

Revista Difusiones, ISSN 2314-1662, Núm. 26, 2(1) enero-julio 2024, pp 46-56
Fecha de recepción: 28-05-2024. Fecha de aceptación: 03/07/2024

Los desafíos del currículum universitario en una cátedra denominada: Gestión de la calidad turística

The challenges of the university syllabus
in tourism quality management course of studies

Luciana Fabiana Mamani¹ Imamani@fhycs.unju.edu.ar

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1389-3175>

Universidad Nacional de Jujuy, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Jujuy, Argentina

¹ Profesora de Psicología y Ciencias de la Educación de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNJU, Posgraduada en Especialista en Educación Inclusiva (UNJU), diplomada en el Posgrado en Planeamiento, Gestión y Evaluación de Proyectos y Políticas Educativas en Contextos Digitales (UNQ) y actualmente Maestranda en Docencia Universitaria (UBA).

Resumen

El currículo universitario es un componente esencial en la formación académica de los estudiantes y futuros profesionales, ya que define los objetivos, contenidos, metodologías y evaluaciones que guiarán su proceso de aprendizaje. Sin embargo, existen diferencias significativas entre el currículo diseñado y el currículo en acción.

Este ensayo tiene como finalidad analizar comparativamente ambos tipos de currículo en la materia de Gestión de la Calidad Turística de la Carrera de Turismo en la Universidad Nacional de Jujuy, explorando qué tipo de transformaciones acontecen en sus componentes cuando se llevan a la práctica.

Desde el año 2021, la propuesta pedagógica implementada por el equipo de cátedra busca fortalecer el uso y la apropiación de habilidades y competencias digitales que permitan al estudiante articular el desarrollo de cada unidad temática, mediante el análisis, búsqueda de información y recolección de datos del campo del turismo local y regional de la Provincia de Jujuy.

Sin embargo, existen diferencias significativas entre lo planificado y la implementación en las prácticas curriculares reales. Por lo tanto, se busca registrar sobre los aspectos relevantes, procesos y resultados, e identificar qué componentes del currículo diseñado y el de acción presentan fortalezas y dificultades.

Por último, se realizan algunas reflexiones y una propuesta superadora que articule la teoría y la práctica, fomente el aprendizaje experiencial y responda a las competencias, alcances y perfil del egresado como se plantea en el plan de estudio de la carrera.

Se espera que estos aportes contribuyan a la mejora del programa curricular y al equipo de Cátedra, y que sea una herramienta valiosa para la formación de profesionales de la gestión de la calidad en el sector turístico local y regional.

Palabras clave

Currículo diseñado/ en acción, Cambio curricular, Gestión de la Calidad Turística.

Abstract

The university syllabus is an essential component in the academic training of students and future professionals, as it defines the objectives, content, methodologies, and assessments that guide their learning process. However, significant differences exist between the designed syllabus and the syllabus in use.

This essay aims to comparatively analyze both types of syllabus in the Tourism Quality Management course of the Tourism Program at the National University of Jujuy, exploring

the transformations that occur in its components when put into practice.

Since 2021, the pedagogical proposal implemented by the course team seeks to strengthen the use and appropriation of digital skills and competencies. This enables students to integrate the development of each thematic unit through the analysis, information search, and data collection from the local and regional tourism field in the Province of Jujuy.

However, there are significant differences between what is planned and what is implemented in actual curricular practices. Therefore, this study aims to document relevant aspects, processes, and results, identifying which components of the designed and enacted syllabus show strengths and difficulties.

Lastly, the essay offers reflections and a superior proposal that integrates theory and practice, promotes experiential learning, and meets the competencies, scope, and profile of graduates as outlined in the program's study plan.

These contributions are expected to improve the curricular program and assist the course team, providing a valuable tool for the training of quality management professionals in the local and regional tourism sector.

Key Words

Syllabus designed/in use, Syllabus change, Tourism Quality Management.

Introducción

El espacio curricular denominado Gestión de la Calidad Turística se ubica en el tercer año del plan de estudio de la Licenciatura de Turismo de la Universidad Nacional de Jujuy. Esta materia se encuentra dentro del Área de conocimientos de Formación en Gestión Turística de la carrera.

