

LA UNIVERSIADA COMO VINCULO DE FORTALECIMIENTO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS DE LA LICENCIATURA EN TURISMO DE LA UAEMEX

Autores:

- **M.C.T y E. Gloria Georgina Icaza Castro***, gloriaicaza2003@yahoo.com.mx
- **Dr. en E.T Laura Peñaloza Suárez***, laurapesua@gmail.com.
- **M. en A. Mónica del Valle Pérez***, collegeacademy@hotmail.com

*Profesoras Investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México.

RESUMEN

En el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2017-2021 de la UAEM, se, señala la necesidad de fomentar estilos de vida saludables entre la comunidad universitaria por medio de la cultura física y el deporte, así como la identidad y la participación de su comunidad en actividades deportivas. La actividad física competitiva compromete al individuo ante su grupo, por lo tanto, la persona se siente responsable de mantener su rendimiento y de cuidar su salud con mejor alimentación y descanso adecuado, lo que repercute en un talante más amigable y tolerante.

Desde el año de 1947 se realiza el evento deportivo organizado por varias Universidades denominado Universiada, el cual a lo largo de los años ha logrado la motivación de varios jóvenes para practicar deporte organizado. La organización de la edición del presente año recayó en la Universidad Autónoma del Estado de México quien se abocó a través de su estructura y de jóvenes voluntarios a cumplir con este compromiso.

Un área primordial para el éxito del evento es el hospedaje de las diferentes delegaciones deportivas, este contó con el apoyo de jóvenes estudiantes de la licenciatura en turismo para su cumplimiento.

Este trabajo busca conocer a través de un estudio exploratorio de tipo cualitativo aplicado a los profesores responsables de las 17 sedes de hospedaje en la Ciudad de Toluca si la participación de los 180 jóvenes voluntarios alumnos de la licenciatura en turismo estudiantes del segundo al octavo periodo fue útil para la adecuada gestión de las actividades encomendadas y logró fortalecer la formación profesional de los mismos.

Palabras clave: Gestión, voluntariado deportivo, práctica profesional, hospedaje

ABSTRACT.

In the Master Plan for Institutional Development 2017-2021 of the UAEM, it points out the need to promote healthy lifestyles among the university community through physical culture and sports, as well as the identity and participation of their community in sport activities. Competitive physical activity commits the individual to their group, therefore, the person feels responsible for maintaining their performance and taking care of their health with better food and adequate rest, which has a more friendly and tolerant disposition.

Since the year of 1947 the sporting event organized by several Universities called Universiada has taken place, which over the years has achieved the motivation of several young people to practice organized sports. The organization of this year's edition fell to the Autonomous University of the State of Mexico, which focused on its structure and young volunteers to fulfill this commitment.

A key area for the success of the event is the hosting of the different sports delegations, this had the support of young students of the degree in tourism for compliance.

This work seeks to know through an exploratory study of qualitative type applied to the teachers responsible for the 17 hosting venues in the City of Toluca if the participation of young volunteer students of the degree in tourism was useful for the proper management of the entrusted activities and managed to strengthen their professional training.

Keywords: Management, sports volunteer, professional practice, lodging,

Introducción

A unos meses de haberse celebrado la Universiada 2018, teniendo como sede nuevamente a la Universidad Autónoma del Estado de México, la importancia que adquiere el deporte universitario es palpable pues despierta en la comunidad universitaria el interés por practicarlo en forma.

En palabras del Dr. En Ed. Alfredo Barrera Baca Rector de esta Universidad afirmó en el discurso de inauguración que “El esfuerzo siempre tiene su recompensa y es lo que ha permitido que cientos de atletas se den cita en la Universiada Nacional, la justa deportiva más importante entre instituciones de educación superior en México”.

La organización de este evento nacional donde participaron 26 disciplinas deportivas representó grandes retos uno de ellos fue la adecuada gestión para colaborar en el hospedaje a diferentes delegaciones deportivas juveniles representantes de diversas entidades del país.

Paralelamente la decisión de involucrar a la Facultad de Turismo y Gastronomía como colaboradora en el proceso antes citado implicó a su vez una eficiente organización interna para poder planear organizar y controlar en 17 hoteles de la Ciudad de Toluca la presencia voluntaria de estudiantes de la licenciatura en turismo, los que fungieron bajo la coordinación de un profesor adjunto y un Coordinador General el apoyo para hospedaje de la Universiada.

Las actividades desarrolladas por los jóvenes estudiantes representó poner en práctica diversos conocimientos relacionados con las competencias profesionales del hospedaje y la gestión administrativa en un aprendizaje práctico e intensivo.

Este trabajo de corte experimental buscó utilizando una investigación de corte cualitativo identificar si la Universiada evento que se puede considerar vínculo entre la teoría de las aulas y la práctica en un escenario real fortaleció la formación de los estudiantes de la licenciatura en turismo.

Metodología

Este trabajo busca conocer a través de un estudio exploratorio de tipo cualitativo aplicado a los profesores que fungieron como responsables de las 17 sedes de hospedaje en la Ciudad de Toluca y que contaron con jóvenes voluntarios alumnos de la licenciatura en turismo, si la participación de los alumnos cumple con las exigencias de un profesional del turismo en el área de hospedaje.

Objetivo general: Conocer la gestión de hospedaje encomendada a los estudiantes de la licenciatura en turismo durante la celebración de la Universiada 2018 fueron un vínculo de fortalecimiento en la formación profesional.

Los participantes de este estudio son los 14 profesores de asignatura, cuatro profesores de Tiempo Completo y el Coordinador de la licenciatura en Turismo pertenecientes a la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMéx, todos ellos con conocimientos relacionados al área académica de servicio turístico misma que coordina las diferentes unidades de aprendizaje relacionadas con el servicio turístico, designados como responsables en cada hotel sede de coordinar las actividades de los estudiantes y reportar a la organización central del evento la gestión del hospedaje de las 100 diferentes delegaciones deportivas que acudieron al mismo.

El instrumento utilizado fue una entrevista semiestructurada, aplicada en el mes de agosto 2018, que incluyó competencias operativas requeridas en el servicio de hospedaje, se consideraron entre otras las siguientes categorías: orientación de los servicios que recibió la delegación deportiva atendida, compromiso ético, actitud proactiva, iniciativa, motivación por la calidad, pulcritud en la apariencia, disponibilidad de horarios, comunicación oral y escrita y trabajo bajo presión.

Una vez realizadas las entrevistas se transcriben a continuación los resultados obtenidos:

1. ¿Considera que los alumnos conocían la ayuda que debían brindar a las delegaciones deportivas que atendían?

Si porque hubo una retroalimentación previa por parte de los profesores responsables

2.- ¿Considera que los alumnos a su cargo fueron proactivos? En caso afirmativo puede mencionar las características que observó en ellos?

Si entendiendo como proactividad anticiparse a las necesidades de las delegaciones a atender y resolución de sus demandas, se establecieron canales de comunicación informal con los funcionarios del hotel sede particularmente con las áreas involucradas, recepción, reservaciones y organización de eventos.

Al paso del evento de manera autónoma los alumnos indicaban a la delegación atendida las instrucciones básicas, para registro acreditación, transportación, etc.

3.-¿Se siente orgulloso(a) del trabajo que desempeñaron los alumnos a su cargo?

Si a pesar de no ser alumnos es destacable la responsabilidad asumida de manera profesional

Se considera que la experiencia fue altamente satisfactoria gratificante y enriquecedora para los alumnos.

4.-¿Considera que durante la Universiada 2018 la comisión de hospedaje a su cargo trabajó bajo presión?, ¿Cómo resolvían los alumnos estas situaciones?

Si particularmente los días de check in y check out que representaron días de mucho estrés por la cantidad de deportistas por delegación y por rama atlética, inclusive por la toma de decisiones en la asignación de los deportistas a diferentes habitaciones dentro del hotel. por las quejas e inconformidades de los deportistas por las políticas del hotel en cuanto al número de huéspedes por tipo de habitación, o bien las disposiciones del área de Deportes de la UAEMéx.

5.-¿Los alumnos fueron capaces de tomar decisiones asertivas? ¿Puede mencionar alguna(s) de ellas?

A medida que avanzaba la eliminatoria los alumnos debían tomar resoluciones asertivas como ejemplo: la reasignación de algunos deportistas a otras habitaciones, reprogramación de

horarios de traslado a los espacios sede de las competencias y al comedor, incluso hubo delegaciones que asistieron con mayor número de deportistas que los indicados en el registro inicial.

6.-¿Considera que para los alumnos participantes la pulcritud en su persona como un aspecto importante?

La organización del evento proveyó de dos a tres camisetas utilizadas como uniforme haciendo hincapié en la imagen personal, la mayoría de ellos lo consideraron importante, igualmente finalizó el evento y fue muy agradable el cuidado adecuado a las prendas entregadas, ya que opinan que la imagen personal en un prestador de servicio es prioritaria.

7.-¿Los alumnos fueron capaces de cumplir con los horarios asignados a sus funciones?

Si inclusive cubrían turnos de labores más amplios a lo asignado en primera instancia, hubo algunos alumnos que por la naturaleza del evento llegaron a cubrir hasta 12 horas.

8.-¿Los alumnos realizaron adecuadamente labores de control administrativo?

Si llevaron los controles establecidos por la organización central, check in y check out y de control de los transportes.

9.-¿Considera que los alumnos desconocen alguno de los elementos relacionados con la calidad que se debe brindar en el servicio de hospedaje?

Para prestar este servicio se consideraron alumnos de todos los periodos es así que se contó con la participación de segundo, cuarto, sexto y octavo periodo de la licenciatura se puede constatar

que desde el cuarto periodo se considera que ya conocen los elementos operativos básicos para brindar el servicio.

Todos tenían una idea muy concreta de lo que es el servicio experimentando y viviendo un evento con estas características y magnitud

Es necesario tanto como profesor como alumno estar enfocado en las actividades a realizar y tener conocimiento pleno de las mismas

Desarrollo del tema

Universiada

El Consejo Nacional del Deporte de la Educación, A. C. (CONDDE), tiene sus antecedentes en 1947, cuando en México se realizaron los Primeros Juegos Nacionales Universitarios.

Posteriormente, en la década de los 60 se creó un organismo que contaría con pertinencia social y deportiva, y que buscaría aglutinar a un sector tan importante del deporte nacional como lo es el universitario, dando origen a la Organización Deportiva Estudiantil Mexicana (ODEM). Este como antecedente del primer organismo representativo del deporte de las Instituciones de Educación Superior (IES).

En el año de 1972, México por conducto de la ODEM se afilia a la Federación Internacional del Deporte Universitario (FISU), en la Asamblea Ordinaria de Roma y su primera participación en una Universiada Mundial fue en 1973 en Moscú, Rusia.

Como consecuencia de esto y una vez alcanzado el objetivo primero, en 1976 nace el Consejo Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior para el Deporte y la Recreación (CNUIESDR) con una estructura organizada y un organigrama definido.

En 1979, México celebró la Universiada Mundial, en la que participaron 94 países y compitieron dos mil 974 deportistas; el beneficio principal fue el auge que tomó el deporte estudiantil de nivel superior en nuestro país.

La palabra "Universiada" proviene de la combinación de las palabras "Universidad" y "Olimpiadas", también se utilizan términos más correctos como Juegos Mundiales Universitarios o Juegos Mundiales de Estudiantes

En 1989, el Consejo Nacional del Deporte Estudiantil inicia el Programa de los Juegos Nacionales de la Educación Superior, creándose el Sistema Nacional de Competencias del Deporte de Educación Superior, (SINCODE), con los primeros Juegos de la Educación Superior celebrados en el mes de mayo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en 8 disciplinas deportivas.

En 1994, el CONDDE se fortalece en su parte jurídica lo que le permitirá en el futuro la soberanía en sus decisiones. Fue así que en el 2001, lo que había sido el Consejo Nacional del Deporte Estudiantil, cambiaría de Razón Social, pero conservaría el acrónimo inmediato anterior; ahora se le conocería como: Consejo Nacional del Deporte de la Educación, A. C.

La Comisión Nacional del Deporte fortaleció entonces al CONDDE, otorgándole mayor apoyo financiero para consolidar su representatividad en todas las entidades federativas.¹

Fue en 1996 cuando los campeonatos nacionales estudiantiles se desarrollaron con el esquema que ahora conserva la Universiada Nacional, promoviéndose ocho deportes. En esa ocasión participaron 2600 estudiantes en la fase intramuros, de los cuales 1834 compitieron en la fase final efectuada en Guadalajara.

El Servicio como Proceso Experiencial.

Actualmente el turismo puede ser definido no solo como un fenómeno económico medible por las estadísticas respectivas sino por el perfil psicológico del turista es así que estudiosos del tema como Kotler, 1997 p.115 citado en Aguiar, 2015 considera los siguientes motivos del turista:

- 1) La necesidad de descansar de las actividades diarias de trabajo y someter al organismo a una reconstitución
- 2) La de conocer a otras personas, con el único propósito de socializar y universalizar al ser humano.
- 3) La de unir a la familia y de viajar grandes distancias en grupos compactos e indisolubles.
- 4) La de encontrarse consigo mismo y realizar introspecciones con carácter de salud.

5) La de realizar negocios, donde las costumbres locales pudieran hacerse preponderantes en dicho proceso.

Por otra parte, tal como sostiene Aguiar, 2015 también prepondera la cantidad de dinero que se desprende de la actividad turística y el protagonismo al ente humano en la interrelación con otros seres humanos, por lo que el hecho experiencial se hace turismo, entender la forma en que se brinda el servicio turístico puede ser a través del modelo llamado servucción que surge como la interacción entre el personal, el cliente y el soporte material de la organización, por lo tanto a través de una adecuada servucción la experiencia de los clientes mejora y por lo tanto se incrementa el nivel de satisfacción de los mismos.

Son tres los principales ejes que interactúan en la correcta prestación de la servucción: El soporte físico, que vendría a ser todo el conjunto de elementos materiales que se utilizan en pro de conseguir que el servicio se ofrezca en las mejores condiciones y con la mayor calidad posible. En concreto, este citado soporte se puede clasificar en dos grupos claramente delimitados: los recursos que se emplean para poder presentar y ofrecer el servicio y los que se usan para llevar a cabo el servicio en sí.

El personal de contacto, que es el que tiene como clara misión ofrecer al cliente la mejor atención posible.

El cliente, que es pieza fundamental del proceso en tanto en cuanto se puede considerar que si él no existe no hay servicios

Estos tres son los elementos visibles que forman parte del procedimiento de servucción. No obstante, otros no son visibles como son el servicio en sí y el sistema de organización interna, que no es visto por el cliente pero que juega un papel fundamental para la conformación de aquel.

Voluntariado universitario

El voluntariado universitario es una iniciativa mayoritariamente de origen estudiantil, desarrollado para ejecutar acciones en beneficio de la comunidad, así como para fortalecer una mayor sensibilidad social y ciudadana de los estudiantes respecto de las problemáticas y necesidades de los habitantes más vulnerables de la ciudad. Así, el voluntariado universitario se transforma en un ámbito interesante para fortalecer los procesos de formación universitaria como expresión de un aprendizaje servicio.

Desde una perspectiva global, según el Informe del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011:4) se señala que determinar qué es el voluntariado no resulta una tarea sencilla, ya que existe una gran cantidad de definiciones disponibles en la literatura, por lo que recomiendan identificar tres grandes criterios en las acciones de voluntariado:

— *Voluntad libre*: la acción debe llevarse a cabo de forma voluntaria, de acuerdo con la propia voluntad libremente expresada de la persona, y no como una obligación impuesta por una ley, un contrato o un requisito académico.

— *Motivación no pecuniaria*: la acción no debe llevarse a cabo primordialmente para la obtención de una recompensa económica. El reembolso de gastos o estipendios, así como los pagos en especie como los asociados a los gastos de transporte y manutención, deben justificarse de forma adecuada.

— *Beneficio para otros*: la acción debe perseguir el bien común y favorecer de forma directa o indirecta a personas ajenas a la familia o el hogar del voluntario, o bien realizarse en favor de una determinada causa, incluso si la persona que actúa como voluntaria también resulta beneficiada.

Se puede entonces describir que el voluntariado universitario objeto de este trabajo se considera como la prestación de un servicio a un tercero a través de la infraestructura hotelera y de la organización nacional, y universitaria del evento denominado Universiada.

De esta manera, Soler 2007:25 citado en Gaete 2015, define el concepto de voluntariado como “un conjunto de personas que ha adquirido una conciencia solidaria fundamentada en una visión crítica de la realidad y en su derecho como ciudadano, desarrollando actividades de

forma altruista y solidaria, basadas en su libre decisión, en un compromiso con el marco organizativo que le facilita un proceso formativo adecuado”.

Conclusiones

La realización de un evento nacional representa siempre un gran reto cuanto más si convergen una serie de factores que pueden dificultar la logística del mismo, es digno de destacar que la Universidad Autónoma del Estado recibe la encomienda con una anticipación tan solo de dos meses, encontrándose ante un gran reto fue capaz de entregar excelentes resultados como fue la realización en diferentes sedes de la Ciudad de Toluca y Valle de Bravo de competencias pertenecientes a 26 disciplinas deportivas.

Al ser responsable la Facultad de Turismo y Gastronomía para organizar la comisión de hospedaje de las diferentes delegaciones la coordinar de 17 sedes y el transporte implicó la ayuda voluntaria de los alumnos de la licenciatura en turismo.

La participación en este evento permitió aplicar conocimientos teóricos en una realidad diferente a la que tradicionalmente se enfrentan los alumnos al realizar prácticas profesionales.

Al finalizar el evento fue posible en reconocimiento a la labor desempeñada por los alumnos extender constancias con validez oficial por 200 horas prácticas, coadyuvando en alcanzar las 2170 horas prácticas recomendadas por el organismo acreditador de la licenciatura, el Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística A.C. (CONAET).

Referencias bibliográficas

Aguiar López, J., (2015). Hoteles, Hoteleros y Hotelería, SBN-13: 978-84-16399-26-0Nº
Registro: 2015039925

Gaete Quezada, Ricardo. (2015). El voluntariado Universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social: Un estudio de caso. Última década, 23(43), 235-260. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362015000200009>

Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (78), 162-173.

Solsona M, Javier. Calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales. *Gest. tur.* (Valdivia). [online]. 2000, no.5, supl. [citado 25 Agosto 2018], p.65-89. Disponible en la World Wide Web:

<http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64282000000100007&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-6428.

https://universiadanacional2018.uaemex.mx/archivos/Mensaje_de_bienvenida.pdf

<https://universiadanacional2018.uaemex.mx/?action=hospedaje>