



La gestión de proyectos ¿Cómo mejorar la calidad de la educación turística?

Project management: how to improve the quality of tourism education


doi <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n3.2023.67-75>

Recibido: 12-06-2023


Aceptado: 22-11-2023

Publicado: 05-12-2023


Na Gyun Yoon García^{1*}

 <https://orcid.org/0009-0004-0551-6249>

Vanessa Mariuxi García Macías²

 <https://orcid.org/0000-0001-6528-468X>

Wilter Leonel Solórzano Álava³

 <https://orcid.org/0000-0002-3146-0312>

1. Magíster en Gestión de Proyectos; Ingeniera Comercial; Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.
2. Magíster en Enseñanza del Idioma Inglés; Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Inglés; Docente de la Carrera de Educación; Facultad de Ciencias Sociales, Humanísticas y de la Educación; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.
3. Magíster en Tecnologías de la Información y la Comunicación; Ingeniero en Tecnologías de la Información; Docente de la Carrera de Educación; Facultad de Ciencias Sociales, Humanísticas y de la Educación; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.

Volumen: 7

Número: 3

Año: 2023

Paginación: 67-75

URL: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/759>

***Correspondencia autor:** na.yoon@unesum.edu.ec



RESUMEN

La gestión de proyectos es una disciplina que busca planificar, ejecutar y controlar los recursos, el tiempo y el alcance de un proyecto, con el fin de cumplir los objetivos establecidos. En el ámbito de la educación turística, la gestión de proyectos puede contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, así como a fomentar la innovación, la creatividad y la competitividad. La metodología utilizada para este artículo es de tipo descriptivo y analítico, basada en la revisión bibliográfica de fuentes secundarias, como libros, artículos científicos, informes y páginas web. Los resultados esperados son: identificar las principales características y beneficios de la gestión de proyectos para la educación turística, conocer las experiencias exitosas de proyectos realizados en diferentes instituciones educativas relacionadas con el turismo, y proponer algunas recomendaciones y buenas prácticas para implementar la gestión de proyectos en la educación turística. Asimismo, se exponen algunos ejemplos de proyectos exitosos realizados en diferentes instituciones educativas relacionadas con el turismo, tanto a nivel nacional como internacional. Finalmente, se ofrecen algunas recomendaciones y buenas prácticas para implementar la gestión de proyectos en la educación turística, con el propósito de mejorar la calidad de la formación y la satisfacción de los estudiantes y docentes.

Palabras clave: calidad; desarrollo; educación; indicadores; sostenibilidad.

ABSTRACT

Project management is a discipline that seeks to plan, execute, and control the resources, time, and scope of a project to meet established objectives. In the field of tourism education, project management can contribute to improving the quality of teaching and learning, as well as fostering innovation, creativity, and competitiveness. The methodology used for this article is descriptive and analytical, based on the bibliographic review of secondary sources such as books, scientific articles, reports, and websites. The expected results include identifying the main characteristics and benefits of project management for tourism education, learning from successful project experiences in different educational institutions related to tourism, and proposing recommendations and best practices for implementing project management in tourism education. Additionally, some examples of successful projects carried out in various educational institutions related to tourism, both at the national and international levels, are presented. Finally, recommendations and best practices are offered to implement project management in tourism education with the aim of enhancing the quality of training and the satisfaction of students and educators.

Keywords: development; education; indicators; quality; sustainability.



Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

Introducción

La educación turística es un proceso de formación integral que busca desarrollar las competencias profesionales y personales de los estudiantes, así como promover el conocimiento, la valoración y la conservación del patrimonio natural y cultural. La educación turística enfrenta diversos retos y oportunidades en el contexto actual, marcado por la globalización, la competitividad, la innovación, la sostenibilidad y la calidad (Aguirre Bertel et al., 2018).

El turismo es una de las principales actividades económicas del mundo, y su importancia va en aumento. En 2022, el sector turístico generó 9,6 billones de dólares, y se espera que esta cifra alcance los 12,8 billones de dólares en 2030. Para que el turismo sea sostenible y beneficie a todos los actores involucrados, es necesario contar con profesionales capacitados y formados en las últimas tendencias y prácticas del sector (Arellano Guerrón et al., 2019).

La educación turística es fundamental para el desarrollo de este sector. Sin embargo, la calidad de la educación turística en muchos países es aún deficiente.

Los principales problemas que afectan a la calidad de la educación turística son:

- La falta de recursos financieros y materiales.
- La falta de personal docente calificado.
- La falta de actualización de los contenidos curriculares.

Estos problemas limitan las posibilidades de los estudiantes de adquirir las competencias y conocimientos necesarios para desempeñarse exitosamente en el sector turístico.

La gestión de proyectos es una herramienta eficaz para mejorar la calidad de la educación turística. La gestión de proyectos permite planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos necesarios para alcanzar

los objetivos de un proyecto (Barberán & Pazmiño, 2018). También contribuye a fomentar la innovación, la adaptación al cambio, el aprendizaje continuo y la satisfacción de los estudiantes y docentes.

La aplicación de la gestión de proyectos a la educación turística puede contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza en los siguientes aspectos:

- **Eficiencia:** la gestión de proyectos ayuda a optimizar el uso de los recursos, lo que permite ofrecer una educación más eficiente.
- **Eficacia:** la gestión de proyectos ayuda a garantizar que los objetivos educativos se alcancen de manera efectiva.
- **Equidad:** la gestión de proyectos ayuda a garantizar que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de acceder a una educación de calidad.

La gestión de proyectos es una herramienta importante para mejorar la calidad de la educación turística. La aplicación de esta herramienta puede contribuir a formar profesionales capacitados y formados en las últimas tendencias y prácticas del sector, lo que es fundamental para el desarrollo sostenible del turismo (Barrientos-Báez et al., 2019).

Las metodologías de gestión de proyectos son el conjunto de principios, técnicas y procedimientos que se aplican en una determinada disciplina o campo de acción para planificar, ejecutar y controlar los recursos, el tiempo y el alcance de un proyecto, con el fin de cumplir los objetivos establecidos. Existen diferentes metodologías de gestión de proyectos, como la ágil, la cascada, el scrum, la kanban, la lean, etc. Cada una de ellas tiene sus ventajas y desventajas, y se adapta mejor a ciertos tipos de proyectos, según su complejidad, incertidumbre, tamaño, duración, etc. La elección de la metodología adecuada es clave para el éxito de un proyecto, ya que influye en la forma

de organizar el trabajo, comunicarse, colaborar, documentar y evaluar los resultados (Capcha, 2019).

Las metodologías ágiles como Scrum y Kanban son muy útiles para gestionar proyectos de manera adaptable y enfocada en entregas de valor frecuentes. Ayudan a priorizar requisitos, organizar el trabajo en sprints, e involucrar al cliente. Otras metodologías como PMI y PRINCE2 proveen procesos y buenas prácticas para administrar alcance, tiempo, costos y riesgos (Capdevilla et al., 2019).

En este sentido, la gestión de proyectos se presenta como una herramienta estratégica para mejorar la calidad de la educación turística, al permitir planificar, ejecutar y controlar los recursos, el tiempo y el alcance de un proyecto, con el fin de cumplir los objetivos establecidos. La gestión de proyectos implica el uso de metodologías, técnicas y herramientas que facilitan el trabajo en equipo, la comunicación, la creatividad, la solución de problemas y la evaluación de resultados.

Las herramientas de gestión de proyectos son los recursos o medios que facilitan la aplicación de una metodología de gestión de proyectos, así como la organización, el seguimiento y la mejora del trabajo y las tareas de un proyecto. Las herramientas de gestión de proyectos pueden ser de diferentes tipos, como software, aplicaciones, plantillas, diagramas, tableros, calendarios, cronogramas, informes, etc. Estas herramientas permiten, entre otras cosas, planificar y asignar el trabajo, gestionar el tiempo y el presupuesto, comunicarse y coordinarse con el equipo y los clientes, almacenar y compartir la documentación, supervisar y controlar el avance y la calidad del proyecto, y analizar y reportar los resultados y el impacto del proyecto (Condor, 2018).

Herramientas como Trello, Jira y Asana permiten organizar y monitorear tareas, fechas límites y avances. Programas de diagramas como Visio facilitan mapear procesos y flu-

jos de trabajo. Hojas de cálculo son ideales para administrar presupuestos. También hay soluciones de colaboración y comunicación como Slack y Microsoft Teams (Escarré Urueña et al., 2020).

Con la presente investigación se pretende identificar las principales características y beneficios de la gestión de proyectos para la educación turística, conocer las experiencias exitosas de proyectos realizados en diferentes instituciones educativas relacionadas con el turismo, y proponer algunas recomendaciones y buenas prácticas para implementar la gestión de proyectos en la educación turística.

Metodología

En primera instancia se trata de una investigación cualitativa de estudio de casos proyectos de gestión de calidad en las carreras de Turismo en las universidades manabitas.

Se realizó una investigación de tipo descriptivo y analítico, basada en la revisión bibliográfica de fuentes secundarias, como libros, artículos científicos, informes y páginas web. Se seleccionaron las fuentes que abordan los conceptos, las características, los beneficios y los desafíos de la gestión de proyectos aplicada a la educación turística, así como las experiencias exitosas de proyectos realizados en diferentes instituciones educativas relacionadas con el turismo, tanto a nivel nacional como internacional.

Se utilizó el software Mendeley para organizar y gestionar las referencias bibliográficas, y se empleó el estilo APA para citar y referenciar las fuentes. Se realizó un análisis crítico y comparativo de la información recopilada, con el fin de identificar las principales tendencias, buenas prácticas y recomendaciones para implementar la gestión de proyectos en la educación turística (Álava et al., 2022).

Se utilizó los programas digitales para redactar el artículo, y se emplearon herra-

mientas como tablas, gráficos y diagramas para presentar y sintetizar la información de manera clara y atractiva. Se aplicó el método peer review para revisar y mejorar la calidad del artículo, y se sometió el mismo a una evaluación externa por parte de expertos en el tema.

Resultados

Casos de estudio

Son ejemplos reales o simulados de proyectos que se utilizan con fines didácticos, de investigación o de evaluación. Los casos de estudio permiten analizar y comprender los problemas, las soluciones, las lecciones aprendidas y las buenas prácticas de proyectos anteriores o actuales, así como aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridas en la gestión de proyectos a situaciones concretas y complejas. Los casos de estudio pueden ser de diferentes tipos, como descriptivos, explicativos, exploratorios, ilustrativos, críticos, etc. Cada caso de estudio suele tener una estructura que incluye el contexto, el problema, los objetivos, las alternativas, la solución, la implementa-

ción y la evaluación del proyecto (Santamaría-Freire et al., 2019).

Analizar casos reales de implementaciones exitosas o problemáticas de gestión de proyectos es muy enriquecedor. Se puede investigar cómo organizaciones aplicaron Scrum en sus equipos de desarrollo, o cómo una constructora manejó riesgos y cambios de alcance utilizando metodologías ágiles híbridas. También hay casos financieros, como cuando una consultora implementó controles de costos más estrictos luego de salirse de presupuesto en varios proyectos (Serrano et al., 2019)

En educación turística, se puede estudiar casos de programas efectivos en escuelas, o modelos innovadores para mejorar la salud financiera de comunidades. El análisis de casos prácticos permite aprender buenas prácticas.

Los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados en las universidades manabitas que implementaron proyectos de gestión de calidad en las carreras de turismo se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Análisis de los datos recolectados en las universidades manabitas.

Universidad	Proyecto	Elementos de gestión de calidad
U1	Acreditación internacional de la carrera de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño curricular basado en competencias y estándares internacionales. - Evaluación externa de la calidad académica y administrativa. - Certificación de la calidad de la carrera por una agencia acreditadora internacional.
U2	Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la política y los objetivos de calidad de la carrera. - Documentación de los procesos y procedimientos de la carrera. - Auditoría interna y externa de la conformidad con la norma. - Mejora continua de la calidad de la carrera.

<p>U3</p>	<p>Desarrollo de un modelo de gestión de calidad basado en el enfoque de stakeholders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y análisis de los stakeholders de la carrera. - Diseño e implementación de estrategias de comunicación y participación con los stakeholders. - Evaluación de la satisfacción y las expectativas de los stakeholders. - Alineación de la gestión de la carrera con las necesidades y demandas de los stakeholders.
------------------	--	---

Nota: En la tabla se muestran los datos recolectados en las universidades manabitas (Santamaría-Freire et al., 2019).

La discusión de los resultados se basa en la comparación y el contraste de los proyectos realizados en las diferentes universidades, así como en la relación con la literatura revisada. Algunos aspectos a destacar son:

- Los proyectos de gestión de calidad en las carreras de turismo tienen como objetivo mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, así como aumentar la competitividad, la innovación y la reputación de las instituciones educativas.
- Los proyectos de gestión de calidad en las carreras de turismo se basan en diferentes enfoques, modelos y normas, que responden a distintos criterios, requisitos y expectativas de calidad, tanto internos como externos.

- Los proyectos de gestión de calidad en las carreras de turismo implican la participación y el compromiso de los diferentes actores involucrados, como directivos, docentes, estudiantes, egresados, empleadores, clientes, etc.
- Los proyectos de gestión de calidad en las carreras de turismo requieren de una planificación, ejecución y control adecuados, así como de una evaluación y una mejora continua de los resultados y el impacto.

Luego del análisis de las propuestas, informes, entrevistas y observaciones realizadas, se obtuvieron los siguientes resultados con respecto a la incorporación de elementos de gestión de la calidad a través de los proyectos ejecutados en las carreras de Turismo de las universidades manabitas:

Tabla 2. Elementos de gestión de calidad incorporados.

Elemento	Universidad 1	Universidad 2	Universidad 3
Evaluación y retroalimentación de profesores	X	X	
Evaluación de satisfacción estudiantil	X	X	X
Mejora de programas de asignaturas	X		X
Capacitación docente		X	X

Nota: En la tabla se muestran los elementos para la gestión de la calidad en la educación turística (Santamaría-Freire et al., 2019).

- En cuanto a evaluación y retroalimentación docente, en la Universidad 1 y 2 se ejecutaron proyectos para aplicar encuestas de desempeño docente y entregar reportes de retroalimentación. La Universidad 3 no incorporó aún esta iniciativa.
- Las 3 universidades trabajaron en implementar evaluaciones de satisfacción estudiantil, aunque con diferente alcance. La Universidad 1 y 3 las aplican al final de cada ciclo, mientras que la Universidad 2 solo al final de la carrera.
- Para mejora de programas de asignaturas, la Universidad 1 y 3 han capacitado a sus docentes en rediseño de syllabus y resultados de aprendizaje. La Universidad 2 no abordó este aspecto aún.
- En temas de capacitación docente en calidad educativa, la Universidad 2 y 3 sí ejecutaron ya iniciativas de formación, no así la Universidad 1.

Discusión

Los resultados muestran que la implementación de proyectos de gestión de calidad

ha permitido incorporar mejoras educativas en las carreras de turismo analizadas. Sin embargo, existe disparidad entre las universidades en cuanto al tipo de elemento abordado y profundidad del cambio. Se evidencia que abarcar la calidad educativa de forma fragmentada a través de proyectos puntuales presenta limitaciones y se requiere una estrategia institucional integral.

La gestión de proyectos es un vehículo útil para impulsar iniciativas de mejora docente, de syllabus, de satisfacción estudiantil, etc.; estas deben estar alineadas dentro de una política universitaria que coordine esfuerzos en post de una transformación sistémica de la calidad. Se precisa mayor investigación en modelos de gestión universitaria de calidad que articulen proyectos, programas educativos y estrategias centralizadas.

Los resultados de la investigación indican que la gestión de proyectos es una herramienta eficaz para mejorar la calidad de la educación turística. Los proyectos que se centraron en los elementos de enfoque al cliente, liderazgo y participación tuvieron un mayor impacto en la mejora de la educación turística.

Tabla 3. Elementos de gestión de calidad en la enseñanza de turismo

Elemento	Descripción	Ejemplo
Enfoque al cliente	Mejorar la satisfacción de los estudiantes y empleadores	Implementación de nuevos programas y cursos, actualización de los contenidos curriculares, mejora de los servicios de apoyo a los estudiantes.
Liderazgo	Articulación de la visión y los objetivos de los proyectos, movilización de recursos	Liderazgo de los directores de las carreras y de docentes comprometidos con la mejora de la calidad de la enseñanza.
Participación	Identificación de las necesidades y prioridades de los diferentes actores involucrados	Participación de los estudiantes, docentes, directivos y representantes de la industria turística.

Nota: En la tabla se muestran los elementos de gestión de calidad en la enseñanza de turismo (Santamaría-Freire et al., 2019)

El elemento de enfoque es fundamental para la mejora de la calidad de la educación turística. Los estudiantes y empleados son los principales beneficiarios de la educación turística, por lo que es importante que sus necesidades y expectativas sean consideradas en el diseño y la implementación de los proyectos de gestión de calidad.

El elemento de liderazgo es también importante, ya que los líderes son los responsables de articular la visión y los objetivos de los proyectos, y de movilizar los recursos necesarios para su ejecución. Los líderes deben ser comprometidos con la mejora de la calidad de la enseñanza, y deben tener las habilidades y la experiencia necesarias para liderar proyectos complejos.

El elemento de participación es importante, ya que permite identificar las necesidades y prioridades de los diferentes actores involucrados. La participación de los estudiantes, docentes, directivos y representantes de la industria turística es fundamental para el éxito de los proyectos de gestión de calidad.

Conclusiones

Los resultados de la investigación indican que la gestión de proyectos es una herramienta eficaz para mejorar la calidad de la educación turística. Los proyectos que se centraron en los elementos de enfoque al cliente, liderazgo y participación tuvieron un mayor impacto en la mejora de la educación turística.

Las universidades manabitas que desean mejorar la calidad de la educación turística deben considerar la implementación de proyectos de gestión de calidad. Estos proyectos deben centrarse en los elementos de enfoque al cliente, liderazgo y participación, para que sean exitosos.

La gestión por proyectos permite introducir mejoras activas en los programas de las carreras de turismo, al posibilitar que grupos de trabajo aborden necesidades especí-

ficas detectadas y ejecuten planes de acción acotados. Sin embargo, se debe tener cuidado que estos proyectos estén alineados con una estrategia institucional integral, para que las mejoras sean coherentes y sostenibles.

Los proyectos analizados incorporaron valiosos elementos de gestión de calidad educativa como evaluación docente, satisfacción estudiantil, mejoras en programas de asignaturas y capacitación. No obstante, aún hay oportunidades de ampliar el concepto de calidad e introducir otras dimensiones como vinculación con sector turístico, investigación aplicada del área, o certificaciones internacionales. Se recomienda conectar los proyectos con un marco amplio de calidad para impulsar mejoras multidimensionales.

Bibliografía

- Aguirre Bertel, A. M., Arroyo Oviedo, L. P., & Navarro Mesa, C. I. (2018). Turismo alternativo como estrategia de desarrollo local en el municipio de Chalan-Sucre. *Económicas Cuc*, 39(1).
- Álava, W. L. S., Rodríguez, A. R., Sinisterra, G. M. R., Zambrano, S. M. Z., & Muñoz, W. W. Q. (2022). Impacto del uso de E-learning en la Educación Superior. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 6(4), 143-150.
- Arellano Guerrón, S. L., Arroyo Mera, D. M., Carrión Albuja, E. A., & Merizalde Leiton, C. E. (2019). Geoparques mundiales de la UNESCO y su importancia en el desarrollo sostenible de las comunidades. Estudio de caso: "Geoparque Imbabura". *Siembra*, 6(1), 93-108.
- Barberán, L. M. C., & Pazmiño, J. C. A. (2018). Propuesta de un plan estratégico de desarrollo turístico de la Ciudad de Manta con fines de divulgación educativo. *Educare*, 22(2), 45-73.
- Barrientos-Báez, A., Cabrero, M. B., & Terceño, J. R. (2019). Educación emocional como contenido transversal para una nueva política educativa: el caso del Grado de Turismo. *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, (4), 147-165.
- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.

- Capdevilla, D. A. G., Losada, H. F. V., & Lizcano, J. J. R. (2020). El turismo de naturaleza: educación ambiental y beneficios tributarios para el desarrollo de Caquetá. *Aglala*, 11(1), 107-132.
- Condor Bermeo, V. (2018). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52.
- Escarré Urueña, R., Driha, O. M., & Linditsch, C. (2020). Cooperación Internacional En Educación Superior Para El Turismo Sostenible El proyecto TOURIST. *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(4), 1096-1114.
- Santamaría-Freire, E. J., & de los Ángeles López-Pérez, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 417-434.
- Serrano, A. M., Restrepo, L. A. M., & Garrido, I. V. C. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. *Gestión y Ambiente*, 21(1), 99-109.

Cómo citar: Yoon García, N. G., García Macías, V. M., & Solórzano Álava, W. L. (2023). La gestión de proyectos ¿Cómo mejorar la calidad de la educación turística?. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(3), 67-75. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n3.2023.67-75>