizar las respuestas previamente analizadas y seleccionadas.

N. de respue	Respuesta
4	Atento a duda
3	Buen manejo del tema
6	Buena actitud
3	Claros
2	Comprensivos
5	Comunicativos
20	Creativos
46	Didácticos
50	Dinamicos
1	Ejemplifica
2	Empatio
2	Escucha
1	Flexible
28	Genera un ambiente seguro
3	Habla de sus experiencias
8	Hace practicas de campo
1	Involucran a alumnos
9	Motivadores
12	Responsables de sus clases
17	Utiliza diferentes metodos de enseñanza

Tabla No. 1 extraída de Excel, fuente propia: Respuestas de la pregunta: ¿Qué acciones deben ejercer los docentes para motivar tu participación en clase?

N. de respuestas	Respuesta
4	Accesible
3	Amable
1	Amistoso
1	Carismatico
2	Comprensivo
10	Comunicativo
1	Creativo
2	Da consejos de vida
2	Didactico
26	Dinamico
52	Dominio del tema
2	Educado
4	Empatico
1	Enseña con practica
1	Escucha
7	Estricto
69	Forma de dar clase
17	Habla de su experiencia
2	Inteligente
1	Interes por los estudiantes
3	Motivador
3	Paciente
14	Pasión
6	Planeación de su clase
14	Relación con sus estudiantes
7	Respetuoso
2	Responsable
3	Resuelve dudas
3	Valores
15	Vocación

Tabla No. 2 extraída de Excel, fuente propia: Respuestas de la pregunta: ¿Cómo identificas a un buen docente?

Finalmente, en la única pregunta que se encuentra en la categoría B, que recaba información sobre cuáles son los conocimientos/aprendizajes que los alumnos consideran que es una educación de calidad. A continuación, se presenta la tabla que fue utilizada para categorizar las respuestas previamente analizadas y seleccionadas.

N. de respuest	Categorías
15	Conocimientos complementarios
34	Conocimientos sobre el turismo
3	Cultura de México
8	Habilidades sociales
17	Desarrollo profesional
2	Emprendimiento
2	Sustentabilidad
31	Experiencia laboral
9	Idiomas
12	Practicar
3	Técnicas de investigación

Tabla No. 3 extraída de Excel, fuente propia: Respuestas de la pregunta: ¿Qué consideras que debes aprender durante tu formación para considerar que estás recibiendo una educación de calidad?

RESULTADOS CUANTITATIVOS

Dentro de la categoría de cuantitativas hay 6 preguntas las cuales corresponden a 4 variables: a) Certificaciones en la calidad de la educación turística, b) Plan de estudios, c) Perspectivas y vivencias de los estudiantes con los docentes de la licenciatura y d) Satisfacción del estudiante.

Los resultados del reporte que corresponde a la variable A la cual cuenta con dos preguntas, arrojaron que:

El **87.1%** de los alumnos no conocían o recordaban acerca de las instituciones certificadoras de educación de calidad que son el CONAET y tedQual, de estos el 51.2% de las respuestas fueron contestadas por alumnos del 4to semestre, mientras que el porcentaje más bajo se obtuvo en el 6to semestre con un 8.3%, quedando

un 40.5%, por lo que deja un **12.9%** correspondiente al 6to semestre. Por otro lado, respuestas que afirman conocer estas instituciones, de los cuales el 50% corresponde a respuestas de 8vo semestre, el 33.3% el 6to semestre y por último el 16.7% al 4to semestre.

Ahora bien, las siguientes respuestas responden al rol que las ya mencionadas certificaciones tienen en su educación, en este caso el total de respuestas positivas es del **17.7%** y dentro de este grupo se encuentra que el 41.7% proviene del 8vo semestre, mientras que el 46.7% corresponde al 6to semestre, por último, en este caso se abre un % del 29.2%. Además, la suma de las respuestas negativas hace un **82.5%**, donde el 8vo semestre representa el 31%, el 6to semestre el 8.8%, y el 4to semestre el 60.2%.

Para la única pregunta que se encuentra en la variable B la cual busca la opinión de los estudiantes acerca de la importancia del plan de estudio en donde los porcentajes se ven como en otras preguntas con variaciones muy desiguales, ya que el porcentaje mayor con **97.1%** corresponde a las respuestas que afirman estar de acuerdo con la pregunta planteada, por otro lado, solo el **2.6%** de los estudiantes contestaron de manera negativa, de estos el 75% corresponden a los estudiantes del 8vo semestre y el 25% a 6to semestre.

En el caso de la pregunta que se encuentran en la variable C, las cuales se encuentran dirigidas al docente, la primera busca conocer si los docentes con los que han compartido una unidad de aprendizaje se encuentran preparados.

Entonces, para la primera pregunta hay que mencionar que no solo existe la respuesta positiva y negativa (SI y NO) también se agregó la respuesta Algunas de ellas (AdE), y los resultados quedaron de esta manera:

La respuesta que tuvo mayor porcentaje fue AdE con un 56.8%, del cual se desglosan que el 8vo semestre contestó 48.1%, el 6to contestó un 11.4%, y por último el 4to con un 40.5%. Siguiendo esta lógica la respuesta que tuvo una menor elección sin ser la última fue la positiva, con un 33.1% y divididas entre los

semestres el 8vo semestre contestó un 50%, en el 6to semestre un 19.6%, y por último el 4to con un 30.4%. Y por último tenemos a la respuesta que tuvo menor porcentaje que fue la que no se encontraba de acuerdo con la pregunta, teniendo un 10.1% dividido entre los semestres 8vo con un 35.7% y 6to con el 64.3%.

Por último, la única pregunta en la variable D la cual mide la satisfacción de los alumnos acerca de la calidad en la educación turística que se tiene en la licenciatura, esta pregunta se midió con una escala Likert, por lo que se realizará el mismo proceso anterior, haciendo un conteo de cuántas veces se repitió la selección de la misma respuesta ya antes establecida.

En la siguiente tabla se pueden observar los resultados obtenidos.

RESPUESTA	N. de resu
Totalmente Satisfecho	10
Muy Satisfecho	42
Neutral	58
Poco Satisfecho	12
Completamente Insatisfecho	5
Sin contestar	12
TOTAL DE RESPUESTAS	139

Tabla No. 4 extraída de Excel, fuente propia: Respuestas de la pregunta: ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la educación en tu facultad?

Ahora, la siguiente tabla es una réplica de la anterior, agregando los porcentajes que tiene cada una de las respuestas repetidas, que en total suman un 100% de las 139 respuestas obtenidas

RESPUESTA	N. de resu	%
Totalmente Satisfecho	10	7.19%
Muy Satisfecho	42	30.22%
Neutral	58	41.73%
Poco Satisfecho	12	8.63%
Completamente Insatisfecho	5	3.60%
Sin contestar	12	8.63%
TOTAL DE RESPUESTAS	139	100.00%

Tabla n. 5 extraída de Excel, fuente propia: Porcentajes de las respuestas repetidas en la pregunta: ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la educación en tu facultad?