Este espacio formativo busca profundizar en los contenidos, concepciones teóricas y las diferentes herramientas de la gestión de la calidad para el desarrollo de la actividad turística. Pero también desarrollar habilidades y competencias prácticas relevantes para enfrentar los desafíos e implicancias profesionales del turismo actual.

Sin embargo, entre lo planificado (currículo diseñado) y el contexto real de las prácticas docentes (currículo en acción) no siempre se logra cumplir con las expectativas y el logro de los resultados en los procesos de aprendizajes del estudiantado.

El presente ensayo tiene como finalidad analizar y registrar comparativamente el currículo diseñado y el currículo en acción en la materia de Gestión de la Calidad Turística. Se busca identificar mediante un diagnóstico desarrollado por la cátedra, que componentes curriculares son los que no responden a lo planificado reflexionando sobre los aspectos relevantes, los procesos y los resultados observados en los estudiantes.

Este primer acercamiento exploratorio permitirá revelar las dificultades emergentes, como sus obstáculos y fortalezas, pero también brindar aportes desde un posicionamiento crítico y reflexivo al interior del equipo docente contribuyendo a la mejora en el ámbito curricular y a la formación integral de los estudiantes.

Estamos en una época de cambios vertiginosos a nivel educativo, sobretodo en cuanto a las demandas formativas y necesidades profesionales que requieren respuestas urgentes en campo de la Educación Superior. La pandemia del COVID-19 aceleró e impulsó la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías y traducir formatos organizacionales y metodologías de enseñanza readaptadas a estos nuevos escenarios educativos.

En este sentido, el espacio curricular de Gestión de la Calidad Turística implicó en sus inicios, reestructurar su enfoque pedagógico hacia modelos híbridos, durante su desarrollo y expansión en estos últimos tres años se pudo planificar e implementar propuestas pedagógicas con diferentes procesos y resultados en cada ciclo lectivo.

Por lo tanto, el desarrollo de este trabajo contiene un marco de referencia teórica que sustenta aspectos relevantes en relación a la temática. Luego se describirán los procesos de implementación curricular de la materia a través de un cuadro que permita visibilizar los componentes o aspectos relevantes registrando las diferencias entre el currículo diseñado y el currículo en acción.

Y por último se realizará una propuesta sintética a modo de hipótesis curricular que pueda responder a las problemáticas emergentes de la cátedra.

Marco referencial

Diseño, procesos y cambio curricular universitario

¿Qué significa un cambio curricular?, se pregunta Camilloni (2001). Responder a esta pregunta, implica comprender ¿qué es el currículum? situarlo y caracterizarlo. Actualmente el currículum ya no se reduce solo a un documento escrito, sino que tiene que ver con aquello, que algunos autores han denominado “currículo en acción” en contextos educativos reales y cotidianos.

El “currículo establecido”, no siempre es igual al currículum realmente enseñado y suele haber diferencias entre lo que está escrito y los procesos de implementación. Entonces, definir un currículum no es una tarea sencilla, por los niveles de complejidad, teorías y enfoques históricos que lo configuran y le dan múltiples sentidos. Por otro lado, es necesario comprender qué se entiende específicamente por currículum universitario y cuáles son las características que lo diferencian de los niveles educativos anteriores.

Diversos autores coinciden en que una característica distintiva del currículum universitario es la variedad de actores que participan en su conformación: profesores y estudiantes, asesores, autoridades de la institución como decanos y rectores, agencias evaluadoras y/u organismos internacionales (Tornese, 2022).

En este sentido, abordar los “procesos de elaboración curricular” en el nivel superior, demanda reconocer en el punto de partida que los mismos asumen una dinámica diferente de la que se desarrolla en otros niveles del sistema (...) Se trata de un proceso de “abajo hacia arriba” y luego “de arriba hacia abajo” (Salit, 2011, p.11).

Los diseños curriculares se construyen internamente en las unidades académicas para luego ser elevados hacia los órganos de gestión universitaria (Consejos superiores, Departamentos de carrera, etc). En el caso de Argentina, también se evalúan y acreditan en algunas carreras de grado a través de la Comisión Nacional de Evaluación Académica Universitaria (CONEAU).

Otra característica fundamental que diferencia el nivel superior de los otros niveles es la formación de profesionales competentes, cómo lo demanda actualmente la sociedad del siglo XXI.