RESULTADOS MIXTOS

Estas son conformadas por 7 preguntas y se encuentran divididas en cuatro variables diferentes a) La docencia, su desempeño, contratación y las expectativas que los estudiantes tienen sobre ellos b) Modelos de aprendizaje c) UAs d) Apreciaciones estudiantiles

Los resultados del reporte de la variable de preguntas A señalaron que más del 80% de los estudiantes consideran que la docencia es esencial para una educación de calidad, y el 94.6% de estos comparten la idea de que los docentes bien preparados no solo proporcionan conocimientos y experiencias valiosas, sino que también influyen en el crecimiento personal y profesional de los estudiantes; el otro 5.4% son respuestas nulas ya que no fueron contestadas o la respuesta no tenía relación con la pregunta.

Por otro lado, las respuestas de una de las preguntas detonantes sobre los docentes arrojan que el 97.1% necesita que los docentes integren nuevos conocimientos, ejemplos actuales o la adaptación del contenido según su experiencia, ya que al menos el 99.7% comenta que sus docentes y sus métodos de enseñanza que ofrecen son obsoletos y monótonos, con una falta de interacción y actualización en las tendencias educativas actuales y a pesar de que la mayoría de los docentes cumplen con las expectativas iniciales, algunos cambian su enfoque después de las primeras clases, creando una discrepancia entre lo prometido y lo entregado.

Ahora bien, la última pregunta de esta variable busca el aproximado de con cuántos docentes han considerado tener algún problema para aprender, esta pregunta se considera mixta porque la pregunta fue abierta, pero se maneja de manera cuantitativa por que el proceso que se hizo para obtener el porcentaje de cada respuesta fue de manera cuantitativa, es decir que se contaron el número de veces que una respuesta se repitió.

A continuación, se presentan las tablas que se hicieron y posteriormente los porcentajes.

VALC	REPETICIONE	%	VALC	REPETICIONE	%
0	10	7.2	8	8	7.2
1	23	16.5	10	5	16.5
2	31	22.3	12	2	22.3
3	16	11.5	14	2	11.5
4	8	5.8	15	4	5.8
5	16	11.5	16	1	11.5
6	10	7.2	18	1	7.2
7	1	0.7	20	1	0.7

Tabla No. 6 extraída de Excel, fuente propia: Respuestas de la pregunta: ¿Aproximadamente con cuántos docentes has tenido por su manera de dar cátedra en el semestre actual?

La siguiente tabla es una réplica de la anterior, agregando los porcentajes que tiene cada una de las respuestas repetidas, que en total suman un 100% de las 139 respuestas obtenidas.

VALC	REPETICIONE	%	VALC	REPETICIONE	%
0	10	7.19	8	8	5.8
1	23	16.55	10	5	3.6
2	31	22.30	12	2	1.4
3	16	11.51	14	2	1.4
4	8	5.76	15	4	2.9
5	16	11.51	16	1	0.7
6	10	7.19	18	1	0.7
7	1	0.72	20	1	0.7

Tabla No. 7 extraída de Excel, fuente propia: Porcentajes de las respuestas repetidas en la pregunta: ¿Aproximadamente con cuántos docentes has tenido por su manera de dar cátedra en el semestre actual?

Para la única pregunta en la variable B sobre el conocimiento que los estudiantes tienen de los modelos de aprendizaje que existen en la educación se encontró que el 64% de las encuestas contestadas reflejan que no conocen ningún modelo, mientras que el 23.2% seleccionó la opción de saber sobre alguno y aparte mencionó los que conoce, dejando el 12.8% de las respuestas sin contestar.

Por su parte la variable C la cual al igual que la B es de una sola pregunta y esta busca conocer si las unidades de aprendizaje que cursan y han cursado en el plan de estudios F15 se encuentran actualizadas y adecuadas, a lo cual el 45.3% considera que, si se encuentran actualizadas, quedando un 54.7% con una respuesta negativa.

Finalmente, la variable D fueron preguntas dirigidas al tema de las apreciaciones estudiantiles, donde la pregunta que buscaba conocer la veracidad de estas por parte de los estudiantes tiene un 52.5% de respuestas positivas, por el contrario, en la pregunta que busca la opinión de los alumnos sobre si son tomados en cuenta las apreciaciones estudiantiles por parte de la administración para su recontractación, las respuestas muestran inclinación con el 57.6% hacia una respuesta negativa.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los hallazgos de esta investigación ofrecen una perspectiva integral sobre cómo los diferentes elementos de la educación influyen en la calidad de la formación brindada en la facultad. A través del análisis de las encuestas realizadas, se han identificado aspectos clave que revelan las fortalezas y áreas de mejora en el proceso educativo. Los resultados proporcionarán una visión detallada de cómo se manifiestan estos aspectos con la experiencia de los estudiantes. Ahora, esta información será esencial para poder confirmar si la hipótesis establecida realmente está reflejada en la experiencia que se vive en la Licenciatura de Turismo en la UAEMex, en su parcialidad o esta no encaja para nada en su realidad.

Es importante mencionar que dentro de este instrumento que se utilizó para la investigación de campo se encuentran preguntas detonantes, especializadas y otras que buscaban información que sirviera para cubrir algunos de los puntos de la investigación, sin embargo, estas no son de tanta relevancia como las ya mencionadas.

Ahora bien, el análisis de las percepciones de los estudiantes sobre una educación de calidad es el punto principal revelando varias áreas clave que contribuyen a su evaluación del sistema educativo. Por lo que se destaca que los estudiantes vinculan directamente la calidad educativa con la capacidad de adquirir conocimientos actualizados y pertinentes, que les permitan desenvolverse eficazmente en el sector turístico.

Empezando con que un componente esencial identificado por los estudiantes es la experiencia laboral y las prácticas profesionales. Los alumnos consideran que la experiencia es crucial para su desarrollo, lo que indica el aumento en la necesidad por integrar experiencias reales en el campo turístico. Además, se observa que estos consideran que el desarrollo profesional abarca habilidades sociales, encontrando las fundamentales, ya que son esenciales para el éxito en el ámbito turístico, el cual a menudo requiere la gestión de relaciones interpersonales y la comunicación efectiva en diversos contextos. Por otro lado, se menciona la

importancia de conocer y adquirir habilidades de investigación, a causa de que cada vez más los estudiantes buscan una educación que no solo les proporcione conocimientos tradicionales sobre turismo, sino que también les brinde herramientas para adaptarse y destacar en un entorno profesional.

Por eso, temas como la sustentabilidad, el emprendimiento y los idiomas surgen como áreas de interés, reflejando la conciencia de los estudiantes sobre las tendencias globales y las oportunidades de innovación dentro del sector. Temas estrictamente relacionados con lo que es un plan de estudios que atienda las necesidades de estos futuros profesionales, dado que han manifestado lo fundamental que es plan de estudios bien estructurado y actualizado para su formación en turismo. Por otro lado, y gracias a las respuestas recuperadas en los párrafos anteriores y hablando de el plan de estudios, se determina que la percepción de que el contenido curricular no siempre se encuentra reflejando las últimas tendencias del sector turístico, lo que indica una necesidad urgente de revisar y modernizar este plan, no solo con la necesidad de garantizar su pertinencia y efectividad, sino con el objetivo de cubrir las diferentes necesidades que manifiestan los estudiantes. También, se encontró con desinformación sobre las certificaciones de calidad, como CONAET y TedQual, lo cual empeora esta situación considerando que al tener la falta de familiaridad con estas acreditaciones se sugiere que los estudiantes no están completamente informados sobre los estándares que aseguran su y la educación de calidad.

Finalmente, la percepción de los estudiantes sobre la calidad en la educación refuerza la importancia de la docencia, ya que es muy mencionado que los profesores que cuentan con cualidades como: ser apasionados, bien organizados y capaces de establecer relaciones positivas con sus alumnos son calificados como docentes que cumplen con ayudar a mejorar la calidad educativa. Ahora bien, parte fundamental de esta investigación es la opinión que se tiene sobre los docentes que imparten las Unidades de Aprendizaje de la licenciatura, por esta razón, se tocan diferentes temas alrededor de la actividad docente.



Imagen 2. Nube: Respuestas a la pregunta ¿Qué acciones deben ejercer los docentes para motivar tu participación en clase?, Fuente: propia.

Ambas nubes pertenecen a preguntas detonantes sobre los docentes, las cuales ya fueron interpretadas en el párrafo anterior, sin embargo, es importante visualizar de manera gráfica las respuestas, que gracias a estas Nubes se entiende que las respuestas con mayor mención se encuentran con una fuente más grandes que las que tuvieron menor mención.

Por otro lado, se observó que existe una experiencia educativa desigual, ya que algunos estudiantes han reportado dificultades significativas con varios docentes durante el semestre, sugiriendo que las metodologías de enseñanza no siempre son efectivas o están actualizadas. Entonces, el análisis de la percepción de los estudiantes sobre la docencia ha puesto en evidencia la necesidad de actualizar los métodos pedagógicos. Si bien se han identificado problemas con la preparación docente y la adecuación de las prácticas educativas, es esencial considerar cómo los modelos de aprendizaje, que estructuran y fundamentan estos métodos, también impactan la experiencia educativa.

Al mostrarse que los estudiantes reportan la desinformación sobre los modelos de aprendizaje tanto que existen como los que se aplican en su formación sugiere que los modelos no se están presentando de manera clara ni efectiva dentro de las dinámicas de clase, limitando la capacidad de los estudiantes para interactuar de manera óptima con su propio proceso educativo.

Otro punto crucial que emerge es la preocupación sobre la preparación y el proceso de contratación de los docentes. A pesar de que los estudiantes valoran la formación académica y la trayectoria profesional, existe una percepción de falta de transparencia en la selección de profesores. Se percibe que algunos docentes podrían haber sido contratados por conexiones personales en lugar de méritos académicos, lo que pone en duda la confianza en el sistema de contratación y en la calidad educativa ofrecida.

Por último y para terminar con los hallazgos de esta investigación de campo, se encuentra una relación entre lo que se menciona sobre la contratación de los docentes y los problemas que se localizan sobre las apreciaciones estudiantiles, como: su veracidad por parte de los estudiantes y la importancia que se le da a los resultados por parte de la administración de la facultad.

En cuanto a la percepción que los estudiantes tienen sobre la veracidad de las respuestas que los mismos estudiantes dan al realizar su apreciación estudiantil, se encuentra que la mayoría de las respuestas son positivas, y tienen como coincidencia que son consideradas como un medio para expresar de manera clara y honesta sobre cómo perciben la enseñanza. Además, se ven las evaluaciones como una herramienta importante para mejorar el entorno académico, y aunque reconocen que el proceso puede ser tedioso, consideran que su participación es auténtica y comprometida.

Sin embargo, otro grupo de estudiantes plantea que las apreciaciones no siempre son objetivas, pues se ven también se llegan a ver influenciadas por factores emocionales o por la relación personal que mantienen con el profesor. Algunos incluso mencionan que las respuestas se ven afectadas por el estado de ánimo o el deseo de finalizar la encuesta rápidamente, lo que disminuye la precisión de los resultados. Así mismo, hay quienes admiten que, en muchas ocasiones, los estudiantes responden de manera rápida y desinteresada, simplemente para cumplir con la tarea, generando la percepción de que las apreciaciones pierden su valor cuando no se llenan con la debida atención y seriedad, afectando la calidad del proceso evaluativo.

Y por último se encuentra que algunos estudiantes mencionan el miedo a posibles represalias o la falta de anonimato en las encuestas influyen en la sinceridad de sus respuestas, temiendo que sus comentarios puedan llegar a los profesores y afectar futuras interacciones. Poniendo en duda la imparcialidad de las apreciaciones, ya que algunos prefieren no arriesgarse a recibir un trato negativo en futuras clases por parte de los docentes.

En el caso de las respuestas de los estudiantes sobre si las apreciaciones estudiantiles son tomadas en cuenta por los administrativos de la Facultad se observan varias percepciones que pueden agruparse en tres grandes categorías. La primera; que conforma la mayoría de las respuestas que reflejan una clara sensación de frustración, donde los alumnos sienten que sus opiniones no provocan cambios sustanciales y menciona que, a pesar de las evaluaciones negativas, los docentes continúan con los mismos comportamientos y actitudes. Expresiones como "siguen haciendo lo mismo sin cambios", "no se toman en cuenta" o "no he visto mejoras" muestran un claro desencanto hacia el proceso de evaluación, lo que evidencia una falta de confianza en el sistema. Para muchos, los profesores, incluso cuando son mal evaluados, no enfrentan consecuencias, y esto genera una percepción de inacción por parte de la administración.

Por otro lado, en el segundo grupo existen cambios al mencionar que algunos profesores han ajustado su forma de impartir clases o que se han implementado pequeñas mejoras, lo cual sugiere que las apreciaciones pueden estar siendo consideradas en ciertos casos. Sin embargo, estas observaciones son puntuales, lo que genera la idea de que las mejoras no son consistentes y que no todos los docentes se ven afectados por los resultados de las evaluaciones.

Terminando con el tercer grupo conformado por la opinión minoritaria el cual cuenta con una percepción positiva y considera que las apreciaciones sí son valoradas por la administración. Para ellos, la voz del estudiante es importante, y se han observado casos donde se reconocen a los mejores maestros o se toman medidas correctivas. Estas opiniones, aunque en minoría, reflejan una confianza en que las evaluaciones pueden mejorar la calidad docente.

Finalmente, los hallazgos obtenidos sobre la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo en la UAEMex respecto a la calidad educativa revelan una perspectiva diversa. En donde la mayoría de los encuestados se posiciona de manera neutral, lo que refleja esta neutralidad es una falta de impacto tangible en la experiencia académica de los estudiantes, lo cual sugiere la necesidad de revisar el plan de estudios y los enfoques pedagógicos para hacerlos más relevantes y efectivos.

Es importante destacar que aproximadamente un tercio de los estudiantes manifestó una satisfacción positiva con su formación, lo que es alentador para la facultad. No obstante, este resultado también plantea el reto de mantener y aumentar esa percepción positiva en un mayor número de estudiantes, lo que implica trabajar en la mejora continua de los programas y las prácticas docentes para generar una mayor conexión con las expectativas de los alumnos.

En cuanto al grupo que expresó insatisfacción, aunque es pequeño en comparación con la muestra total, no debe ser ignorado. Las razones detrás de esta insatisfacción podrían ser indicativas de problemas específicos en el proceso formativo que afectan la calidad percibida por estos estudiantes. Esto sugiere la necesidad de realizar evaluaciones más profundas para identificar y abordar las áreas de mejora, asegurando así una experiencia académica más enriquecedora para todos los estudiantes.

CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas en esta investigación están alineadas a los hallazgos encontrados en la investigación de campo y buscan cumplir con los objetivos planteados, centrados en evaluar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad educativa y en específico cómo la práctica docente afecta dentro de la Licenciatura en Turismo en la UAEMex.

Aunque el enfoque original se encuentra dirigido al estudio de la práctica docente y cómo puede lograr la calidad en la educación turística, surgieron inconsistencias en las respuestas relacionadas con el docente. Al revisar las respuestas del instrumento aplicado, se evidenció que la mayoría de los estudiantes tiene una visión contradictoria: por un lado, señalan cómo debería ser el perfil ideal de un docente que imparta una educación de calidad, enfatizando la importancia de la formación y actualización continua, en donde destacan que la mayoría de los docentes no cumplen con ese perfil; por otro lado, hacen mención de que sus experiencias son buenas con los docentes actuales con los que han tenido contacto, y que todos sus maestros se encuentran preparados. Identificando un contraste significativo, ya que refleja una contradicción entre las expectativas y la realidad vivida, así como dentro de sus mismas opiniones.

Aludiendo al objetivo general de la investigación donde se analiza la práctica docente de la Licenciatura en turismo en la UAEMex que garantice una educación turística de calidad se concluye que los estudiantes valoran la experiencia laboral y las habilidades interpersonales de sus profesores, sin embargo, se evidencia una separación entre estas expectativas de los alumnos y las prácticas docentes llevadas a cabo en el aula; ya que los métodos pedagógicos que se utilizan no reflejan siempre las tendencias y exigencias del sector turístico, lo que afecta directamente la percepción de la calidad educativa. Este desajuste subraya la necesidad de modernizar el plan de estudios y adoptar enfoques de enseñanza más dinámicos y participativos que promuevan una mayor interacción y motivación en el aula.

Con relación al objetivo donde se identifican las características de la práctica docente se observa que los estudiantes aprecian a los docentes que fomentan un ambiente seguro y dinámico en el aula. No obstante, existe una insatisfacción con los métodos de enseñanza, que muchos consideran obsoletos y poco interactivos. Esta falta de actualización en las técnicas pedagógicas afecta negativamente la experiencia académica, destacando la necesidad de adoptar enfoques educativos más creativos y relevantes que promuevan una participación más activa de los estudiantes.

Por otro lado, el objetivo que pretende reconocer los criterios de asignación, seguimiento y evaluación docente muestra una preocupación por la falta de transparencia en estos procesos. Aunque algunos profesores son reconocidos por su formación y experiencia, otros parecen ser seleccionados por razones ajenas al mérito académico. Esta falta de transparencia debilita la confianza en la gestión administrativa y en la calidad de la enseñanza, subrayando la necesidad de establecer criterios claros y justos para la selección y evaluación del personal docente.

Asimismo, el objetivo que describe la experiencia de ellos estudiante de la Licenciatura en Turismo en la UAEMex respecto a la práctica docente recibida a lo largo de su formación profesional concluye la mayoría de los estudiantes se sitúan en una posición imparcial respecto a la práctica docente, lo que sugiere que, aunque no consideran que la formación sea deficiente, tampoco la perciben como destacada. Subrayando la importancia de revisar la formación del docente, en los modelos de enseñanza así como en los conocimientos disciplinares, que se necesitan para lograr aprendizajes significativos.

Finalmente, dentro del objetivo donde se examina la relación de la práctica docente con la educación superior turística de calidad se evidencia una fuerte correlación entre la práctica docente y la calidad educativa percibida por los estudiantes. La docencia es vista como un pilar esencial para asegurar una formación de calidad en turismo.

Considerando las preguntas de investigación, se da respuesta en el tenor que el papel del docente es un elemento determinante para la educación turística de calidad:

1. ¿Cuál es el papel del docente en la formación de los profesionales en turismo?

El docente desempeña un papel fundamental en la formación de los futuros profesionales en turismo, actuando no solo como transmisor de conocimientos teóricos, sino como facilitador del desarrollo integral de competencias prácticas, sociales y éticas. Según los hallazgos, los estudiantes reconocen a los docentes como agentes clave en su proceso de aprendizaje, capaces de influir en su motivación y en la adquisición de habilidades que son esenciales para enfrentarse al entorno laboral turístico. Además, los profesores tienen la responsabilidad de conectar el aprendizaje con las demandas reales del sector, ayudando a los estudiantes a aplicar lo aprendido en situaciones prácticas.

2. ¿Qué características necesita tener un buen docente para poder impartir una educación turística de calidad?

El docente es una figura central en la formación de los futuros profesionales en turismo, ya que su rol trasciende la mera transmisión de conocimientos teóricos. Los profesores son responsables de guiar a los estudiantes en la aplicación práctica de lo aprendido y en la adquisición de competencias esenciales para su futuro profesional. Además de enseñar teoría, el docente actúa como un facilitador del desarrollo integral, ayudando a los alumnos a adquirir habilidades prácticas y sociales que son esenciales en el entorno laboral del turismo. De esta manera, su influencia es decisiva en la formación de profesionales capacitados y adaptables.

3. ¿Se utilizan variedad de recursos y herramientas educativas para adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje?

Los recursos y herramientas educativas no son lo suficientemente variados como para cubrir los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes. Si bien algunos docentes aplican modelos innovadores, la mayoría sigue empleando enfoques tradicionales que no siempre logran captar la atención de los alumnos o satisfacer

sus necesidades específicas. La falta de adaptabilidad en las estrategias educativas es un factor que limita el aprovechamiento óptimo del aprendizaje, y esto subraya la importancia de diversificar las herramientas didácticas para lograr una educación más inclusiva y efectiva.

4. ¿Cuál es la importancia de que el docente se encuentre actualizado en los modelos de enseñanza-aprendizaje?

Mantenerse al día con los modelos y teorías actuales de enseñanza-aprendizaje es clave para que los docentes puedan ofrecer una formación de calidad. En el ámbito del turismo, donde las tendencias cambian rápidamente, es esencial que los profesores adapten sus métodos a las necesidades del mercado. Los docentes actualizados pueden proporcionar a los estudiantes una formación más relevante y acorde con las exigencias profesionales, facilitando el desarrollo de competencias prácticas y cognitivas que les permitirán enfrentar con éxito los desafíos del sector. Además, un docente que sigue aprendiendo y renovándose puede implementar estrategias pedagógicas más dinámicas y eficaces.

5. ¿Cómo se relacionan estos modelos y métodos de enseñanza-aprendizaje con la educación de calidad?

Los métodos de enseñanza innovadores y adaptados a las necesidades del alumnado son fundamentales para ofrecer una educación de calidad. Cuando los docentes aplican modelos actualizados, logran que los estudiantes participen más activamente en su proceso de aprendizaje y adquieran una comprensión más profunda y práctica de los contenidos. Esto, a su vez, mejora la capacidad de los estudiantes para aplicar lo aprendido en situaciones reales. En contraste, los métodos tradicionales y desactualizados tienden a generar desmotivación y una desconexión entre el aprendizaje y las necesidades profesionales del turismo. Por tanto, la aplicación de modelos de enseñanza modernos es vital para asegurar una formación de alta calidad.

6. ¿Por qué es importante que los administrativos y docentes de la Licenciatura en Turismo conozcan esta información?