Entonces: ¿Cuáles son los desafíos actuales que requiere y presenta el currículum universitario respecto a las diversas disciplinas? Salit (2011) describe algunas en relación a los avances teórico/metodológicos de los diferentes campos de conocimiento; las “prácticas profesionales emergentes” y las demandas profesionales del mercado, entre otras, que plantean nuevas redefiniciones y perspectivas de abordajes en los espacios curriculares y sus contenidos.

Para realizar cambios en el currículum, es fundamental preguntarse qué se pretende solucionar e identificar los problemas más importantes. Barboza y Garrido (2019) mencionan que estamos en un contexto de cambios que requiere tener en cuenta los

nuevos desafíos. Es necesario superar visiones cortoplacistas y orientarse hacia una reflexividad propositiva, proactiva y creativa, que experimente, descubra y se permita imaginar lo nuevo y diferente que puede ser el futuro. Por lo tanto, se retoman dos categorías importantes para los desafíos en estos contextos emergentes: Sociedad de Aprendizaje Intensivo (Miller, 2019) y Enseñanza Híbrida (Área Moreira, 2022).

Con respecto a la Sociedad de Aprendizaje Intensivo, Barboza (2023) explica que las personas aprenden de forma continua y en diferentes contextos, tanto formales como informales. La hibridación ofrece a los educadores nuevas oportunidades para diseñar experiencias de aprendizaje más flexibles, accesibles y relevantes para los estudiantes.

Algunas universidades, en tiempos de post-pandemia avanzaron hacia modelos más híbridos o semipresenciales, en este sentido Área Moreira (2022) caracteriza a la enseñanza híbrida como la yuxtaposición, combinación o entremezcla de procesos de enseñanza desarrollados presencialmente con otros que ocurren a través de entornos virtuales, los cuales pueden ser síncronos (en tiempo real) o asíncronos (en tiempo diferido), configurando una única experiencia de enseñanza-aprendizaje.

Curriculum diseñado y curriculum en acción de la materia: gestión de la calidad turística

El equipo de cátedra de la materia Gestión de la Calidad Turística de la carrera de Turismo se compone por una Docente Adjunta que desarrolla los teóricos y promueve los proyectos de cursada por ciclo lectivo, y una Jefa de Trabajos Prácticos, que acompaña permanentemente en instancias tanto teóricas como prácticas, realiza procesos de seguimiento estudiantil y mantiene actualizada los recursos y actividades en la plataforma de UNJUVIRTUAL.

Sin embargo, en los dos últimos años, se pudo registrar y evidenciar una baja matrícula estudiantil en el tercer año de la carrera (expansión Humahuaca). Esto nos produce una inquietud como equipo de cátedra, siendo una carrera relativamente nueva en la región y con una zona urbana-rural con gran explotación turística en la Quebrada de la Provincia de Jujuy. Esta materia realiza su primera apertura en plena pandemia en el año 2020, con aislamiento social y obligatorio, lo cual fue un cambio abrupto para los estudiantes como para los docentes desarrollar el cursado atravesado por un contexto de crisis sanitaria y múltiples problemáticas de brecha digital.

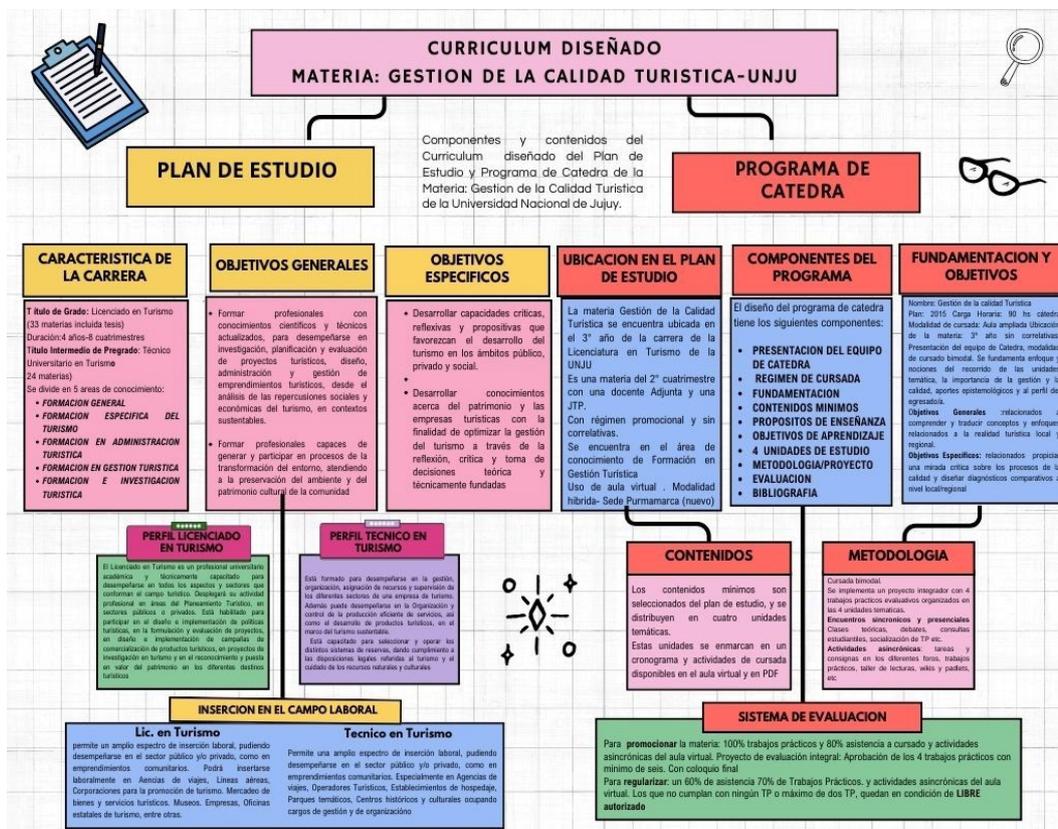
Desde el 2021 diseñamos un aula virtual, con clases sincrónicas, asincrónicas y presenciales mediante actividades donde los estudiantes deben seguir una serie de actividades a través de proyectos que vamos implementando cada año y que deben realizar a través de trabajos prácticos secuenciados hasta llegar a la promoción con un coloquio de socialización. La modalidad de cursada de la materia es semipresencial, optamos por un modelo pedagógico

de aula ampliada, debido a que muchos estudiantes trabajan o tienen que viajar continuamente a Humahuaca.

Lo que notamos en estos dos últimos años especialmente, es que los estudiantes que se matriculan a la materia solo llegan a cumplir un 50% de los requisitos para la promoción y las pautas establecidas. Realizamos encuestas, observamos los foros y actividades las cuales vamos cambiando cada año. Consideramos que la baja motivación estudiantil está relacionada con la falta de apropiación de habilidades digitales.

Sin embargo, observamos que en las tareas de búsqueda y producción vinculadas a ciertos Trabajos Prácticos relacionados con sus entornos laborales y en las instancias de socialización y producción turística en vivo es donde se evidencia una mayor elaboración y participación estudiantil.

Para poder comprender y visibilizar se presenta a modo comparativo un mapa curricular diseñado que permite contemplar los componentes del plan de estudio de la carrera junto al programa de cátedra:



Cuadro 1. Mapa curricular de los componentes del plan de estudio y programa de cátedra de la materia Gestión de la Calidad Turística de la Universidad Nacional de Jujuy.

En el siguiente cuadro 2. se presenta un análisis comparativo focalizando y registrando entre el programa de cátedra y el currículo en acción con algunas categorías de análisis descriptivas:

Aspectos relevantes	CURRICULO DISEÑADO	CURRICULUM EN ACCION
Fundamentación/ Contexto y Caracterización	Nombre del espacio curricular: Gestión de la calidad Turística . Plan: 2015 Carga Horaria: 90 hs cátedra Modalidad de cursada: Aula ampliada Ubicación de la materia: 3° año sin correlativas. Presentación del equipo de Catedra, modalidad de cursado bimodal. Se fundamenta enfoque y nocion es del recorrido de las unidades temática, la importancia de la gestión y la calidad, aportes epistemológicos y al perfil del egresado/a.	La carrera tiene su expansión territorial en el Departamento de Humahuaca, cuyo centro de interés turístico podían acceder estudiantes de diferentes localidades cercanas . El estudiantado que cursa el tercer año de la Carrera de Turismo de la UNJU, oscila entre los 20 a 50 años. La mayoría de los casos trabaja en relación con el turismo, en encuestas realizadas solo el 40% participa en el aula virtual o conoce sobre las herramientas tecnológicas de la plataforma.
Contenidos	Se estructura a partir de los contenidos mínimos del plan de estudio y se agregan otros saberes organizados en 4 unidades: <ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Marco epistemológico • Unidad 2: Turismo y Calidad de la calidad • Unidad 3: Procesos de Calidad • Unidad 4: Certificaciones y Sistema de Calidad Turística 	Los contenidos se distribuyen en 4 unidades, generalmente se logra desarrollarlos en el cuatrimestre en su totalidad. En las dos últimas unidades se trabaja en un sentido inverso en los trabajos prácticos donde los estudiantes mediante una guía y tutorías docente deben recolectar, registrar y sistema tizar información turística local y provincial.
Metodología	Cursada bimodal. Se implementa un proyecto integrador con 4 trabajos prácticos evaluativos organizados en las 4 unidades temáticas. -Encuentros sincrónicos y presenciales -Clases teóricas, debates, consultas estudiantiles, socialización de TP etc. Actividades asincrónicas: tareas y consignas en los diferentes foros, trabajos prácticos, taller de lecturas, wikis y padlets, etc	En los dos últimos años, los estudiantes se matriculan, pero solo un 50% llega a cursar y promocionar. Implementamos proyectos más activos, donde los Trabajos Prácticos son evaluativos e integrales. Realizamos encuestas, observamos los foros y actividades las cuales vamos cambiando cada año. En algunas actividades asincrónicas como: glosarios, lecturas y análisis de textos cuesta que cumplan. Pero también observamos en aquellas tareas que requieren de búsqueda y producción en relación con sus entornos laborales, es donde mayor elaboración y participación estudiantil se desarrolla
Impacto y Evaluación	Evaluación formativa y seguimiento estudiantil de los cuatro TP y producto final de un: MAPEO DIGITAL POR REGION. Cada TRABAJO PRACTICO tendrá su devolución y retroalimentación. -Criterios de evaluación par a PROMOCIONAR: -80% de las actividades del aula virtual y recursos tecnológicos de los 4 TP nota mínima: 7 (siete) -Participación en encuentros sincrónicos. -Pertinencia y coherencia en las producciones individuales y colectivas de las actividades. -Uso y manejo de aportes bibliográficos de las unidades del programa en sus producciones. Esta propuesta incorporara talleres formativos y tutorías para dudas y consultas teoricas y digitales.	En encuestas y observaciones en el aula virtual, como encuentros presenciales en estos dos últimos años (2022 -2023) notamos una baja asistencia a la cursada y a la vez solo un 50% promociona la materia (muy diferente a la cursada y nivel de promocionados de los años 2020 -2021) En el año 2023 solo un 50% de los estudia ntes logra promocionar la materia. Las encuestas y observaciones nos aproximan a una baja motivación estudiantil, la falta de habilidades digitales y la conexión con sus entornos laborales.

Cuadro 2. Registro comparativo del diseño del programa de catedra y el currículo en acción. Elaboración propia.

Resultados Observados

Entre 2020 y 2022, la implementación del aula virtual y la cursada bimodal permitió diseñar proyectos pedagógicos activos que mejoraron la participación estudiantil. Sin embargo, en 2023 se observó una baja asistencia y una disminución en la tasa de promoción, lo que planteó la necesidad de reflexionar sobre las estrategias y actividades utilizadas.

Reflexionando algunos aspectos, según los aportes de Camilloni (2001) no se observa dificultades en el diseño, ya que el programa busca responder a las competencias profesionales y perfil del egresado. Se encuentran dificultades en cuanto a la selección de actividades asincrónicas, formación en las habilidades digitales del aula virtual, articulación con otras materias para un abordaje inter y transdisciplinario y cuestiones a nivel institucional que se están respondiendo desde la Universidad (cambio territorial).

Nos preguntamos cómo catedra ante los datos del ciclo lectivo 2023:

¿Qué tipo de actividades motivan a nuestros estudiantes a participar y continuar la cursada aumentando el índice de promocionados/as?

¿Cómo articular estas estrategias, actividades y recursos en un proyecto pedagógico que permita incluir habilidades digitales y motivacionales en los estudiantes?

¿Qué metodología activa nos puede permitir implementar y evaluar el impacto para motivar y lograr mayor índice de retención y promoción en los estudiantes de la materia Gestión de la calidad turística?