Es fundamental que tanto los directivos como los docentes estén informados sobre estas cuestiones para poder implementar mejoras en el proceso educativo. Por parte de la administración, entender las expectativas y desafíos relacionados con la docencia les permite realizar ajustes en la selección y evaluación de los profesores, garantizando que estos posean las competencias necesarias para ofrecer una educación de calidad. Los docentes, por su parte, deben ser conscientes de las demandas actuales para adaptar sus estrategias y mejorar su práctica pedagógica. Esto no solo beneficiará a los estudiantes, sino que también fortalecerá el programa académico en su conjunto, asegurando que se forme a profesionales del turismo con las competencias adecuadas para el mercado laboral.

En torno a la hipótesis, los hallazgos permiten su aprobación o desaprobación, lo que en este caso sería una aprobación general, ya que el estudiantado reconoce la importancia central de la práctica docente en la calidad educativa, lo que parece confirmar que la influencia de los profesores es crucial para el aprendizaje significativo y el desarrollo de competencias en el sector turístico.

Sin embargo, la investigación revela importantes deficiencias en la práctica docente actual, lo que impide que la hipótesis se cumpla plenamente. Sin embargo, algunos estudiantes expresan satisfacción con su formación, prevalece una percepción de que los métodos de enseñanza utilizados por muchos profesores son obsoletos, poco interactivos y desconectados de las tendencias actuales del sector turístico. Lo que crea una brecha entre las expectativas estudiantiles y la práctica docente existente, resaltando la falta de capacitación y actualización teórica, así como en modelos y teorías de enseñanza-aprendizaje innovadoras.

Por lo tanto, aunque la hipótesis reconoce correctamente la importancia de la práctica docente para la calidad educativa, los hallazgos sugieren que, en la situación actual, dicha práctica no está siendo "adecuadamente desarrollada y actualizada" en muchos casos. Esto limita el alcance de la formación profesional que reciben los estudiantes en turismo, tanto en términos de conocimientos como de habilidades críticas y éticas necesarias para enfrentar los desafíos del sector turístico contemporáneo.

PROPUESTAS

Estas propuestas están diseñadas para abordar las preocupaciones identificadas en la investigación y están dentro del alcance de una tesis de licenciatura, proporcionando soluciones prácticas y enfocadas en mejorar la docencia para una educación turística de calidad.

1. Actualización del plan de estudios acorde a las demandas del sector

turístico: Se propone realizar una revisión exhaustiva del plan de estudios de la Licenciatura en Turismo para alinearlo con las tendencias globales y exigencias actuales del sector turístico. Esta revisión debería incluir la integración de nuevas tecnologías, competencias digitales, y habilidades blandas, como la comunicación efectiva y la capacidad de trabajar en equipos multidisciplinarios. Además, se sugiere incorporar cursos sobre sostenibilidad, innovación y gestión del turismo, alineados con estándares internacionales como los de CONAET y TedQual.

2. Formación docente continua y actualización pedagógica: Dado que los métodos de enseñanza actuales son percibidos como obsoletos, se propone la implementación de un programa de formación continua para los docentes. Este programa podría enfocarse en la adopción de nuevos modelos de enseñanza, tales como el aprendizaje basado en proyectos (ABP), aprendizaje colaborativo, y el uso de tecnologías educativas. Además, de capacitación en tendencias actuales del turismo para que los docentes mantengan actualizados sus conocimientos en el sector. La propuesta puede gestionarse a través de convenios con instituciones de formación docente o mediante programas de actualización ofrecidos por la universidad.

2.1 Creación de un Programa de Mentoría entre docentes

Para fomentar el intercambio de buenas prácticas y mejorar la calidad docente, se propone establecer un programa de mentoría entre profesores experimentados y nuevos docentes de la Licenciatura en Turismo. Este programa se justifica al permitir a los docentes más experimentados compartir sus estrategias pedagógicas, habilidades interpersonales y conocimiento del sector turístico con los profesores

que se están incorporando. Además, los docentes novatos podrían aportar nuevas ideas que podrían enriquecer la práctica docente. Este programa fortalecería el sentido de comunidad académica y promovería una mejora continua en la enseñanza.

2.2. Programa de Mentoría y Actualización Pedagógica al docente

El programa tiene como finalidad actualizar y mejorar los modelos de enseñanza de los docentes a través de un proceso de mentoría que incluya tanto la colaboración entre profesores experimentados y nuevos, como la participación de los estudiantes de diferentes grupos. Este programa se justifica al permitir a los docentes probar y ajustar sus métodos pedagógicos en un entorno real.

2.3 Participación del estudiantado en el Programa de Mentoría y Actualización Pedagógica al docente

Los docentes en formación pondrán en práctica sus modelos de enseñanza con estudiantes de diferentes grupos y semestres, permitiendo una evaluación en tiempo real de sus métodos. Los estudiantes tendrán la oportunidad de participar activamente en el proceso, proporcionando retroalimentación sobre la claridad de los contenidos, la efectividad de las dinámicas y el impacto de las nuevas estrategias pedagógicas implementadas. Este programa se justifica al obtener la retroalimentación directa de los estudiantes se podrán identificar las necesidades de aprendizaje y adaptar las estrategias de enseñanza en consecuencia.

3. Mayor transparencia en los procesos de selección y evaluación docente:

Para abordar la falta de transparencia percibida en los procesos de selección y evaluación docente, se propone la creación de un comité participativo integrado por estudiantes, docentes y autoridades académicas que supervisen estos procesos. Este comité se encargaría de establecer criterios claros y objetivos para la selección y evaluación de los docentes, basados en méritos

3.1 Fomentar una Cultura de Evaluación Constructiva

Promover una cultura en la que las evaluaciones se vean como una herramienta para la mejora continua, tanto para estudiantes como para docentes, mediante

campañas de sensibilización y comunicación. Su justificación implica el fomento una actitud positiva hacia las evaluaciones puede motivar a los estudiantes a participar de manera más seria y constructiva, mejorando así la calidad y utilidad de las evaluaciones.

3.2 Incluir Retroalimentación en el Proceso de Evaluación

Implementar un mecanismo de retroalimentación donde los estudiantes reciban información sobre las acciones tomadas en respuesta a las evaluaciones realizadas. Su justificación implica Informar a los estudiantes sobre cómo se utilizan sus comentarios puede aumentar la confianza en el proceso y motivar una participación más comprometida, al ver que sus evaluaciones tienen un impacto real.

REFERENCIAS

- Acosta, O. A., (2014). Evaluación y acreditación de programas educativos en México: revisar los discursos, valorar lo efectos. *Revista De La Educación Superior*, 43(172), 151-157. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.03.014>
- Aguilera, P. E., (2012). LOS ESTILOS DE ENSEÑANZA, UNA NECESIDAD PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESTILOS DE APRENDIZAJE EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA. *Revista De Estilos De Aprendizaje*, 5(10). <https://doi.org/10.55777/rea.v5i10.962>
- Alonso, A. (2006). La competencia intercultural en la enseñanza del inglés dentro del contexto turístico. En: Encuentro, *Revista de Investigación e Innovación en la clase de lenguas*. 16, 17–26. https://www.researchgate.net/publication/44045688_La_competencia_intercultural_en_la_ensenanza_del_ingles_dentro_del_contexto_turistico
- Álvarez. M. A., (2011), Perfil del docente basado en competencias, *Revista Educare*, ISSN: 1409-42-58, <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/872/15918>
- Andión, M. (2007). Sobre la calidad en la educación superior. *Reencuentro. Análisis De Problemas Universitarios*, (50), 83-92. Recuperado de <https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/637>
- Arias, G. E, Ortiz, Molina, M., Garza G. G. & Arias, G. J., (2018), Perfil y competencias del docente universitario recomendados por la UNESCO y la OCDE, *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/06/competencias-docenteuniversitario.html>

- Arroba-Apaza, N. E, (2016), Turismo estudiantil para el desarrollo integral educativo a través del aprendizaje significativo de circuitos turísticos temáticos, [Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la educación carrera de turismo] Repositorio UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11267/AANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baquerizo, A. (2019). "La concreción del modelo pedagógico constructivista dentro del aula. Estudio de propuesta de mejora realizado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil [Tesis de maestría]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14059/1/T-UCSG-POS-MES-90.pdf>
- Barrera, I. y Myers, R., (2011), Estándares y evaluación docente en México: el estado del debate, *Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe*, No 59, Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Ivan-Barrera-2/publication/261216613_Estandares_y_evaluacion_docente_en_Mexico_el_estado_del_debate/links/02e7e533a34cc896a2000000/Estandares-y-evaluacion-docente-en-Mexico-el-estado-del-debate.pdf
- Barrón, T. M. C., (2009). Docencia universitaria y competencias didácticas. *Perfiles educativos*, 31(125), 76-87. Recuperado en 18 de febrero de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982009000300006&lng=es&tlng=es.
- Blancas, E. (2018). Educación y desarrollo social. (2018). *Horizonte De La Ciencia*, 8(14), 113-121. Recuperado de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/298>

- Bolívar, A. (2008). "Evaluación de la práctica docente. Una revisión desde España". *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 1(2), 56-74, ISSN 1989-0397 <https://revistas.uam.es/riee/article/view/4666>
- Bondarenko, P. N., (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 613-621., de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000400005&lng=es&tlng=es.
- Burneo, P. C., & Guerrero, E. V. (2016). Propuesta de un Modelo Educativo 8para la Formación del Talento Humano en Turismo en América Latina. *Revista Latinoamericana De Turismología*, 1(2), 30–41. <https://periodicos.ufjf.br/index.php/rlaturismologia/article/view/10000>
- Cejas, M. Aldáz, S. Liccioni, E. Palacios, E. (2022) Las competencias laborales en la formación universitaria del talento humano: Una ruta profesional en el turismo, *Revista Educare*, https://www.researchgate.net/publication/360308825_Las_competencias_laborales_en_la_formacion_universitaria_del_talento_humano_Una_ruta_profesional_en_el_turismo
- Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). (2007). Evaluación del desempeño docente en las universidades chilenas. Situación actual. Recuperado de <http://www.cinda.cl/download/libros/EVALUACION%20DEL%20DESEMPEÑO%20DOCEN.pdf>
- Clara, M. & Vega, C. (2020). La noción de educación de calidad a nivel superior: una reflexión desde el discurso del desarrollo. En: *Interconectado Saberes* 17 (9), 67-82. Recuperado de: <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2672>
- Clara, M. & Vega, C. (2021). El carácter polisémico de educación de calidad en el nivel universitario: una aproximación desde sus actores principales. En:

RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12(23). Recuperado de: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/983>

COPAES, (2016), Marco General de Referencia para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Tipo Superior, Ver. 3.0, Recuperado: https://www.copaes.org/documentos/Marco_de_Referencia_V_3.0_0.pdf

Covarrubias, (2014). Competencias del facilitador del aprendizaje en línea, adaptación personal. Revista Innovaciones educativas. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/521/423>

Cuadra, M. D., Salgado, R. J., Lería, D. J., & Menares, O. N. D., (2018), Teorías subjetivas en docentes sobre el aprendizaje y desarrollo socioemocional: Un estudio de caso, *Revista educación*, vol. 42, núm. 2, <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139014/44055139014.pdf>

Eggen, P. y Kauchak, D. (1999). *Estrategias Docentes. Enseñanza de Contenidos Curriculares y Desarrollo de Habilidades de Pensamiento*, Fondo de Cultura Económica. http://memsupn.weebly.com/uploads/6/0/0/7/60077005/estrategias_docentes_paul_d.eggen_donald_p.kauchak_parte_1_de_2.pdf

Escorza, T. E. (2019). Evaluación del Profesorado como camino directo hacia la mejora de la Calidad Educativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 15–37. Recuperado de: <https://revistas.um.es/rie/article/view/342521>

Facultad de Turismo y Gastronomía UAEMex, (2015), Reestructuración del Proyecto Curricular, Oferta Educativa, Recuperado de: <https://turismoygastronomia.uaemex.mx/oferta-educativa/licenciatura-en-turismo.html>

Fernández, L. N., & Coppola, N., (2010), La evaluación de la docencia universitaria desde un abordaje institucional, *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* 3.1 (2010): 37-50, ISSN1989-0397, <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661582>

Francis, S. S., (2006), Hacia una caracterización del docente universitario “excelente”: Una revisión a los aportes de la investigación sobre el desempeño del docente universitario, *Revista Educación*, 30(1), 31-49, ISSN: 0379-7082 , <https://www.redalyc.org/pdf/440/44030103.pdf>

Gallegos, M. M. R., Galarza. L. J., & Almuiñas R. J. L., (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(49), 137-149. Recuperado de: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/1866>

Gandara, J.M., Fumi, A., Tahys, C., Augusto, A., Biz, & Chim-Miki. (2013), La competitividad turística de foz do iguaçu según los determinantes del «integrative model» de dwyer & kim: analizando la estrategia de construcción del futuro, *Cuadernos de Turismo*, núm. 31, 2013, pp. 105-128. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39825633005.pdf>

García Hoz, V. (1981). La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar. En Escuela Asturiana de Estudios Hispánicos (Ed.), *La calidad de la educación: Exigencias científicas y condicionamientos individuales y sociales: [ponencias de un seminario]* (pp. 9-23). Madrid: CSIC, Instituto de Pedagogía "San José de Calasanz".

García-Cabrero, B., Loredó, J. y Carranza, G., (2008), Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión, *Revista*

Electrónica de Investigación Educativa, Especial, 1-15, E-ISSN 1607-4041,
<http://redie.uabc.mx/NumEsp1/contenido-garcialoredocarranza.html>

Garza, A. J., (2013), La evaluación de programas educativos del nivel superior en México, *Perfiles Educativos*, vol. XXXV, número especial,
<http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35nspe/v35nspea4.pdf>

Garza, G. M. G. , & Laines, A. C. I., (2016), La relevancia de la calidad en la educación en instituciones públicas de nivel superior y su impacto en el perfil del egresado: un enfoque teórico, *Virtual técnica EFAN*, n. 1, ISSN: 2448-5101
<http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2893-2913%20-%20La%20Relevancia%20de%20la%20Calidad%20en%20La%20Educacion%20en%20Instituciones%20Publicas%20de%20Nivel%20Superior%20y%20Su%20Impacto%20en%20el%20Perfil%20del%20Egresado.pdf>

Gobierno de México, (2020), Acerca de la Secretaría de Educación Pública, *Secretaría de la Educación Pública*, Recuperado de:
<https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/vision-y-mision-de-la-sep#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20es%20el%20principal,y%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>

Gobierno del Estado de México, *secretaría de Educación Pública*, (2020), Programa Sectorial de Educación 2020-2024, *Diario Oficial* Recuperado de:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/562380/Programa_Sectorial_de_Educacion_2020-2024.pdf

González, E., & Ayarza, H., (1996). *Calidad, evaluación institucional y acreditación en la educación superior en la región Latinoamericana y del Caribe*, CINDA. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113500_spa

Guerra, G. J., (2020), El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría

sociocultural de Vygotsky para comprenderla construcción del conocimiento en el ser humano, *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Número: 2, Artículo no.:77, <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2033/2090>

Guzmán, J. C., (2011), La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo?, *Revista: Perfiles educativos*, vol. 33(spe), 129-141, https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982011000500012&script=sci_abstract

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Ed.). Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Herrera, M., A., & Aguilar R., E. (2009). La evaluación de la calidad y la acreditación en la universidad pública de América Latina. *Universidades*, (40), 29-39. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/373/37313028004.pdf>

Herrera, A., y Aguilar, E. (2009). La evaluación de la calidad y la acreditación en la universidad pública de América Latina. *Universidades*, 59(40), 29-39. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/373/37313028004.pdf>

Instituto Nacional para la Educación, (2018), Políticas para el mejoramiento profesional de los docentes en México, Recuperado de: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/documento3-mejoramiento-pro.pdf>

- Irrarazabal, M. (2022), Pensamiento crítico y responsabilidad social universitaria: la importancia del rol docente, *Maestro y sociedad*, vo. 19 núm. 2, <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5569>
- Jiménez, P., (2019), La educación como derecho social, humano y fundamental: principios y perspectivas de la educación moderna, *Revista de Investigações Constitucionais*, vol. 6, n. 3, ISSN 2359-5639, <https://revistas.ufpr.br/rinc/article/view/58017/40603>
- León, U, A., Risco, D. V. E., & Alarcón, S. C. (2014). Estrategias de aprendizaje en educación superior en un modelo curricular por competencias. *Revista de la educación superior*, 43(172), 123-144, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602014000400007&lng=es&tlng=es
- Liburd, J., y Hjalager, A. M. (2010). *Changing approaches towards open education, innovation, and research in tourism. Journal of Hospitality and Tourism Management*, núm. 17, pp. 12-20. https://www.researchgate.net/publication/247830857_Changing_Approaches_Towards_Open_Education_Innovation_and_Research_in_Tourism .
- Lillo-Bañuls, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de turismo*, (24), 53-64. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/92651>
- Medina, M. (2021). Constructivismo en Educación Superior. Obtenido de <http://constructivismoeneducacionsuperior.blogspot.com/>
- Metodología del estudio, *Ámbito Metodológico*, (p. 258). <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8913/Valentin07.pdf;jsessionid=71D9F792FC7C26EDCAFFA87EA50A6519?sequence=12>

- Monereo, C., & Domínguez, C., (2014). La identidad docente de los profesores universitarios competentes. *Educación XX1*, 17(2), 83-104. doi: 10.5944/educxx1.17.2.11480, <https://www.redalyc.org/pdf/706/70630580005.pdf>
- Morin, E., (1998), Los Siete saberes necesarios para la educación del futuro, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Recuperado de: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/1448>
- Neely, P. & Tucker, J, (2012), Using business simulations as authentic assessment tools, *American Journal of Business Education*, 5(4), 449-456. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/298431098_Using_Business_Simulations_As_Authentic_Assessment_Tools
- Ñeco, M. (2005). El rol del maestro en un esquema pedagógico constructivista. VI congreso internacional de educación, México, <https://www.studocu.com/co/document/universidad-santo-tomas-colombia/ingeniera-civil/el-maestro-constructivista/13974328>
- Olvera, J., Piña, L, R., & Sales S. E., (2015) Compilación Legislación Universitaria, *Repositorio Institucional*, <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/21402>
- Ontoria, P. A., (1991): Bases para un Diseño Curricular de Centro y Aula, Centro Asociado de Córdoba, UNED, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=910851>
- Ortega, M. N., Medina, C. J., & Osorio, G. M. (2020). La formación profesional en turismo entre conexiones y redes de aprendizaje. *Sinéctica*, [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2020\)0054-007](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0054-007)
- Pacheco, M., Ibarra, I., Iñiguez, M. Lee, H. & Sánchez, C. (2018), La evaluación del desempeño docente en la educación superior, *Revista Digital Universitaria*

(RDU). (Vol. 19, núm. 6),
<https://www.revista.unam.mx/2018v19n6/evaluacion-del-desempeno-docente-en-la-educacion-superior/>

Picciano, A. G. (2017). Theories and Frameworks for Online Education: Seeking an Integrated Model. *Online Learning*, 213, 166-190.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2523580>

Hoyer, R.W., & Hoyer B.Y., (2001) What Is Quality?", *Quality Progress*, Issue: Volume 34 Issue 7, (pp. 53-62), <https://asq.org/quality-progress/articles/what-is-quality?id=3944a2adfd33497bb8c5a7a59acf759c>

Rigo-Lemini, M. A., (2008). Constructivismo educativo, actividad y evaluación del docente: relato de algunas posibles incongruencias. *Rencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (53), 125-134.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=34005311>

Rivas, G. R. M., Cardoso, E. E., & Cortés, R. J., (2007), Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador, *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100195

Rizo, M. H. E., (2004), Evaluación del docente universitario. Una visión institucional, *Revista Iberoamericana de Educación*, Vol. 34(2) ISSN 1681-5653,
<https://rieoei.org/RIE/article/view/3005/3907>

Rodríguez, J., Rubio A., Alberdi. C., & Alonso, M. (2009). La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turismo. En: *Estudios Turísticos* 179, pp. 41-66,
https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTI_COS/107425.pdf

- Rubio, R. G. A., & Blandón. L. A., (2021). El profesorado y la responsabilidad social universitaria: un análisis cualitativo de redes. *Formación universitaria*, 14(2), 3-12. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000200003>
- Sánchez, M. M., & Murillo Estepa, P. (2010). Innovación educativa en España desde la perspectiva de grupos de discusión. *Profesorado, Revista De Currículum Y Formación Del Profesorado*, 14(1), 171–189, <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/20535>
- Sarramona, J., (1989), *Fundamentos de educación*. CEAC, España, págs. 27-49. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/-fundamentos-de-la-educacion-sarramona-5-pdf-free.html>
- Seijas, D. M. J. G., Rengifo A. M. R. R., Torres. R. M. W., Torres. S. M. C., & Martell A. M. K. P., (2021). La motivación docente y su relación con el desempeño académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 584-592. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.259
- Suárez, Noemí, Requeiro, Reinaldo, Urosa, Belén M., & Cáceres, Maritza L. (2021). Evaluación de la docencia universitaria. Tendencias y tensiones fundamentales. *Formación universitaria*, 14(3), 37-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300037>
- Suñol, S., (2006) Aspectos teóricos de la competitividad, *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXI, núm. 2, (pp. 179-198), <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Tamayo, S. A., Peñaloza, S. L. (2005), Investigación en turismo y educación en la Universidad Autónoma del Estado de México, *Teoría y Praxis*, (núm. 1) (pp. 87-95) <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145114007.pdf>
- Tapia, A. (2005). Motivación para el aprendizaje: la perspectiva de los alumnos. *La*

orientación escolar en centros educativos, (pp. 209-242).
http://sohs.pbs.uam.es/webjesus/motiv_ev_autorr/mot_apr.pdf

Tejedor, F.J. (2009). Evaluación del profesorado universitario: enfoque metodológico y algunas aportaciones de la investigación. *Estudios sobre Educación*, 16, 79-102., ISSN 1578-7001
<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/download/22430/18972/>

Tejedor, T. F.J., (2012), Evaluación del desempeño docente, *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5(1), 318-327, ISSN-E 1989-0397,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4571151>

Touriñán, J. (2021). El concepto de educación: La confluencia de criterios de definición, orientación formativa temporal y actividad común como núcleo de contenido de su significado, 10(6), 33-84,
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1160>

UNESCO, (2009), La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo, *IIEP Learning Portal*,
<https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/mejorar-el-aprendizaje/la-seleccion-contratacion-y-asignacion-del-profesorado>

UNESCO, (2021), La selección, contratación y asignación del profesorado, IIEP Learning Portal, <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/mejorar-el-aprendizaje/la-seleccion-contratacion-y-asignacion-del-profesorado>

UNESCO, Educación Superior, (2019), Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina,
https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf UNESCO

UNICEF, (2023), La educación les da a niñas, niños y adolescentes las habilidades y conocimientos para alcanzar su máximo potencial y ejercer sus otros derechos, *Educación y aprendizaje*, <https://www.unicef.org/mexico/educaci%C3%B3n-y-aprendizaje>

Universidad Autónoma del Estado de México, (1985), Reglamento del personal académico de la Universidad Autónoma del Estado de México, *compilacio Universitaria*, Núm Extraordinario, <https://oag.uaemex.mx/legislaci%C3%B3n-universitaria.html>

Universidad Autónoma del Estado de México, (2007), Estatuto Universitario, *Gaceta Universitaria*, Núm 146, <https://oag.uaemex.mx/legislaci%C3%B3n-universitaria.html>

Universidad Autónoma del Estado de México, (2015), Proyecto Curricular, *Facultad de Turismo y Gastronomía*, <https://turismoygastronomia.uaemex.mx/oferta-educativa/licenciatura-en-turismo.html>

Valdés, V. H., (2000), "En un mundo de cambios rápidos, sólo el fomento de la innovación en las escuelas permitirá al sistema educacional mantenerse al día con los otros sectores", Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. OEI, México, 23 al 25 de mayo. <http://www.oei.es/de/rifad01.htm>

Valerio, U. G., & Rodríguez, M. M. (2017). Perfil del profesor universitario desde la perspectiva del estudiante. *Innovación educativa*, 17(74), (109-124) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732017000200109&script=sci_abstract

Vega, A. (2001). Educación Superior de Calidad para el Siglo XI. En: *Revista Educación* 25(1): 09-17,

https://www.researchgate.net/publication/26595727_Educacion_superior_de_calidad_para_el_siglo_XXI

Vera, R., Castro C., Estévez I., & Maldonado, K. (2020). Metodologías de enseñanza-aprendizaje constructivista aplicadas a la educación superior. *Revista Científica Sinapsis*, 3 (18) <https://doi.org/10.37117/s.v3i18.399>

Vigotsky, L. (1978). *Pensamiento y Lenguaje*. Ed: La Pleyade. Argentina. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2015/10/Pensamiento-y-Lenguaje-Vigotsky-Lev.pdf>

Villareal, E. & Zayas-Pérez, F. (2021). Desarrollo humano y Educación: una perspectiva de la educación enfocada al desarrollo humano. En: *Vértice universitario*, 23(90), 28-39. <https://www.scielo.org.mx/pdf/vu/v23n90/2683-2623-vu-90-28.pdf>

Villarroel, Verónica A, & Bruna, Daniela V, (2017), Competencias Pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes, *Formación universitaria*, 10(4), 75-96, <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000400008>

WILLMANN , O., (1948) *Teoría de la formación humana*, C.S.I.C., Madrid.

Yáñez, B.; Saltos, C. & Mendoza, R. (2019). Inglés como lengua de contacto intercultural y su importancia en la formación del profesional en turismo. En: *REFCaIE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*. 7(1), 245–258, <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2981>

ANEXOS

Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Turismo y Gastronomía

Objetivo Conocer si los alumnos de la licenciatura en turismo reciben una educación de calidad a partir de las estrategias utilizadas por el docente en el trabajo áulico a fin de contar con elementos que orienten los procesos de evaluación y certificación de los programas educativos que se ofertan en la Facultad de Turismo y Gastronomía.

Fecha: _____ Semestre (s) que se cursa: _____

Generación de ingreso _____

2. ¿Habías escuchado ya sobre el CONAET y tedQual?

- a) Sí
- b) No

2.1 ¿Sabes cuál es el rol que tienen estas en tu educación?

- a) Sí
- b) No

3. ¿Qué consideras que debes aprender durante tu formación para considerar que estás recibiendo una educación de calidad?

4. ¿Has escuchado hablar sobre los modelos de aprendizaje que se deben utilizar para la educación superior?

a) Sí, menciona uno

b) No, entonces menciona ¿Que sería para ti un modelo de aprendizaje?

5. ¿Consideras que el plan de estudios es necesario para guiar un buen ejercicio de aprendizaje en tus unidades de aprendizaje?

a) Sí

b) No

6. ¿Consideras que las unidades de aprendizaje se encuentran actualizadas y son las correctas para el semestre que estas cursando?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

7. ¿Crees que la docencia es un factor fundamental para la educación de calidad?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

8. ¿Cómo identificas a un buen docente?

9. ¿Qué acciones deben ejercer los docentes para motivar tu participación en clase?

10. ¿Consideras que el docente que imparta una unidad de aprendizaje es fundamental para que existe un buen ejercicio en tu proceso formativo?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

11. ¿Consideras que los docentes que te imparten tus unidades de aprendizaje se apegan al plan de estudios vigente?

a) Sí

b) No

c) No siempre

¿Por qué?

12. ¿Consideras que los docentes que te imparten tus unidades de aprendizaje se encuentran actualizados en la actividad turística?

a) Sí

b) No

c) Algunos de ellos

13. ¿Aproximadamente con cuántos docentes has tenido por su manera de dar cátedra en el semestre actual? o Menciona un aproximado de docentes a lo largo de tu licenciatura si es que ya egresaste _____

14. ¿Consideras que los docentes que imparten materias en la Facultad están contratados por su desempeño profesional y académico?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

15. ¿Consideras que algunos docentes deberían cambiar su forma de catedra?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

16. ¿Crees que los docentes que imparten tus unidades de aprendizaje están cumpliendo las expectativas que creaste en ellos a partir de su presentación los primeros días?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

17. ¿Consideras que las experiencias de los maestros son un factor clave para su contratación?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

18. ¿Consideras que las apreciaciones estudiantiles son verídicas por parte de los estudiantes?

a) Sí

b) No ¿Por qué?

19. ¿Consideras que las apreciaciones estudiantiles son tomadas en cuenta por parte de los administrativos de la Facultad?

a) Sí

b) No

¿Por qué? _____

20. Que tan satisfecho te encuentras con la calidad de la educación en tu facultad



¡MUCHAS GRACIAS POR TU ATENCIÓN!