A partir de estos interrogantes nos permitirá generar una propuesta curricular que pueda responder a la situación emergente.

Propuesta y reflexiones finales

En consecuencia, cómo menciona Camilloni (2001): el currículo en acción no siempre es igual al prescripto o diseñado. Cuando se desea realizar cambios, debe apuntar a lo realmente “enseñado”, porque a veces lo escrito puede estar bien, pero las dificultades emergen cuando se realizan los procesos de implementación en la práctica. Considero, algo fundamental que plantea la autora, en relación a que “todos los actores toman decisiones”, incluidos los estudiantes que son los que deciden finalmente qué es lo que van a estudiar en serio, en profundidad, y qué es lo que van a estudiar superficialmente. Todas estas decisiones asociadas al diseño y a la implementación del diseño curricular son propias de la comunidad universitaria.

Como se describió anteriormente como equipo de catedra nos encontramos con una situación problemática en relación a la baja asistencia y cantidad de promocionados en la materia. Por lo tanto, a modo de experimentar, consideramos que es necesario enfocarnos en rediseñar a manera de hipótesis curricular la siguiente propuesta: reorganizar, implementar y evaluar una propuesta de Aprendizaje basado en Proyectos para mejorar los

índices de retención y promoción en los estudiantes del 3° año de la materia de Gestión de la Calidad Turística de la UNJU.

Retomando los aportes de Barboza (2020) se integran a esta hipótesis curricular organizar un repertorio de estrategias de enseñanza priorizando a los estudiantes en aprendizajes más flexibles, propiciando vínculos, intereses y expectativas, generando equipos colaborativos, estrategias de orientación y fortalecer un rol de creatividad, innovación, gestión y construcción de conocimientos estudiantil a través de un proyecto basado en una metodología activa. En este sentido, las aulas y las instituciones son contextos de transformación y mejora en las cuales se busca fortalecer el ambiente de aprendizaje que se viene desarrollando desde la enseñanza híbrida, pero buscando focalizar en un aprendizaje profundo y motivacional a través del diseño de un Aprendizaje basado en Proyectos que articule e integre aquellas actividades presenciales y virtuales que generan mayor producción y elaboración estudiantil apuntando a las competencias profesionales que demanda la carrera. Como equipo de cátedra buscamos rediseñar algunos aspectos de nuestro programa en cuanto a un proyecto más activo, pero con mayor seguimiento en los procesos de implementación de sus fases o etapas.

Bibliografía

- Área Moreira, M. (2022). El futuro de la educación en el contexto de la enseñanza híbrida [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/live/WtXZILD5I3g?si=qgW4uGz0iTM7weqp>
- Barboza, Y., & Garrido, L. (2019). Uso del futuro en educación y aprendizaje: Competencias y capacidades. U N A M . <https://drive.google.com/file/d/1g3q4AzCTiVtofzZVg6uVhLICjUWPlpWd/view>
- Barboza, L., & Garrido, L. (2020). Educación híbrida en Uruguay 2020: Procesos de transformación de la educación y el aprendizaje desde un enfoque de capacidades anticipatorias. Entre cambio y permanencia. En II Simpósio Internacional de Comunicação, Educação e Tecnologia. Cultura digital e mediatização pedagógica: desafio docente. Mediatização digital. II SICET on line, Universidad Estatal del Centro-Oeste, UNICENTRO, Brasil.
- Camilloni, A. (2001). Modalidades y proyectos de cambio curricular. En AA. VV., Aportes para un cambio curricular en Argentina 2001. Buenos Aires: OPS-FMed UBA.
- Collazo, M. (2010). El currículo universitario como escenario de tensiones sociales y académicas. *Didáskomai*, (1), 5-23.
- Miller, R. (2019). Resilience Frontiers. UNESCO. [Sociedad Intensiva de Aprendizaje] https://www.youtube.com/watch?v=_WgvTfR7TLI
- Rama, C. (2021). El contexto digital de las nuevas reformas universitarias. *Cuadernos Universitarios*, 14, 11-28.
- Tornese, D. (2022). Currículo universitario. En S. Argoff (Comp.), ¿Qué es una carrera

universitaria?: Experiencias de carreras en administración, gestión y políticas públicas en la Argentina: tramas institucionales y debates (Cap. 1). Los Polvorines, Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento.