



Autores

Ximena Fernanda Velasco Tafur
Lina Marcela Padilla Delgado
José Fabián Ríos Obando
Luis Fernando Cruz Caicedo
Alexander Zúñiga Collazos
Haiber Gustavo Agudelo Casanova
Saira Magali Ortiz

El administrador y sus competencias para el sector turismo



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

El **administrador** y sus competencias
para el **sector turismo**

El administrador y sus competencias para el sector turismo

El administrador y sus competencias para el sector turismo / Ximena Fernanda Velasco Tafur, Lina Marcela Padilla Delgado, José Fabián Ríos Obando, Luis Fernando Cruz Caicedo, Alexander Zúñiga Collazos, Haiber Gustavo Agudelo Casanova, Saira Magali Ortiz. –Cali: Editorial Bonaventuriana, 2023.

138 páginas.

Incluye referencias bibliográficas

ISBN: 978-628-7559-25-7 (electrónico)

Turismo -- Enseñanza y aprendizaje 2. Turismo -- Competencia profesional 3. Turismo -- Aspectos económicos 4. Turismo -- Cali (Colombia) 5. Turismo - Mercadeo I. Velasco Tafur, Ximena, II. Padilla Delgado, Lina Marcela III. Ríos Obando, José Fabián IV. Cruz Caicedo, Luis Fernando V. Zúñiga Collazos, Alexander VI. Agudelo Casanova, Haiber Gustavo VII. Ortiz, Saira Magali VIII. Título

338.4791071 (CDD 23)

A238

CEP- Biblioteca Fray Juan de Jesús Anaya Prada. Universidad San Buenaventura Cali.

© Universidad de San Buenaventura



Editorial Bonaventuriana

El administrador y sus competencias para el sector turismo

© Autores: Ximena Fernanda Velasco Tafur, Lina Marcela Padilla Delgado, José Fabián Ríos Obando, Luis Fernando Cruz Caicedo, Alexander Zúñiga Collazos, Haiber Gustavo Agudelo Casanova, Saira Magali Ortiz

2023

© Editorial Bonaventuriana, 2023

Universidad de San Buenaventura

Colombia

Dirección Editorial Cali

Calle 117 No. 11A-62

PBX: 57 (1) 520 02 99 - 57 (2) 488 22 22

e-mail: editorial.bonaventuriana@usb.edu.co

www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co

Colombia, Sur América

Dirección editorial: Claudio Valencia Estrada

Diseño y diagramación: Edward Carvajal Arciniegas

Fotografías: Programa "Viájate el Valle" - Gobernación del Valle del Cauca.

Acodrés Pacífico y La Amazonía - Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica.

Los autores son responsables del contenido de la presente obra.

Prohibida la reproducción total o parcial de este libro por cualquier medio, sin permiso escrito de la Editorial Bonaventuriana.

e-ISBN: 978-628-7559-25-7

Libro digital

Cumplido el depósito legal

(Ley 44 de 1993, Decreto 460 de 1995 y Decreto 358 de 2000).

2023



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

El **administrador** y sus competencias para el **sector turismo**

Autores

Ximena Fernanda Velasco Tafur
Lina Marcela Padilla Delgado
José Fabián Ríos Obando
Luis Fernando Cruz Caicedo
Alexander Zúñiga Collazos
Haiber Gustavo Agudelo Casanova
Saira Magali Ortiz



Contenido

- 14 | Prólogo
- 16 | Introducción
- 21 | Metodología del estudio
- 29 | Comportamiento del sector turismo
- 47 | Las competencias profesionales del administrador
- 63 | Necesidades regionales del sector turismo frente a las competencias
- 81 | Análisis de las competencias desde la academia
- 126 | Conclusiones generales
- 128 | Referencias



Lista de tablas

Tabla 1
Evolución del concepto de competencias 47

Tabla 2
Grupo focal directivos y docentes 81

Tabla 3
Grupo focal estudiantes 81

Tabla 4
Grupo focal egresados 81

Lista de figuras

Figura 1 Metodología del estudio.....	20	Figura 15 Tamaño de empresas participantes	66
Figura 2 Ficha técnica del estudio	23	Figura 16 Perfiles más demandados en el sector turismo en Santiago de Cali	67
Figura 3 Encuesta de gasto interno en Turismo.....	31	Figura 17 Procesos en los que se desempeña el administrador de empresas en el sector turismo.....	67
Figura 4 Estimación número de turistas en el Valle del Cauca	33	Figura 18 Nivel de dificultad/facilidad para conseguir el perfil en un proceso de contratación.....	68
Figura 5 Número de empleados.....	38	Figura 19 Nivel de bilingüismo requerido por las empresas de turismo.....	68
Figura 6 Modelo <i>Tuning</i> Europa	49	Figura 20 Nivel de bilingüismo actual en las empresas de turismo.....	69
Figura 7 Competencias genéricas del profesional en administración de empresas	50	Figura 21 Evaluación de percepción de calidad del profesional egresado de Administración de Empresas en Santiago de Cali	69
Figura 8 Competencias específicas del profesional en administración de negocios	51	Figura 22 Calificación de importancia de la competencia genérica en el perfil del administrador	71
Figura 9 Retos empresariales.....	52	Figura 23 Calificación de importancia de la competencia específica en el perfil del administrador.....	72
Figura 10 Tendencias en el sector turismo.....	54	Figura 24 Evaluación integral	93
Figura 11 Importancia de las tendencias específicas del sector turismo.....	55	Figura 25 Perfil del egresado.....	94
Figura 12 Soluciones digitales que tienen previstas implantar o potenciar las organizaciones en los próximos años	56	Figura 26 Componentes y créditos de universidades con acreditación de alta calidad	118
Figura 13 Perfiles que tienen previstos incorporar las organizaciones en los próximos 5 años	56		
Figura 14 Priorización de importancia de las características para las personas que se incorporan en las empresas	57		





Prólogo



El tema que aborda este libro, además de ser estratégico para la inserción de la economía colombiana en el mundo, se ha convertido también en un anhelo de muchos actores sociales en nuestro país que ven en el turismo responsable y sostenible, una oportunidad tangible para obtener ingresos económicos desde la protección y salvaguardia de las riquezas ambientales y culturales que caracterizan muchos territorios de Colombia.

Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), durante los próximos 10 años esta industria en Latinoamérica generará 5,5 millones de nuevos puestos de trabajo. Así mismo, se pronostica una tasa de crecimiento interanual del 4 por ciento, en comparación con el crecimiento de la economía total de la región, que se estima sea de 2,3 por ciento para el mismo periodo.

En el caso de Colombia, llegaron en 2022 aproximadamente 4 565 626 visitantes no residentes, lo que representó un aumento del 109,2 % en comparación con 2021 y del 0,7 % con respecto a 2019. Además, se movilizaron 42,6 millones de personas por vía aérea entre enero y noviembre, y la ocupación hotelera se ubicó en 55,5 %, según la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), con base en cifras del DANE. Las actividades económicas relacionadas con el turismo dejarían en 2022 un aporte importante al valor agregado del producto interno bruto (PIB) del país, y su impacto se calcula en \$45 billones, según el mismo Ministerio.

Según el Centro de Pensamiento Turístico (CP-TUR), el Valle del Cauca fue reconocido, en 2019, como el tercer departamento más competitivo de Colombia, con una calificación de 6.1 de 10, ocupando también el séptimo lugar en el ranking de ocupación hotelera, con una puntuación de 54.8 %. Por su parte, la ciudad de Santiago de Cali recibió por tercera vez consecutiva en 2022 el reconocimiento World Travel Awards (WTA), como Destino Ciudad Cultural Líder de Sudamérica. En línea con esto, de los 3.95 millones de turistas nacionales y extranjeros que llegaron a Colombia en 2019, 215 535 llegaron al departamento, lo que representa el 5.45 % del total de los extranjeros, de los cuales el 62,35 % fueron recibidos en Cali, siendo la ciudad más visitada en el departamento, seguida por Guadalajara de Buga, con el 17,86 %, y Buenaventura, con el 12,99 %.

Por esto, uno de los grandes retos del país en los próximos años es posicionar al sector turismo como uno de los principales pilares de la economía colombiana, conscientes que su desarrollo jalonará la inversión en otros sectores que hacen posible atender a los millones de turistas nacionales y extranjeros, tal como lo requiere una industria de talla mundial. Sin una apropiada y eficiente infraestructura tecnológica, aeroportuaria, hotelera y vial, así como otros servicios básicos que rodean la experiencia del turista, tales como salud, seguridad y alimentación, será difícil que el sector realice el salto necesario para apelar a esa posición destacada entre otros destinos internacionales. Sin embargo, esta responsabilidad no recae exclusivamente en el Estado.

La administración de empresas posee un papel fundamental para que las firmas de turismo sean empresas competitivas, con propuestas de valor diferenciales y con la capacidad

para desarrollar capacidades y habilidades estratégicas asociadas al sector servicios. No sobra recordar que en esta industria y como ocurre en otros sectores del país, el 85 % de las empresas son pymes. Por esto y así como lo indica el presente libro y los resultados de su investigación, aspectos como la formalización empresarial, la formación de capital humano, específicamente en materia de bilingüismo y servicio al cliente, el mercadeo digital y el desarrollo de propuestas de valor segmentadas y diferenciales desde la economía creativa, son algunos de los retos que un administrador de empresas puede liderar para robustecer el tejido empresarial de este sector, que tras la pandemia, necesita seguirse recuperando y potenciando.

En este sentido, el presente libro destaca el inmenso potencial que poseen estos lugares como destinos turísticos tanto nacionales como internacionales y resalta el trabajo conjunto que se debe seguir realizando entre Estado, academia y empresa para sofisticar la oferta de la región, a través de documentos de política pública en relación con el sector; programas de formación pertinentes para los retos de empresas de servicios turísticos; y por último pero no menos importante, el empuje emprendedor y espíritu empresarial que debe caracterizar a la población de la región.

Para el CPAE, resulta fundamental comprender las realidades regionales de nuestro país y contribuir a delinear cómo los administradores de empresas pueden incidir positivamente en ellas, consolidándolos como actores sociales claves en la construcción de un mejor país, que cuenta con todo lo necesario para enamorar a millones de viajeros que lo desean visitar, conocer y disfrutar.

Olga Lucía Montes Gordillo
Directora Ejecutiva

Consejo Profesional de Administración de Empresas CPAE

Introducción

El turismo es un sector caracterizado por su creciente dinámica que motiva modificaciones o ajustes de las actividades o procesos de negocios debido a que, por su propia naturaleza, permite interacciones socioculturales, lo que obliga a que las empresas que hacen parte del sector den cuenta de los requerimientos de los clientes en procura de incorporar de forma expedita todos aquellos cambios tendientes a lograr su satisfacción y fidelización.



Estas, entre otras razones, ha posicionado al turismo, convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingresos para los países, debido a que es el motor clave del progreso sociocultural y económico que fomenta en las empresas altos niveles de competitividad y capacidad para internacionalizarse, dentro de un contexto dinámico, sujeto a cambios tecnológicos, nuevas normas gubernamentales en cada estado, alteraciones medioambientales, entre otras (Leung, 2021).

Según Monfort (2000), el sector turismo tiene una amplia gama de subsectores, que ofrecen valor y contribuyen a toda la cadena. Los restaurantes, alquileres, agencias de viajes y transporte, entre otros, pueden considerarse como actores fundamentales en este sector turístico en cualquier país. Sin embargo, esta situación plantea

un problema, toda vez que cuando se requiere trazar planes de acción y crear políticas orientadas a la promoción y el desarrollo, puede producirse ambigüedad o ineficacia, por cuanto cada actividad o negocio tiene sus propias especificidades.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2018), en el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022, Colombia es considerada como uno de los destinos turísticos más atractivos a nivel mundial; sin embargo, se requieren inmensos esfuerzos para establecer un modelo turístico que contribuya al desarrollo económico del país. Esto implica una mayor colaboración entre diversos usuarios y partes interesadas, para lograr una articulación entre la oferta y la demanda de conocimiento, en donde se garantice el fortalecimiento del sector.



Teniendo en cuenta el potencial con que cuenta la región para beneficiarse del turismo, como una de las actividades de mayor impacto económico, se pretende identificar potencialidades, retos y competencias de los administradores de negocios respecto a la propuesta del turismo en Santiago de Cali, ciudad donde se han llevado a cabo importantes eventos internacionales y que cuenta con un amplio potencial turístico que permite afianzar los esfuerzos desde la academia hacia un contexto real y adecuado a las necesidades y promoción del turismo.

De modo que es importante lograr una efectiva vinculación entre los actores de la cuádruple hélice (Estado, universidades, empresas y sociedad civil), para la identificación de las necesidades de formación y demás expectativas que el sector espera de los futuros profesionales para promover el desarrollo competitivo de los diversos encadenamientos productivos asociados a la actividad turística.

Según la literatura, las políticas públicas son un eje dinámico para el desarrollo organizacional del sector turístico, por lo que se asume que un marco regulatorio orientado a la formación y capacitación de los actores puede favorecer la innovación, la competitividad y el desempeño de manera transversal (Law, Li, Fong & Han, 2019; Volgger, Erschbamer & Pechlaner, 2021)

Lo anterior implica una demanda de fuerza laboral capacitada que pueda desempeñarse efectivamente en los retos que implica el sector. Siendo así múltiples los perfiles demandados y las competencias requeridas. El presente proyecto se enfoca en el análisis de las reali-

dades empresariales (incluye la identificación de oportunidades y retos) que afrontan los administradores de empresas y sus denominaciones similares (como una de las profesiones demandadas por el sector) en su quehacer diario, además de reconocer las competencias requeridas en el profesional lo que permite proyectar un perfil de administrador acorde con las necesidades de los sectores que impacta y articular el desarrollo por competencias en los programas educativos que brindan las universidades. Es un proyecto que le apunta a un análisis del hoy y del mañana del administrador de empresas que integra la empresa, la universidad y el gobierno, a través de una investigación de las competencias que el empresariado requiere en los nuevos profesionales de administración al servicio de las compañías del sector público y privado.

Teniendo en cuenta las dificultades en materia laboral que se evidencia en los últimos años en el país y que mantiene una tendencia similar a nivel mundial, en la que cada vez son mayores las exigencias sobre las competencias y habilidades requeridas en los profesionales, se hace necesario determinar en los egresados de administración de empresas, las competencias laborales demandadas y sus necesidades en el sector empresarial, con el fin de identificar barreras y reconocer elementos de formación que requieren para alcanzar niveles profesionales por encima de sus competidores. Igualmente, se espera contribuir desde la academia a cerrar la brecha existente entre las competencias entregadas por la academia y las requeridas por los sectores que demandan los profesionales en administración.











capítulo I

Metodología del estudio

Alexander **Zúñiga** Collazos



El presente estudio constituye el entregable del proyecto “Identificación de potencialidades, retos y competencias de los administradores de empresas respecto a la apuesta regional del turismo en Santiago de Cali”, establecido en el convenio de asociación número 18 de 2022, suscrito por el Consejo

Profesional de Administradores de Empresa y la Universidad de San Buenaventura, el cual tiene como finalidad realizar un análisis de las competencias requeridas por la profesión para la identificación de brechas y potencialidades frente a la apuesta regional del turismo en Santiago de Cali.

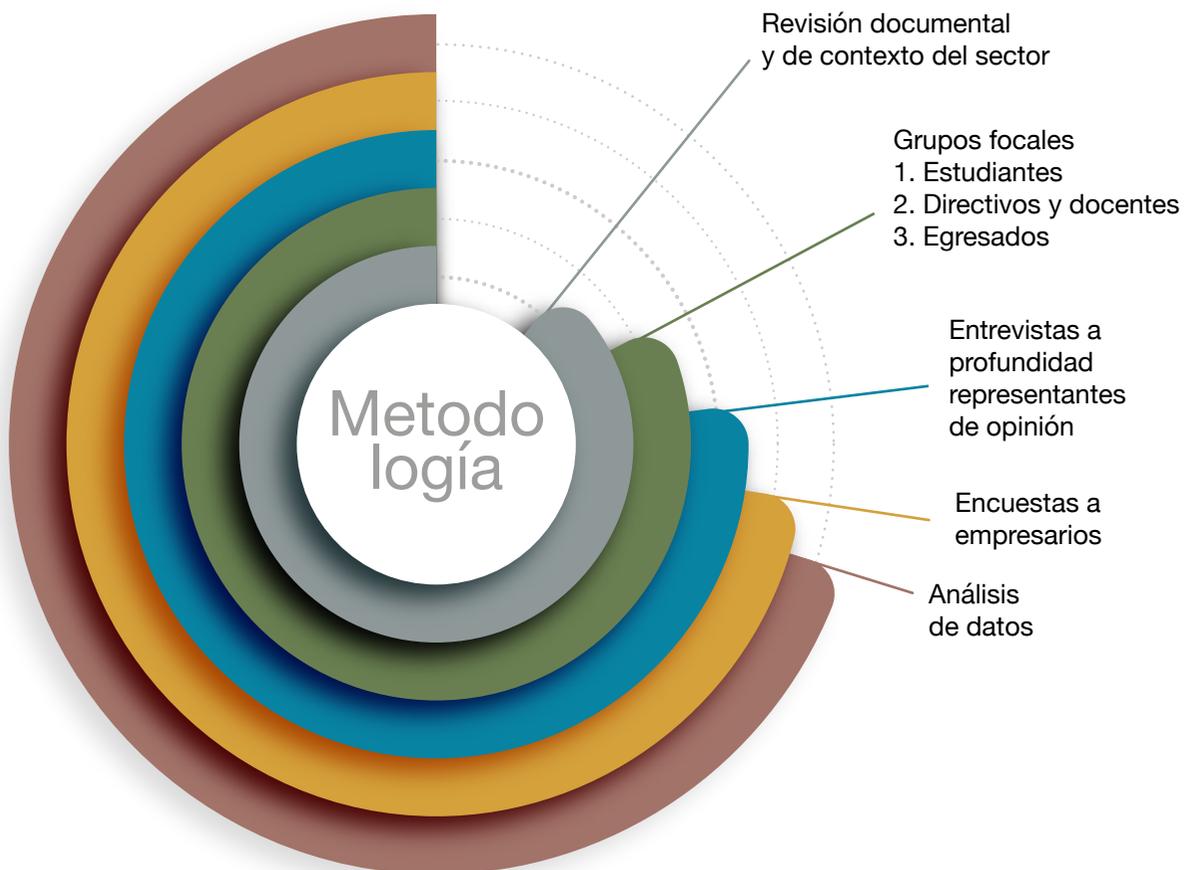
Las oportunidades y retos de los profesionales en administración de empresas identificados para el sector turístico, son elementos fundamentales para reconocer las señales de desajuste entre la demanda laboral del sector y la oferta educativa y formativa de las universidades en torno a la profesión.

Esta información, permite vislumbrar qué tanto, desde la formación, se está contribuyendo a la vinculación de profesionales y al incremento de la productividad y competitividad de las empresas, de acuerdo con sus necesidades, y al mismo tiempo, hasta qué punto es un análisis efectivo para facilitar el acceso a más oportunidades de empleo y mejora de las mallas curriculares para la profesión de administración de empresas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento desarrolla por etapas la ruta metodológica para el análisis de oportunidades, retos y competencias del profesional en administración en el marco del sector turismo. En estas fases se identifican:

- Necesidades regionales del sector turismo frente a las competencias de los administradores de empresas.
- Perspectivas académicas de la alineación del currículo de la profesión con los requerimientos de desarrollo del sector turismo en la región.
- Oportunidades de mejora en las mallas curriculares de los programas de administración de empresas alineados con la necesidad regional del sector turismo.

Figura 1
Metodología del estudio

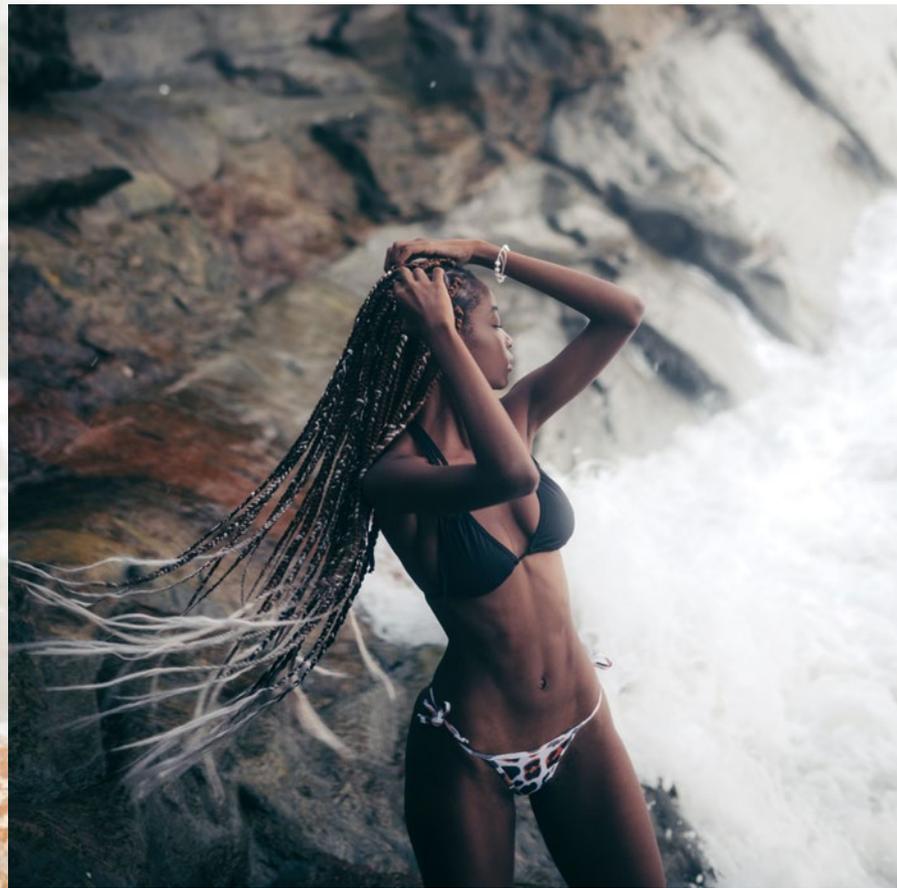




Fases

Fase 1. Revisión documental y de contexto del sector

En esta primera etapa se realiza una revisión de indicadores relevantes del sector escalonado (global, Colombia, Valle del Cauca y Cali) desde la contextualización del sector y sus retos a nivel empresarial; seguido por una revisión académica de literatura en torno a la temática de competencias profesionales genéricas y específicas con enfoque en la administración de empresas, usando las bases de datos Google Académico, Scopus, Science Direct y Taylor and Francis. En esta etapa se selecciona la herramienta de medición de competencias acorde al contexto de la administración de empresas.



Fase 2. Grupos focales

En el marco del proyecto se desarrollan tres grupos focales para analizar perspectivas académicas de la alineación del currículo: el primero con estudiantes de administración de empresas, el segundo con directivos y profesores de administración y ciencias económicas y el tercero con egresados de la profesión. Los grupos focales tuvieron una duración de 1 hora, enfocados en la identificación de competencias, falencias y oportunidades de las mallas curriculares, los cuales se registran a través de grabación en video. Se cuenta con la participación de 5 estudiantes, 7 directivos y docentes y 6 egresados.

Los integrantes fueron seleccionados de manera estratégica dada su trayectoria y experiencia, tanto en el campo de la docencia dirigida a estudiantes de administración de empresas, como a su demostrada y activa participación en el sector turístico de Santiago de Cali, como miembros activos del CETUR (Centro de Estudios en Turismo) y de la junta directiva del Convention and visitor Cali Valle Bureau.

Las preguntas desarrolladas fueron:

- ¿Qué habilidades y competencias debe tener un profesional para trabajar en turismo?
- ¿Consideran ustedes que el perfil como administradores de empresas, les ofrece competencias y habilidades para gerenciar procesos en organizaciones del sector turismo, en cargos como gerente, director o coordinador?
- ¿Qué cursos o temáticas deberían incorporarse en la formación de los profesionales para liderar procesos en el sector?
- ¿Cuáles son los principales retos que tienen las organizaciones del sector turismo?

Fase 3. Entrevistas en profundidad a representantes de opinión

Se realiza selección de representantes de opinión del sector, la invitación se envía vía correo electrónico. En total se realizan 4 entrevistas: 2 líderes de agremiaciones representativas del turismo y 2 empresarios de alto nivel. El objetivo de las entrevistas es identificar necesidades regionales desde la perspectiva de representantes de opinión con amplio conocimiento del sector.

Las preguntas desarrolladas se enfocaron en los siguientes temas:

- Retos que enfrenta el sector turístico en la ciudad de Santiago de Cali.
- Oportunidades del sector turismo de Santiago de Cali.
- Perfiles profesionales más demandados en sector turismo en los próximos 5 años.
- Vacantes laborales en esos perfiles profesionales en los próximos 5 años.
- Retos y oportunidades que dejó la pandemia, para el sector y la compañía en términos de fuerza laboral.
- Identificación de competencias requeridas por el sector turístico para el perfil del administrador de empresas en el desempeño de su actividad profesional.

Fase 4. Encuestas a empresarios

Se desarrolla una herramienta tipo cuestionario que evalúa las competencias profesionales frente a las necesidades del sector. Esta herramienta se desarrolló de acuerdo con la revisión teórica efectuada.

Figura 2
Ficha técnica del estudio

Fecha de ejecución:
21 de noviembre
al 2 de diciembre del 2022

Población: empresarios del sector
turismo de Santiago de Cali

Filtros utilizados: empresas que hayan tenido
experiencia en contratación del perfil de
administrador de empresa (y sus
denominaciones similares)

Porcentaje de error:
5 %

Porcentaje de confianza:
90 %

Población: 1971 empresas registradas en
la Cámara de Comercio de Cali

Número de encuestas realizadas:
229 efectivas

Limitantes del estudio

- De la población total del estudio, no todas las empresas cuentan con administradores dentro de su nómina, por lo cual no aplican al estudio.
- Noviembre y diciembre son meses de temporada alta para los establecimientos por lo cual reduce la tasa de respuesta del ejercicio.









capítulo 2

Comportamiento del sector turismo

José Fabián **Ríos**
Saira Magali **Ortiz**

Según la investigación realizada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), citada por El Espectador (2022), la contribución del sector turismo en el PIB global en 2019 fue de casi 9.2 billones de dólares, sin embargo, en el año 2020, el turismo tuvo una caída del 4.1 %, generando una pérdida de casi 4,5 millones de dólares en la economía mundial. Sin embargo, el

sector ha venido recuperándose y se estima que en el año 2022 podría alcanzar un aporte de 8.6 billones de dólares a la economía mundial. Con el avance de la vacunación se espera una flexibilización en la restricción de los viajes internacionales con lo que el sector podría crear 58 millones de empleos en 2022 en el mundo.

Turismo internacional

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, OMT (UNWTO, por sus siglas en inglés), el turismo es uno de los sectores de gran importancia para la recuperación de la economía mundial. Se espera un crecimiento del 4 % en 2022 y un 3,5 % en 2023, teniendo en cuenta que antes de pandemia el turismo era la tercera actividad económica en generar empleo y desarrollo económico después de los combustibles y productos químicos (UNWTO, 2022).

Con la llegada de la pandemia, los gobiernos ordenaron confinamiento para frenar la propagación del virus de la COVID-19, sin embargo, los diferentes sectores económicos se vieron afectados con las medidas tomadas por las autoridades, en especial el sector del turismo que tuvo una reducción del 98 % de turistas internacionales en comparación con el año 2019, lo que pone en riesgo la estabilidad económica de millones de personas en el mundo. Los gobiernos de los diferentes países tienen la responsabilidad de proteger la salud de sus habitantes y a su vez proteger las empresas y los empleos de cada región (UNWTO, 2020).

Con el fin de proteger la población y la economía mundial, el Secretario General de las Naciones Unidas presentó un informe sobre políticas “COVID-19 y la transformación del turismo” en el que pone sobre la mesa todo lo que está en riesgo desde los millones de empleos, hasta la preservación de todo el patrimonio natural y cultural del mundo, por lo tanto, propone la reactivación del turismo a través de flexibilizar de manera responsable las restricciones de los viajeros, con el documento “COVID-19 y la transformación del turismo” como guía para recuperar el turismo (UNWTO, 2020a).

El turismo internacional se ha venido recuperando de manera acelerada a pesar de los retos a los que se ha tenido que enfrentar, de acuerdo con el último Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, el turismo internacional aumentó en un 172 % en comparación con el año 2021, esto quiere decir que el sector tuvo una recuperación casi del 60 % de los niveles alcanzados antes de la pandemia. Los destinos que mostraron mayor recuperación con respecto al periodo de enero a julio del año 2020 fueron Europa con un 74 % y Oriente Medio con un 76 %, las américas con 65 % y África con 60 %, también mostraron una fuerte recuperación con respecto al 2019. La recuperación del turismo de Asia y el Pacífico sólo alcanzó el 14 %, debido, al cierre de fronteras (UNWTO, 2022a).

Por otro lado, se debe tener en cuenta que el mundo está pasando por una crisis económica mundial debido a la incursión militar de la federación Rusia en Ucrania que ha puesto en riesgo la recuperación del turismo internacional especialmente en Europa del Este, debido a los altos precios del petróleo y la alta inflación causa gran impacto en los costos de la cadena de suministros del turismo y como consecuencia a ello aumenten los costes de transporte y alojamiento del turismo a nivel mundial (UNWTO, 2022a).



Turismo de Colombia

Colombia es un país con alto potencial de desarrollo turístico debido a que cuenta con un amplio portafolio de destinos turísticos tradicionales, además tiene una estrategia de promoción a través de seis regiones con las que se pretende exponer una oferta variada e incluyente con alta relevancia en la naturaleza y diversidad cultural. Por consiguiente, Colombia tiene la oportunidad de convertirse en potencia global en turismo a través de proyectos que le apuesten al desarrollo sostenible del sector en el país (Salcedo, 2022).

El turismo es uno de los sectores que más impulsa la economía colombiana, sin embargo, pasó de generar cifras récord en 2019 a una parálisis a causa de la pandemia en el año 2020. Desde que se registraron los primeros casos de COVID-19 fuera de China, los gobiernos tomaron fuertes medidas de seguridad para evitar su propagación, lo que ocasionó una pérdida correspondiente a 20,1 billones de pesos, que representaría el 1,5 % del PIB colombiano del año 2020 (Universidad Externado de Colombia, 2020).

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo, la formalización, la competitividad y reactivación económica del sector turístico, el presidente de la república sancionó la nueva Ley de turismo, 2068 de 2020, mediante la cual, se pretende crear una imagen de destino turístico responsable, sostenible y de alta calidad a través de algunas medidas tributarias transitorias como la reducción del IVA en los tiquetes aéreos del 19 % al 5 % hasta el 31 de diciembre de 2022, la reducción transitoria de impuesto al consumo al 0 %, hasta el 31 de diciembre de 2021, la suspensión transitoria del pago de la sobretasa a la energía para prestadores de servicios de turismo, hoteles, alojamiento, eventos y parques. Sumado a lo mencionado anteriormente, con la nueva ley de turismo se busca la captación de inversionistas en el sector a través de la ampliación de la tarifa especial del 9 % del impuesto sobre la renta para la construcción y remodelación de hoteles y parques temáticos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020).

Pese a los grandes desafíos que se tuvo que enfrentar el turismo durante la pandemia, se ha logrado obtener reportes positivos en la recuperación del sector en lo corrido del año, con una ocupación hotelera del 59.82 % en el mes de abril, superando el 7,6 % del mismo periodo del 2021. El PIB de alojamiento y servicios de alimentos tuvo un crecimiento del 29,1 % con 11 billones de pesos en el primer trimestre del año, con relación a los 8,5 billones del 2021. Las ciudades que han reportado mayor crecimiento de son: San Andrés, Montería, Santa Marta, Cali y Pereira con un 73 %, 59 %, 51 %, 45 % y 33 %, respectivamente (EMIS, 2022).

Para el primer trimestre del año 2022 según los datos suministrados por la Asociación Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo (Anato), citado en EMIS (2022), llegó al país más de 1.25 millones de visitantes desde el extranjero; indudablemente, la llegada de turistas al país representó una recuperación del 87 % para el sector, con respecto al año 2019. De acuerdo

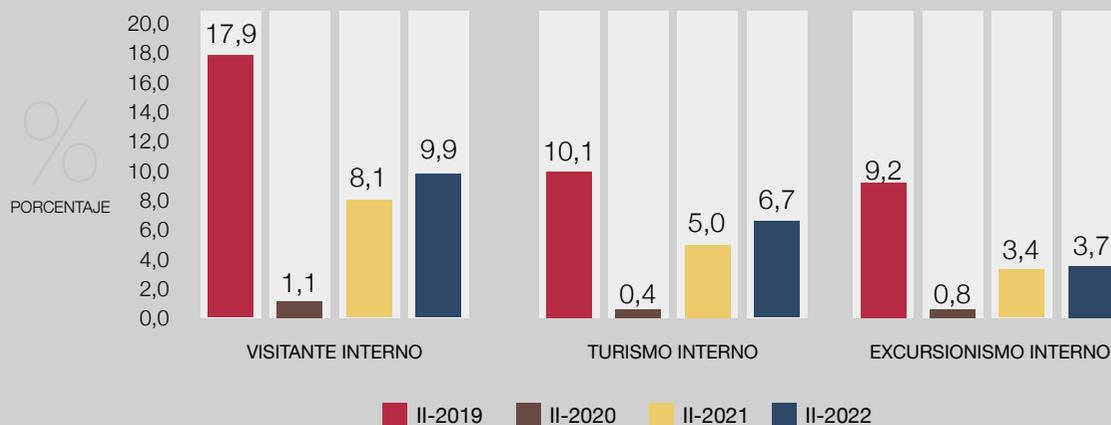
a los resultados obtenidos en la reactivación del sector, las medidas tomadas durante la pandemia fueron oportunas, la recuperación del turismo en Colombia ha generado resultados positivos en lo corrido de 2022, no obstante, según el último informe del IPC publicado por el DANE, la inflación y depreciación del peso colombiano ha incrementado el 10 % de los paquetes turísticos y el 23 % en los tiquetes aéreos debido al alza del combustible y de los productos relacionados con los servicios, lo que ha generado preocupación en el sector, sin embargo, la depreciación del peso colombiano frente al dólar representa mayor poder adquisitivo a los extranjeros que deseen viajar a Colombia lo que puede aumentar la llegada de visitantes extranjeros al país (EMIS, 2022).

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo (OMT) resalta el potencial de que tiene el turismo interno para apoyar la recuperación de la economía nacional después de pandemia, según los datos de la OMT los viajes que se registraron de turismo interno fueron alrededor de 9.000 millones en 2018, la llegada de turistas extranjeros fue de 1.400 millones en el mismo año, eso quiere decir que los viajes internos fueron seis veces mayores a los internacionales (UNWTO, 2020a).

Teniendo en cuenta que el turismo interno ocupa un valor considerable en la economía de cada país, en Colombia se viene dinamizando el sector, con el objetivo de que más ciudadanos viajen dentro del territorio nacional. De acuerdo con la encuesta del Gasto Interno del Turismo (EGIT) realizada por el DANE, de las 24 ciudades y áreas metropolitanas las personas de 10 años y más que viajaron fuera de sus viviendas y pasaron al menos una noche fuera de su entorno habitual, de los cuales, el 9,9 % realizaron turismo interno y/o excursionismo, eso quiere decir que tuvo un crecimiento de 1,8 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo del año 2021 (8,1 %) y una disminución de 8.0 p.p frente al mismo periodo del año 2019 (17,9 %). Como se muestra en la

figura 3, el turismo interno en el segundo trimestre de 2022 fue del 6,7 %, con un incremento de 1,7 p.p con respecto al mismo periodo del año 2021 (5,0 %) y una disminución de 3,4 p.p frente al mismo periodo del año 2019 (10,1 %). Esta encuesta fue aplicada a personas de 10 años y más, que viajaron fuera de su entorno permanente, regresando el mismo día, el 3,7 % de las personas realizaron excursionismo, con un incremento de 0,3 p.p con relación al mismo periodo del año 2021 (3,4 %) y una disminución de 5,5 p.p frente al 2019 (9,2 %) (DANE, 2022).

Figura 3
Encuesta de gasto interno en turismo



Nota: porcentaje de visitantes internos, turismo interno y excursionismo interno en 24 ciudades y áreas metropolitanas del país. II trimestre (2019 – 2022)
Fuente: DANE (2022).

Con la recuperación que ha presentado el sector se tienen grandes expectativas en la generación de empleos, se espera que en los próximos 10 años genere 443 mil nuevos empleos, con una tasa de crecimiento interanual del 6 % aproximadamente en contribución al PIB del país, según el último reporte de Impacto Económico (EIR) del Consejo de Viajes y Turismo, citado en El Universal (2022). En 2021 la participación en el PIB fue del 3,5 %, con una participación de más de 930 mil puestos de trabajo. Para el 2022 se tiene previsto un aumento del 4,9 % frente al año 2021, lo que representa aproximadamente 980 mil empleos en el sector de turismo en Colombia.



Comportamiento del turismo en el Valle del Cauca

El Valle del Cauca es un departamento con un alto índice de biodiversidad, muy atractivo y competitivo como destino turístico, durante los últimos 10 años ha sido reconocido como uno de los destinos turísticos más competitivos de Colombia. En 2019 fue reconocido como el tercer departamento más competitivo de acuerdo con el Centro de Pensamiento Turístico (CPTUR), con una calificación de 6.1 de 10. En cuanto al ranking de ocupación hotelera ocupó el séptimo lugar con una puntuación de 54.8 % (Gobernación Valle del Cauca, 2020).

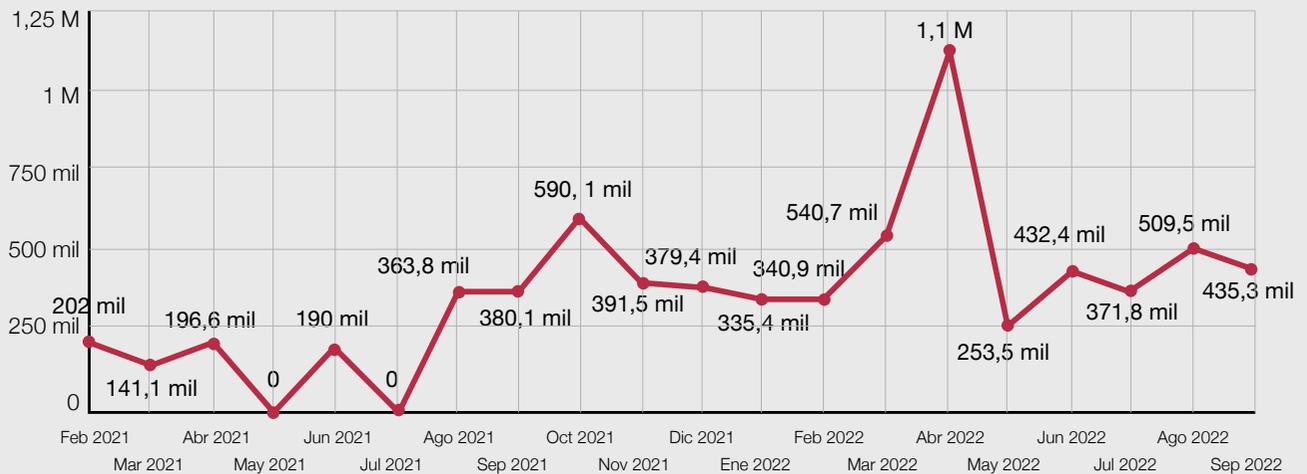
De los 3.95 millones de turistas nacionales y extranjeros que llegaron a Colombia en 2019, 215.535 llegaron al departamento del Valle del Cauca, lo que representa el 5.45 % del total de los extranjeros, de los cuales el 62,35 % fueron recibidos en Cali, siendo la ciudad más visitada en el departamento, seguido por Guadalajara de Buga con el 17,86 % y Buenaventura con el 12,99 %. Los países de origen de los turistas son principalmente de EE. UU. (26,37 %), Ecuador (18,25 %), España (5,12 %), Panamá (4,41 %) y Perú (4,23 %). El (64,53 %) viajaron por turismo y el (11,26 %) por negocios (Gobernación Valle del Cauca, 2020).

De acuerdo con el informe presentado por la gobernación del Valle del Cauca (2020), el turismo representa el 7,6 % del total de los empleos en el departamento, lo que quiere decir que genera 167.108 empleos en diferentes prestadores de servicios turísticos, en transporte y comunicaciones emplea a 188.621 personas.

Con la llegada de la pandemia el sector turismo tuvo que enfrentar grandes retos, según las cifras que recopila COTELCO la ocupación hotelera se ha visto afectada y cerca del 50 % de los hoteles cerraron temporalmente, en marzo del año 2020 hubo un acumulado de pérdidas de 42,030 mil millones de pesos, en el sector gastronómico, ACODRES indicó que las pérdidas hasta el corte de marzo fueron de 5 mil millones de pesos aproximadamente (Gobernación Valle del Cauca,2020).

A pesar de los retos que tuvo que enfrentar el turismo, las medidas adoptadas por el gobierno nacional, departamental y demás instituciones del sector turístico para apoyar el sector han sido fundamentales para la recuperación del turismo, como se observar en la figura 4, el sector muestra resultados positivos en comparación con el año 2021, el pico más alto fue en el mes de abril con 1.121.957,31 frente a 196.617,85 turistas (SITUR, 2022).

Figura 4
Estimación número de turistas en el Valle del Cauca



Nota: la estimación de turistas se realiza solo con los principales municipios del departamento del Valle del Cauca.

Fuente: SITUR (2022)

De acuerdo con el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca (SITUR) el año 2021 cerró con 13.768 puestos de trabajo recuperados, frente a 8.568 empleos en el año 2020, lo que representa un crecimiento del 60.7 %. Los sectores con mayor tasa de empleabilidad fueron los de alojamiento, gastronomía, bares y discotecas, se espera incrementar los empleos en las agencias de viajes y transporte del sector turístico (Gobernación del Valle del Cauca, 2022).

Turismo en Santiago de Cali

Cali es una ciudad turística y cultural por excelencia en 2022 recibió el reconocimiento por los World Travel Awards (WTA), como *Destino Ciudad Cultural Líder de Sudamérica*, son tres años en los que recibe la distinción por parte del certamen y en esa categoría. Asimismo, entró en la Red Nacional de Eventos Gastronómicos de Colombia con el proyecto el “*auténtico sabor caleño*” con el que busca promover y resaltar los sabores autóctonos, con el fin de generar intercambios culinarios para la ciudad. Con este proyecto se pretende incentivar la reactivación económica del sector turístico de Cali, de igual forma, en el mismo año, la *salsa* fue reconocida como *Patrimonio Cultural Inmaterial del País* reconocido por el Consejo Nacional de Patrimonio del Ministerio de Cultura, este reconocimiento es muy importante para el turismo, puesto que, *La Salsa Caleña*, es la identidad que caracteriza a la sucursal del cielo y a sus habitantes e impulsa a eventos

como *El Festival Mundial de la Salsa*, todos estos reconocimientos están convirtiendo a Cali como uno de los mejores destinos turísticos a nivel mundial (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022).

Durante la pandemia el sector del turismo fue uno de los más afectados con las medidas tomadas por los gobiernos para contener la propagación del virus del COVID-19, además, el país se vio seriamente afectado a causa de las situaciones de orden público ocasionado durante el paro nacional, lo que generó grandes pérdidas en la economía del país, según las cifras presentadas por Cotelco, citado en Portafolio (2021), entre abril y mayo de 2021 las afectaciones fueron de \$1,1 billones, de los cuales, el 35,9 % (\$400.000 millones) son atribuidos al paro nacional.

Tras la incertidumbre generada por la crisis de la COVID-19 y las situaciones de orden público generada por el paro nacional, “La mesa Sectorial del Turismo” busca articular esfuerzos entre las distintas áreas del sector turístico para trabajar de manera conjunta en el planteamiento de estrategias para apoyar la reactivación del sector y promover a Cali como destino turístico a nivel nacional e internacional (Alcaldía Santiago de Cali, 2021).

Con el fin de afrontar de manera conjunta la reactivación económica de los sectores más afectados por la pandemia, especialmente el sector turístico, la capital del Valle del Cauca ha presentado varias estrategias para trabajar de manera conjunta en la recuperación del sector, entre ellas están: ofertar paquetes con varios productos y destinos turísticos, la llegada de nuevas rutas aéreas internacionales directas desde Orlando, Cancún Madrid y Nueva York, la reactivación del tema de la salud (procedimientos estéticos) y turismo de reuniones (Alcaldía de Santiago de Cali, 2021a).





Enfoques para la reactivación

Parque seguro

La administración municipal de Cali ha dirigido gran parte de sus actividades a fortalecer la infraestructura y la seguridad en lugares de atracción turística nacional e internacional, desarrollando la estrategia de “*Este es un Parque Seguro*”, que cuenta con la presencia y acompañamiento de las autoridades en zonas de mayor afluencia de turistas, creando frentes de seguridad articulados con el gremio hotelero, comercial y de turismo. Los lugares turísticos catalogados como parques seguros según las autoridades son: El Cerro de las Tres Cruces, Cristo Rey, Granada, San Antonio, el Corredor Verde, la Plaza de Caicedo, la Plazuela Jairo Varela, el Bulevar del Río, Sebastián de Belalcázar y los Parques del Perro, de la Babilonia, del Peñón y de los Gatos. Estos lugares contarán con la instalación de señalética con códigos QR que proporcionan a los turistas información y recomendaciones de seguridad de los lugares que se visitan (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022a)

Turismo al barrio

La secretaria de turismo de Cali y la comunidad del sector de la comuna 20 lanzaron una estrategia que ha llamado mucho la atención de los turistas. Dicha propuesta tiene como objetivo apoyar las iniciativas de emprendimiento turístico de la comunidad mediante una la estrategia llamada “*Turismo al Barrio*” con la que se pretende dar a conocer la oferta turística e identificar oportunidades de mejora de los 11 barrios que alberga la comuna 20, entre ellos Siloé con sus atractivos miradores, historias de vida, muralismo y calidad de sus habitantes, son personas que buscan generar ingresos a través del turismo para mejorar su calidad de vida. El Miocable con su ruta turística cuenta con 4 estaciones, cada una de ellas enaltece la cultura y naturaleza caleña, en donde se puede evidenciar la situación social a la que estuvo sometida y el cambio que se tiene actualmente con el desarrollo de la estrategia (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022b).



Audio guías en Cali

Con el objetivo de apostarle a la accesibilidad, se desarrolló una estrategia de ciudad: Cali inteligente que permite a los habitantes y turistas conocer un poco más sobre la historia y los acontecimientos de la zona visitada, aprovechando la tecnología se diseñaron audio guías en español e inglés (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022c).

Sostenibilidad en Cali

La Secretaria de Turismo de Cali está creando estrategias para “*turistear de forma responsable*” a través de tres grandes pilares: *Conciencia Ambiental*, disminuir los impactos negativos en ecosistemas y territorios generados por el turismo. *Economía Circular*, generar un impacto positivo en el desarrollo de la economía de las comunidades donde se realice la actividad turística. *Conservación Cultural y Patrimonial*, preservar a dar a conocer a la mayor cantidad de personas los saberes, historias, conocimientos y narrativas para que puedan perdurar en el tiempo. Con el fin de formar conciencia en el comportamiento de los operadores, cadena de valor y de los clientes para cuidar y conservar los destinos turísticos (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022d).

Turismo de naturaleza

El Parque Nacional Natural Farallones ofrece a Cali protección ecosistémica y una amplia alternativa de prácticas de turismo naturaleza, la vuelta de occidente ofrece un recorrido lleno de naturaleza, paisajes, ríos, cascadas, avistamiento de aves, gastronomía y alojamiento rural, entre otros. Ruta de la Montaña, ofrece un recorrido por el ecoparque Pance Mágico, la vorágine, San Francisco, El Topacio Pance cabecera y el Pato, en donde se encuentra una amplia oferta de restaurantes, centros recreacionales, piscinas de agua natural y fincas, entre otros. Ruta de naturaleza Urbana, ofrece un recorrido por el bulevar del río Cali, donde se puede observar gran variedad de fauna, más de 40 especies de aves y gran variedad de insectos (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022e).

Turismo de salud y deporte

Cali cuenta con instituciones reconocidas a nivel internacional gracias a que cuentan con tecnología de punta en salud y se ha consolidado como ciudad destino para eventos médicos y científicos. La mayor parte de las entidades de servicio médico están ampliando su infraestructura y algunas cuentan con acreditación internacional que les permite brindar

servicios pre y posquirúrgico especializado por lo que, pacientes nacionales como extranjeros escogen a Cali para sus intervenciones médicas gracias a los resultados obtenidos. La ciudad cuenta con unidades deportivas de talla mundial con los que ha recibido diferentes eventos deportivos (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022f).

Turismo gastronómico

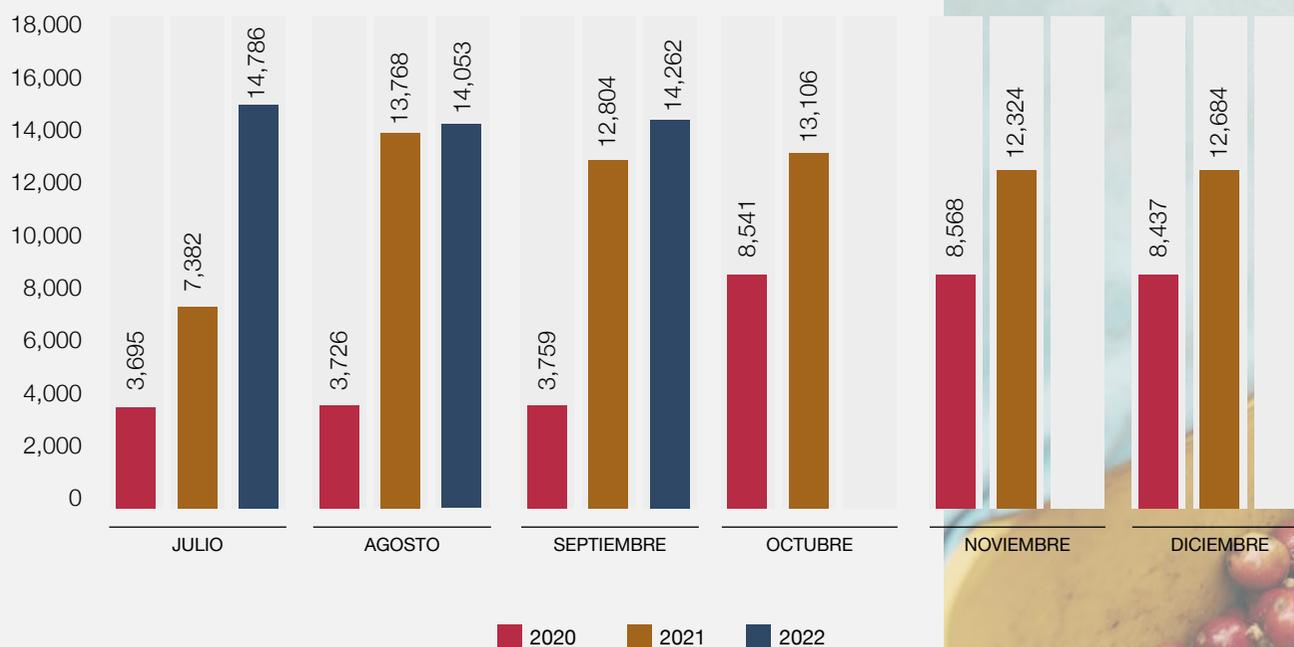
La ciudad de Santiago de Cali cuenta con una exquisita y variada oferta gastronómica para deleitar los paladares de los visitantes nacionales y extranjeros que visitan la ciudad, con platos típicos y autótonos de la región, así como con cocina internacional. Las zonas gastronómicas para visitar son: Granada, San Antonio, El Peñón, Pance, La Galería Alameda, las Canchas Panamericanas, El Parque del Perro y Ciudad Jardín (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022g).

La articulación entre la alcaldía municipal y las diferentes agremiaciones del sector dieron buenos resultados en la reactivación económica del turismo. De los 264.525 visitantes extranjeros que recibió el departamento del Valle del Cauca en el mes de marzo de 2022, a Cali llegaron 13,194 visitantes, con un crecimiento del 123 % en comparación con el mismo mes del año 2021, el 74 % de los visitantes viajaron por turismo, el 4 % visitaron a Cali por tratamiento médico, el 2 % llegaron a la ciudad por negocios y 16 % viajaron por motivos personales en el mes de marzo de 2022. Asimismo, en el mes Cali recibió un total de 281.256 visitantes nacionales no residentes en la ciudad, en el obtuvo un crecimiento del 125 %, frente al mismo mes del año 2021, el principal motivo de viaje de colombianos no residentes en Cali, durante el periodo de enero a marzo de 2022, fue por actividades de turismo con un (25,6 %), el 0,6 % viajaron por tratamiento médico, por eventos el 0,3 % por motivos de negocios el 0,4 %, trabajo el 0,4 % y por motivos personales el 72,6 % (Secretaría de Turismo de Santiago de Cali, 2022).

La participación del turismo en empleo de Santiago de Cali

El sector del turismo de Cali ha tenido una importante recuperación y se puede evidenciar con el reporte presentado por SITUR – Valle del Cauca, en la medición mensual del empleo realizada a los prestadores de servicios turísticos en el municipio de Cali. De acuerdo a las cifras reportadas en agosto del año 2020 fue de 3.726 empleos, para el mismo mes de 2021 subió a 13.768 y en 2022 fue 14.053 personas empleadas como se puede observar en la figura 5, la tasa de empleo ha presentado un comportamiento positivo en la reactivación del turismo de Santiago de Cali (SITUR Valle del Cauca, 2022).

Figura 5
Número de empleados



Fuente: elaboración propia a partir de los datos recolectados por SITUR Valle (2022)



Articulación de la Política Pública del Turismo de Santiago de Cali 2022 – 2031

Es importante resaltar que las políticas públicas son uno de los pilares fundamentales en el desarrollo del turismo de un país, región o municipio; entendiendo que las políticas públicas son las encargadas de garantizar bienestar de la sociedad y del buen funcionamiento de la comunidad. De acuerdo con la OCDE, citado en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2021), el turismo es pieza fundamental para el crecimiento económico, por lo tanto, la sostenibilidad depende de la manera en que se desarrollan las políticas públicas y de la participación de los demás actores involucrados, entre ellos el sector privado; asimismo, debe ajustarse a las tendencias y cambios.

El objetivo general de la Política de Turismo 2022-2031 busca consolidar a Santiago de Cali como destino turístico multicultural, biodiverso y sostenible, que cuenta con una oferta experiencial e innovadora a través de implementación de estrategias competitivas que impulsen el desarrollo socioeconómico y contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, a través de cuatro objetivos específicos.

1. Generar mecanismos de concertación y gobernanza con los actores del turismo para planificar acciones de desarrollo en el territorio, que le permitan a la ciudad contar con gobernabilidad en el destino a través de la toma de decisiones estratégicas.
2. Promover la creación de estrategias de desarrollo sostenible en el destino gestionando el uso adecuado de los recursos turísticos y la generación de una oferta turística con criterios de sostenibilidad social, ambiental y económica que cubra las necesidades y expectativas de los visitantes nacionales e internacionales.
3. Fortalecer el desarrollo de capacidades para la creación e integración de una oferta turística de alto valor agregado con estándares de calidad e innovación que permitan el desarrollo competitivo del sector y la consolidación del distrito como un destino turístico inteligente.
4. Impulsar la promoción y el mercadeo del destino a través de una oferta de calidad que incentive la comercialización y el posicionamiento del distrito a nivel nacional e internacional como destino turístico imperdible.

De acuerdo con los objetivos planteados en la Política de Turismo para el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y Servicios de Santiago de Cali a través de los siguientes ejes.

Gobernanza y gestión de destino

A través de esta línea se busca implementar los instrumentos necesarios para promover la toma de decisiones mediante el trabajo participativo que muestren la coordinación de todos los participantes involucrados del sector, privado, público y comunitario. El resultado que se espera es fortalecer los conceptos de sostenibilidad, emprendimiento y elaboraciones de procesos que sean holísticos y estratégicos.

Desarrollo sostenible

En Cali se busca promover el turismo a través de estrategias encaminadas al desarrollo sostenible, mejorando la calidad de vida de los habitantes minimizando los impactos causados por los visitantes y principalmente conservar los activos ambientales, culturales y físicos por parte de los habitantes de la ciudad, empresarios y turistas, entendiendo al territorio como un patrimonio de todos.

Competitividad de innovación

La estrategia de este eje está relacionada con el fortalecimiento empresarial impulsando las capacidades del sector trabajando con diferentes agremiaciones del sector turismo con el propósito de desarrollar planes que fomenten la calidad y formalidad de los prestadores de servicios y emprendimientos dedicados al turismo, mediante la formación, capacitación y acompañamiento en la implementación de mecanismos de cooperación, participación, innovación y digitalización para competir con los mejores estándares de calidad en un sector tan globalizado como el turismo.





Asimismo, se busca la internacionalización del turismo a través del desarrollo de atractivos turísticos de alto nivel, para lo que es necesario el acceso a la información en donde se pueda visibilizar de manera confiable la oferta cultural, turística y su infraestructura, para posicionar a Cali como un destino turístico inteligente.

Uno de los principales retos de la Política Pública es lograr el posicionamiento y promoción del destino, por lo tanto es fundamental desarrollar estrategias de mercadeo entre el sector público y privado, enfocándose principalmente en una comunicación asertiva, y dirigida en el destino turístico al que se quiere llegar, para lo cual, se deben diseñar estrategias que muestren la diversificación de las ofertas que tiene la ciudad, aprovechando el territorio, los recursos y las experiencias que se pueden ofrecer a través de diferentes canales dedicados a la comercialización, partiendo de investigaciones e inteligencia de mercados y de esta manera lograr una correcta caracterización del público al que se dirige la estrategia, con el fin de facilitar el proceso de posicionamiento (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022h).

El principal reto del sector turístico después de la pandemia es posicionar a la capital Vallecaucana como destino turístico para Colombia y el mundo, esto implica un desarrollo de planeación de destino turístico desde el reconocimiento de las oportunidades de mercado, las propuestas de valor, la preparación de la cadena de valor del turismo y su articulación para generar experiencias memorables a los turistas.









capítulo 3

Las competencias **profesionales** del administrador

Lina Marcela **Padilla**
Luis Fernando **Cruz**

En la medida que crece la incertidumbre en los mercados, derivada principalmente de los procesos de globalización e internacionalización de la economía, que a su vez generan cambios sociales y organizacionales significativos, se incrementan los retos y desafíos de la gerencia, haciéndose evidente la necesidad de contextualizar la administración y los enfoques de gestión en

la sociedad de la información y del conocimiento con características de interdisciplinariedad e interdependencia, por lo cual, es preciso considerar la integración de aspectos esenciales que contribuyan significativamente a la calidad en la gestión organizacional, con el propósito de garantizar sostenibilidad en un ambiente global cada vez más competido.

Lo anterior está llevando a las organizaciones y las personas que trabajan o desean trabajar en ellas, a una transformación permanente frente al desarrollo de competencias profesionales para asumir el reto de direccionar los procesos estratégicos de la organización. Partiendo de esto las Universidades se convierten en entidades que forjan los procesos de formación y preparación integral de los individuos hacia la articulación de los conocimientos brindados por la academia y la satisfacción de las demandas contextuales de la sociedad. La formación de los administradores en general está orientada, en muchos casos, al desarrollo de conocimientos y habilidades laborales (saber, saber hacer), sin considerar el desarrollo de otras competencias, así como la promoción de los valores y la ética, encaminados a la formación que permita una visión global de las condiciones del entorno económico, político y dentro del cual ejerce su profesión (Agüero, 2008).

De allí la importancia de contar con un grupo de egresados que tengan la capacidad de

responder frente a los retos actuales de las organizaciones con una preparación integral, desde la habilidad de tomar decisiones en entornos cambiantes y de incertidumbre que exigen altos niveles de responsabilidad en las dinámicas de la organización. Hoy en día más allá de tener una claridad conceptual frente a teorías y técnicas, se habla de la construcción de un perfil profesional que desarrolle competencias y habilidades desde el saber hacer. Según Gómez (2005) “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” (p. 47).

Según Ramos, Otero, Heredia y Sotomayor (2021), a lo largo de la historia se han venido desarrollando diferentes concepciones sobre las competencias en contextos diferentes, las cuales se expresan a continuación:



Tabla 1

Evolución del concepto de competencias

Autor	Definición
Burns y Klingstedt (1973)	El concepto se profundizó por la idea de “competencias mínimas” (minimal competency); y fue aplicado al campo de la formación técnica y luego a la enseñanza de idiomas.
Schroder (1989)	Define la actuación de competencia como actuación - un conjunto de comportamientos relativamente estables, que van a producir una mejor adecuación en los equipos de trabajo, en ambientes organizacionales complejos-.
Management Charter Initiative (1991)	Las nombran como competencias ocupacionales y son aquellas habilidades para realizar actividades propias de una ocupación, o función según el nivel de actuación esperado.
Aledo (1995)	Las definió como un conjunto específico de conductas observables evaluables y clasificadas- son categorías de conductas.
McLagan (1997)	Señala que existen diferencias entre el significado de competencias, tanto si se refiere a las organizaciones como a los individuos; además de las ventajas e inconvenientes presentes en cada aproximación conceptual. Según este autor, el significado de competencias viene dado por los siguientes elementos: - Competencias como tareas- tareas de trabajo y actividades. - Competencias como resultado- estas conciben que la habilidad produce beneficios a la empresa.
Llopart (1997)	Constituyen un conjunto de características personales, y conocimientos que confieren a las personas capacidades para desempeñar las funciones correspondientes a su ocupación, de forma satisfactoria y acorde con los objetivos y estrategias organizacionales
Levy (1997)	Para esta autora, las competencias representan la unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales. Son el conjunto de conductas organizadas y relativamente estables y movibles para cuando sea preciso.
Chomsky (2014)	Se refiere a estas como algunos aspectos del conocimiento y a las habilidades, necesarias para lograr resultados y cumplir las exigencias de una situación específica; siendo estas capacidades reales para el logro de objetivos.
Alles (2008)	Relaciona el talento con las competencias; refiriéndose a estas últimas como las características de personalidad, comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Son las competencias las que producen o permiten el desempeño superior de una persona.

Fuente: Elaborado por Ramos et al. (2021).

El desarrollo de profesionales competentes implicaría una transmisión de información y/o capacitación que permita un desempeño adecuado y satisfactorio de acuerdo con las demandas específicas de organización y/o área en donde se desempeña. De lo anterior se desprende que, las organizaciones cada vez sean más conscientes frente a los perfiles de un candidato para puestos disponibles en la estructura organizacional. Lo que a su vez se empieza a articular con la académica desde la organización de los currículos de las carreras que se ofrecen, de tal manera que puedan atender estas exigencias, promoviendo la formación profesional competente. Según Ramos et al. (2021) concluyeron que el proceso de formación de los administradores debe estar orientado a formar y egresar individuos capacitados para afrontar las problemáticas surgidas en las organizaciones, según los momentos y situaciones específicos del entorno, donde se encuentren ubicadas.

Icarte y Labate (2016), citados en Ramos et al. (2021), infieren que, “el desafío para las universidades en este marco reside en rediseñar sus matrices formativas alrededor de las competencias de salida más que alrededor de las tradicionales asignaturas” (p.5). Estos desafíos conllevan a darle una mayor relevancia al enfoque de gestión, capacitación y formación, evaluación constante desde la formación por competencias, centrado en las necesidades reales de la sociedad. Es por ello, que esta perspectiva de formación ha sido promovida por las empresas, especialmente en el campo de Ciencias Económicas, al punto que ha terminado incorporándose e impactando en los procesos de formación que se brindan en la academia.

Como consecuencia de esta incursión del enfoque de formación por competencias en el ámbito educativo, en la actualidad, se juzga la calidad académica de los programas de estudio con base en el desarrollo de competencias en los egresados y su correspondencia con las necesidades del mercado laboral. Particularmente la nueva legislación en materia de educación superior que propone el MEN para adecuar y actualizar los currículos con base en lineamientos y estructuras conceptuales y metodológicas dadas por el Decreto 1330 de 2019, con relación a la definición de un perfil de egreso basado en competencias, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y actividades formativas, orientan la modificación del programa, en pro de procesos de aprendizaje con metodologías dinámicas, prácticas y con plena conciencia sobre los procesos cognitivos y de procesamiento que debe adquirir un profesional.

Particularmente, al hablar de profesionales en Administración de Empresas (y sus denominaciones similares) se han desarrollado proyectos para la evaluación del desarrollo de competencias específicas y genéricas; entre ellas se destaca el modelo general originado por Tuning Europa el cual concluye sobre competencias genéricas de los administradores enfocados en 9 aspectos:



Figura 6
Modelo *Tuning* Europa



Fuente: Sanaria, Ospina y García (2019).

Basado en esta serie de resultados se han desarrollado ejercicios en el contexto latinoamericano (Sanaria, Ospina y García, 2019). Este modelo ha tenido gran acogida a nivel mundial y ha sido el principal referente para el establecimiento de las competencias que el sistema educativo. El proyecto Alfa Tuning América Latina se enfocó en doce áreas profe-

sionales: Administración de Empresas, Educación, Geología, Historia, Matemáticas, Física, Química, Arquitectura, Derecho, Enfermería, Ingeniería Civil y Medicina. Este estudio arroja 27 competencias genéricas para la administración de negocios como se puede observar a continuación.



Figura 7

Competencias genéricas del profesional en administración de empresas

Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión
Responsabilidad social y compromiso ciudadano	Capacidad de comunicación oral y escrita	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
Capacidad de investigación	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	Capacidad crítica y autocrítica
Capacidad para actuar en nuevas situaciones	Capacidad creativa	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	Capacidad para tomar decisiones
Capacidad de trabajo en equipo	Habilidades interpersonales	Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	Compromiso con la preservación del medio ambiente
Compromiso con su medio sociocultural	Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	Habilidad para trabajar en contextos internacionales	Habilidad para trabajar de forma autónoma
Capacidad para formular y gestionar proyectos		Compromiso ético	Compromiso con la calidad

Fuente: Beneitone, et al. (2007).

Al mismo tiempo definen 20 competencias específicas de la profesión:

Figura 8

Competencias específicas del profesional en administración de negocios

Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo	Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones	Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones	Administrar un sistema logístico integral
Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo	Identificar las interrelaciones funcionales de la organización	Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial	Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones
Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales	Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones	Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa	Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización
Administrar y desarrollar el talento humano en la organización	Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno	Mejorar e innovar los procesos administrativos	Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios o desarrollar nuevos productos
Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión	Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa	Formular y optimizar sistemas de información para la gestión	Formular planes de marketing

Fuente: Beneitone, et al. (2007)

Competencias desde el enfoque del turismo

El mercado laboral desarrolla una dinámica constante entre oferta y demanda de perfiles profesionales determinada por las personas en busca de un empleo y la existencia de una demanda laboral cualificada para el cargo. Lo anterior, limitado por las vacantes que genera el sistema empresarial y que pueden ser ocupadas por las personas que ofrecen su fuerza de trabajo. En este caso el turismo representa un sector con alta demanda de personal en diferentes procesos operativos, técnicos, administrativos, gerenciales, entre otros.

A partir de la pandemia este sector ha evolucionado en torno a modelos más sosteni-

bles, en contraposición al turismo de masas y a la “*turistificación*” de los destinos, lo cual se fundamenta en los impactos que genera económica, social y ambientalmente en las comunidades receptoras. El turismo post-covid se caracterizará por ser de proximidad y corta duración, con preferencia por categorías como lo son el turismo rural y de naturaleza, cultural, de bienestar y de aventura en espacios naturales. También serán relevantes la tecnología como facilitadora y la seguridad como requisito para el desarrollo de nuevos modelos de negocio.

Figura 9
Retos empresariales



Fuente: UWNTO (2019)



Los retos empresariales de los últimos años han generado realidades emergentes en las organizaciones y el trabajo, iniciando por el desarrollo de organizaciones exponenciales y la economía colaborativa refiriéndose a organizaciones de nueva creación y de estructura reducida que gracias al uso de tecnología y un concepto innovador en el mercado han logrado crecimientos exponenciales, entre estas las aplicaciones colaborativas. Lo que implica la necesidad de encontrar perfiles enfocados en desarrollo de innovación y su regulación, así como las nuevas formas de trabajo evolucionando a modelos en donde las personas trabajan en esquemas horizontales, de manera colaborativa y móvil.

Al igual que la evolución, de los lugares de trabajo en espacios de colaboración virtual, acelerados particularmente con la pandemia, y que conducen a una desconexión del trabajador con el espacio físico de trabajo y a mayor flexibilidad en cuanto a vinculación laboral. Particularmente para el turismo, que es un sector de experiencia mayormente presencial, desarrolla la evolución en términos de flexibilidad, evolución tecnológica y transformación de la experiencia. De aquí parten conceptos como lo es la innovación tecnológica hacia el desarrollo de nuevas soluciones para el turista, desde experiencias virtuales hasta servicios colaborativos en plataformas, asociado igualmente, a los cambios de los consumidores actuales que son más conscientes desde la profundización en viajes sostenibles con respeto hacia las comunidades receptoras y de manera personalizada, informados y conectados 24/7.

La evolución de la fuerza laboral va atado a una nueva realidad relacionada con la *tecnología, el desarrollo de competencias y la transformación*, donde la mano de obra más calificada aumenta su valor en el mercado, se priorizan la resolución de problemas y la gestión a través de habilidades blandas. Ante estos cambios las organizaciones deberán repensar sus modelos actuales de gestión y contratación del talento humano.



Según el estudio realizado por la UNWTO (2020), se evidencian adicional a lo anterior las siguientes tendencias para el turismo en los próximos años:

Figura 10
Tendencias en el sector turismo



Fuente: UNWTO (2020)

Figura 11
Importancia de las tendencias específicas del sector turismo



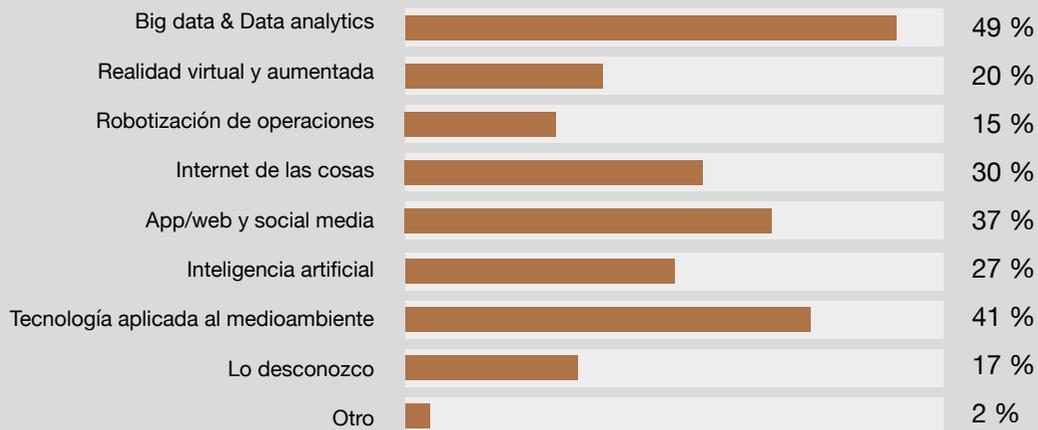
Fuente: UNWTO (2020)

Cabe destacar que frente a las tendencias específicas del sector turismo se destaca la participación por encima del promedio de: 1) manejo de entornos digitales a través de la web y el social media, lo cual es resultado de los cambios en las dinámicas del turismo en época de pospandemia, 2) la autenticidad de la experiencia enfocado en el incremento de la competitividad y la globalización de los destinos turísticos, 3) La ética del trabajo y la sociedad como parte de los requerimientos espera-

dos en la fuerza laboral que emplea el sector, entre otros.

En términos de tendencias, el estudio identificó las soluciones digitales que las empresas del sector tienen previsto implantar o potenciar en un plazo de cinco años, en concreto se plantea la incorporación de bigdata y data analytics (49 %), tecnología aplicada al medio ambiente (41 %), entorno app/web y social media (37 %), e Internet de las cosas (30 %), entre las más relevantes (UNWTO, 2019).

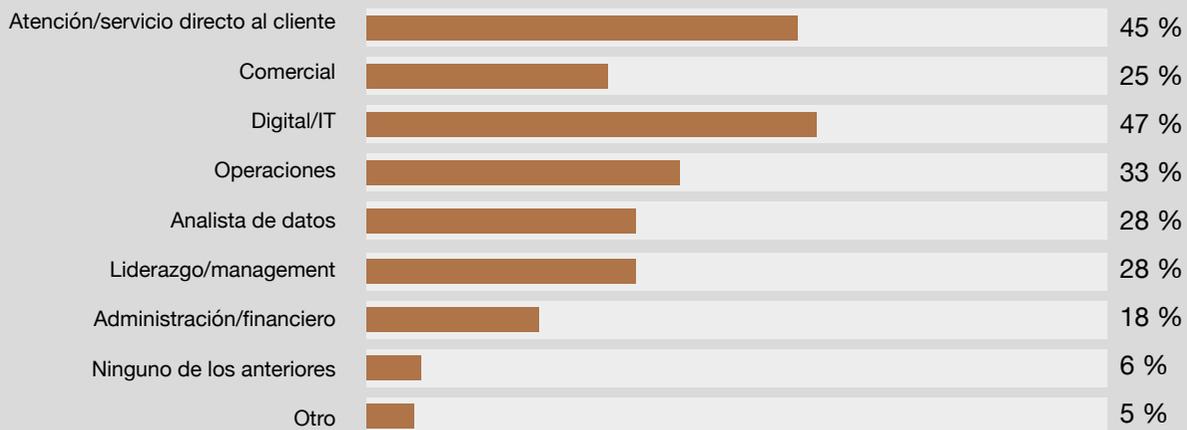
Figura 12
Soluciones digitales que tienen previstas implantar o potenciar las organizaciones en los próximos años



Fuente: UNWTO (2020)

Dentro del estudio de la UNWTO (2020) se destaca que para los próximos años se valoran perfiles que estén asociados en un 47 % al componente digital y de manejo de tecnologías de información y un 45 % con vocación de servicio al cliente al ser un sector que tiene como enfoque la hospitalidad. Otros estudios han identificado dentro de las competencias más relevantes las habilidades de comunicación, profesionalismo, gestión empresarial en general, liderazgo y trabajo en equipo (Davey, Lindsay, Cousins & Glass, 2022).

Figura 13
Perfiles que tienen previstas incorporar las organizaciones en los próximos 5 años



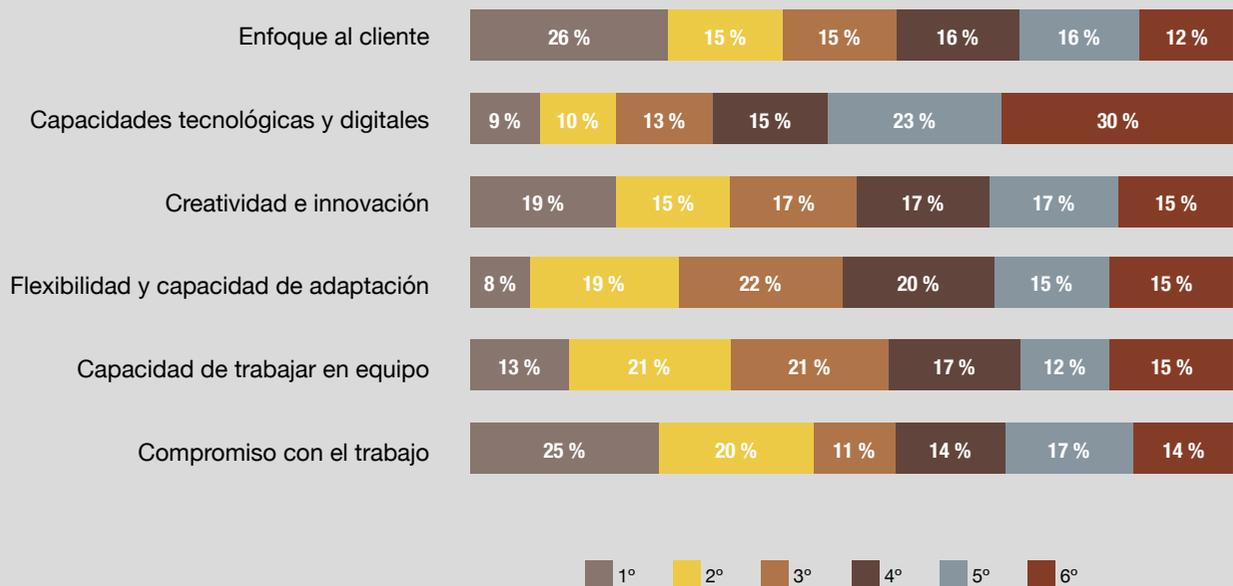
Fuente: UNWTO (2020)



Lo anterior, es coherente con la priorización realizada en el estudio de UNWTO (2020) siendo capacidades tecnológicas y digitales, enfoque al cliente, capacidad de trabajo en equipo y compromiso con el trabajo como alguna de las variables más solicitadas por las empresas del sector. Lo cual se alinea a retos que enfrentan los educadores para aplicar el marco modelos de competencias y virtualidad en la creación

de sus estrategias educativas innovadoras para enseñar habilidades a los empleadores (Bishop-Monroe, Jordan, Ma & Royalty, 2022). Las universidades han estado trabajando por desarrollar en sus estudiantes con habilidades competentes diversificadas y portafolios necesarios para la actualidad industria competitiva (Khan & Ali, 2022).

Figura 14
Priorización de importancia de las características para las personas que se incorporan en las empresas



Fuente: UNWTO (2020)









capítulo 4

Necesidades regionales del **sector turismo** frente a las competencias

Ximena Fernanda **Velasco**
Lina Marcela **Padilla Delgado**
José Fabián **Ríos**

Opinión de representantes del sector

Oscar Hernán Guzmán Moreno

Presidente Ejecutivo de COTELCO, capítulo Valle

Economista de profesión, Magíster en Administración, especialización en Gerencia con Énfasis en Gestión Pública, especialización en Administración con énfasis Competitividad y Calidad; curso de Operaciones de Bursátiles; metodología Compstrac@ para el Desarrollo de Estrategia de Clusterización, servicio militar obligatorio en la Escuela de Lanceros, especialidad lancero y paracaidista. Experiencia en la gestión administrativa, financiera, comercial, agrícola, pública, asociativa y gremial. Con énfasis en las siguientes competencias: capacidad de liderazgo orientado a resultados concretos a través de soluciones efectivas, hábil en la toma de decisiones con alta capacidad analítica y de asimilación.





Brany Prado

Director Ejecutivo ACODRÉS
Asociación Colombiana de la Industria
Gastronómica Regional Pacífico y Amazonia

Joven Caleño de 32 años, Comunicador Social con estudios en Administración gerencial, gastr marketing, Liderazgo corporativo y Desarrollo Humano. Emprendedor desde los 14 años en el mundo gastronómico, fue gerente comercial y de mercadeo en uno de los restaurantes campesinos más importantes del Valle del Cauca, asesor de programas juveniles del gobierno departamental del Valle en el 2004 y actualmente director ejecutivo para el pacífico y la amazonia de Acodrés.

Acodrés, es la institución que por más de 65 años ha trabajado en todos los rincones del país impulsando, en los territorios con potencialidad turística, el desarrollo de la gastronomía. Cali, debido a toda su dinamización y liderazgo que lo caracteriza, se ha convertido en la ciudad con más oferta, disposición y crecimiento de la industria gastronómica y por ende el más importante para acompañar y fortalecer con el fin de brindar sostenibilidad integral al distrito.



Sebastián Marín

Gerente general Promotora Belisario Marín

Profesional en Administración de Empresas con énfasis en negocios internacionales y finanzas, creativo, recursivo e ingenioso, con capacidad de análisis y síntesis. considerado un empresario con emprendimiento y perseverancia en el alcance de objetivos. Se caracteriza por los valores morales y principios éticos, autonomía intelectual que le permite ser un crítico constructivo y formular los cuestionamientos necesarios cuando sea indispensable, Actualmente Gerente General y líder de la Agencia de Viajes Promotora de Turismo de Belisario Marín.

Promotora de turismo Belisario Marín empresa vallecaucana fue fundada en al año 1.979 en la ciudad de Cali Colombia ha recibido di-



ferentes condecoraciones por su aporte al desarrollo del turismo como la otorgada por el honorable Concejo municipal de Cali. Con 44 años en el mercado, la agencia es reconocida por llevar el mayor número de turistas a destinos nacionales e internacionales, mediante las excursiones que se conocen con el slogan "Como en Familia", enfocados en el servicio y en el sentir de sus clientes. Los proyectos de responsabilidad social que realizan en la ciudad de Cali, convierten a esta Agencia en una de las más queridas por los colombianos por que comparte sus utilidades realizando obras sociales. Son representantes de importantes operadores a nivel nacional e internacional, garantizando así excelentes precios y servicios con el mejor respaldo.



Diego Fernando Ospina

Gerente de Recreación y Turismo COMFANDI

Administrador de empresas, con especialización en mercadeo estratégico, Maestría en Innovación para el desarrollo empresarial del Tecnológico de Monterrey y estudiante de la Maestría de gerencia de turismo de la Universidad de San Buenaventura Cali. 25 años de experiencia en el sector empresarial le han permitido ser emprendedor, consultor, orador en temas liderazgo, innovación y recursividad, y conferencista TEDx. De su experiencia, 15 años ha estado dedicado a liderar iniciativas y proyectos público-privados en tópicos de empleabilidad, emprendimiento, innovación,

la recreación y el turismo en el sistema de compensación familiar, en la Caja de compensación más grande del Valle del Cauca, Comfandi.

Actualmente hace parte de diferentes gremios de orden nacional y departamental de los sectores de la recreación y turismo, dentro de los cuales se pueden destacar como presidente de la junta directiva de Cotelco Valle, miembro de la junta directiva de la Corporación para la Recreación Popular del Valle, miembro de la red de turismo de Asocajas y miembro de la junta directiva nacional de Cotelco.

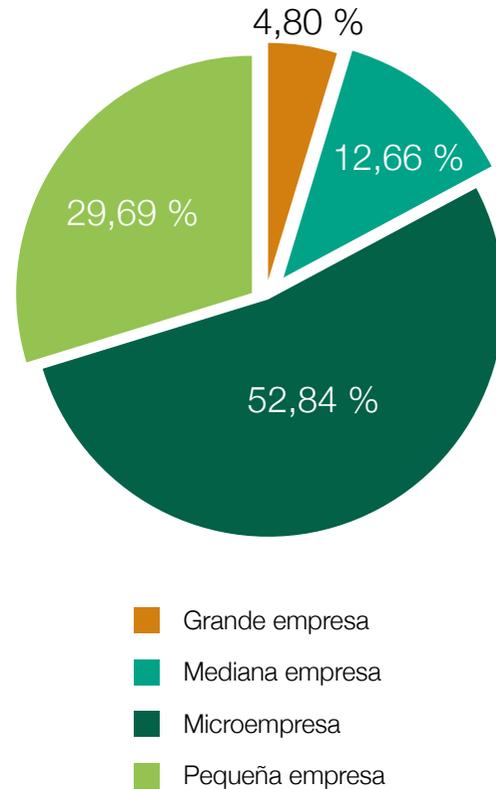
Opinión empresarios del sector turístico

En la medida que crece la incertidumbre en los mercados, derivada principalmente de los procesos de globalización e internacionalización de la economía, que a su vez generan cambios sociales y organizacionales significativos, se incrementan los retos y desafíos de la gerencia, haciéndose evidente la necesidad de contextualizar la administración y los enfoques de gestión en la sociedad de la información y del conocimiento con características de interdisciplinariedad e interdependencia, por lo cual, es preciso considerar la integración de aspectos esenciales que contribuyan significativamente a la calidad en la gestión organizacional.

En particular, esto apoya la articulación de la formación en administración con los sectores de impacto en el país que se promueven tanto desde la inversión privada como la pública. Lo que implica ser consciente que las organizaciones asumen permanentemente retos y desafíos que exigen la mayor idoneidad profesional en sus procesos de gestión. Lo anterior conlleva a la necesidad de identificar oportunidades y retos del administrador de empresas actual, que se puedan apoyar a desarrollar desde la academia en los nuevos profesionales, los cuales pueden incluir aspectos como: las necesidades frente a profesionales bilingües, la digitalización, el manejo de políticas públicas, entre otros...para el desarrollo de empresas o emprendimientos a los que le apuesta el gobierno.

Para esto se desarrolló un ejercicio de investigación a partir de encuesta sobre las competencias requeridas por los administradores en empresas turísticas de la región; se cuenta con la participación de 229 empresarios que han realizado contrataciones de administradores de empresas y se utiliza la escala propuesta por Tuning Latinoamérica extraída de Sanaria, Ospina y García (2019). Los resultados se encuentran a continuación:

Figura 15
Tamaño de empresas participantes



De las empresas participantes la mayoría se encuentran en la categoría de Microempresa representando un 52,84 % de la población, seguido por un 29,69 % pequeñas empresas, lo cual se ajusta en la medida de que las empresas del sector turismo en su gran mayoría son MiPymes.



Figura 16

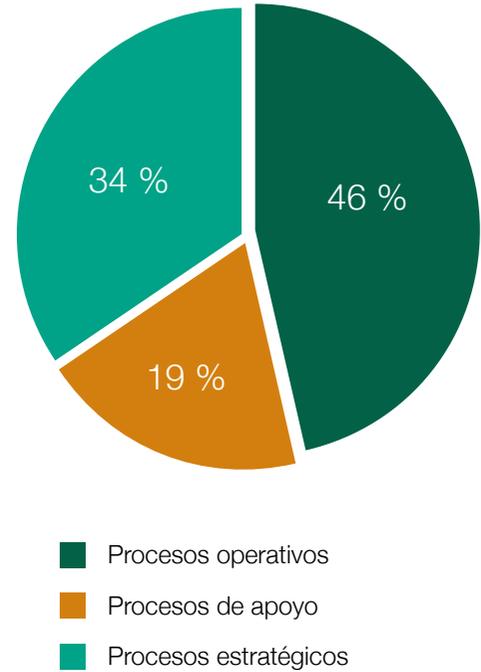
Perfiles más demandados en el sector turismo en Santiago de Cali



Frente a los perfiles más demandados por el sector, en un 27 % corresponde a otros representando aquellos perfiles que son específicos del sector y que generalmente se ubican en procesos operativos ej. Desde la gastronomía el perfil de auxiliar de cocina; seguido por un 25 % para los administradores, 21 % profesionales en mercadeo y 13 % contadores, pertenecientes a las Ciencias Económicas.

Figura 17

Procesos en los que se desempeña el administrador de empresas en el sector del turismo

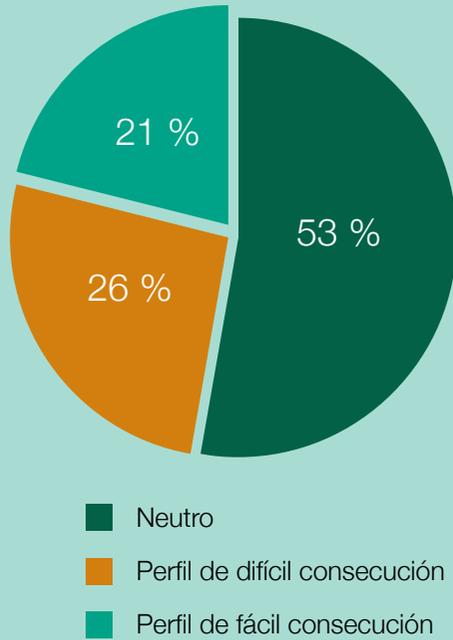


Los administradores de empresas que hacen parte de las empresas encuestadas, generalmente, en un 46 % se desempeñan en procesos operativos, en un 34 % a procesos considerados estratégicos. Esto relacionado al tipo de empresa que hace parte del sector siendo en su gran mayoría micros y pequeñas las cuales cuentan con un número limitado de empleados y recursos.



Figura 18

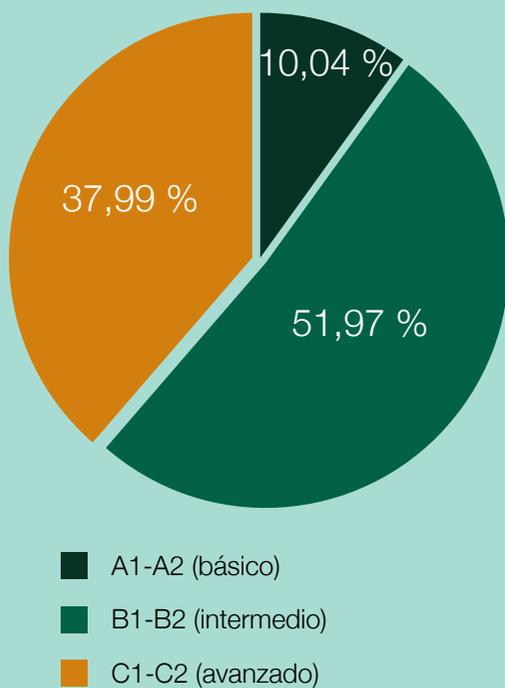
Nivel de dificultad/facilidad para conseguir el perfil en un proceso de contratación



Desde la perspectiva de los empresarios el perfil del administrador es de dificultad/facilidad neutra, en particular con su relación con cargos de tipo operativo. Un 26 % asociado a un perfil de difícil consecución en particular cuando se trata de posiciones gerenciales y/o estratégicas.

Figura 19

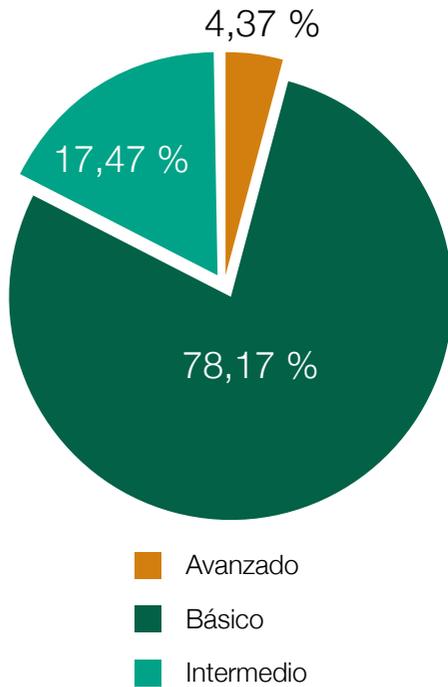
Nivel de bilingüismo requerido por las empresas de turismo



De acuerdo con los empresarios del sector para el cargo del administrador requieren en un 51,9 % un nivel de bilingüismo básico, siempre y cuando sean posiciones en donde no requiera de atención a personal internacional. En la medida que la responsabilidad incrementa la expectativa de bilingüismo incrementa en 37,9 % (intermedio) y 10,04 % avanzado.

Figura 20

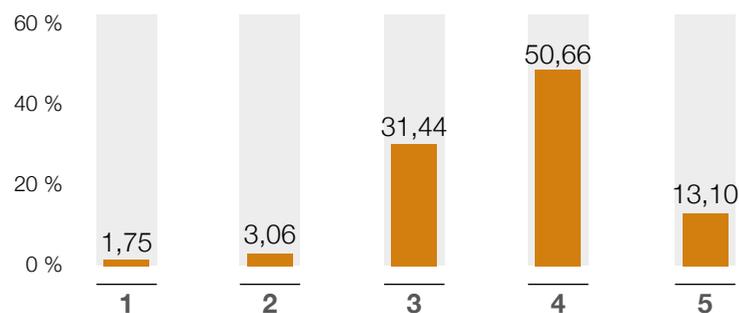
Nivel de bilingüismo actual en las empresas de turismo



Frente a la comparación con el nivel actual de bilingüismo, se identifica que en su gran mayoría no existe dominio del idioma (nivel básico 78,17 %), 17,47 % intermedio y tan solo 4,37 % de las empresas encuestadas tienen personal con nivel avanzado. Si bien para el perfil profesional se demanda un nivel básico-intermedio, en la medida que incrementa el contacto con personas del exterior se valor en mayor medida un nivel de bilingüismo intermedio-avanzado.

Figura 21

Evaluación de percepción de calidad del profesional egresado de Administración de Empresas en Santiago de Cali



En promedio la calificación general de los administradores de empresas es de 3,7 desde la perspectiva de empresarios del turismo, basado en las competencias y habilidades encontradas en los profesionales vinculados a sus organizaciones. Siendo un 50,66 % una calificación de 4 y un 31,44 % una calificación de 3. La profundización frente a los requerimientos

faltantes por estos profesionales se estudiará en las próximas preguntas.

En el análisis de las competencias genéricas de los profesionales se solicita a los empresarios calificar de 1 a 5, siendo 5 la variable más relevante para ellos en términos de competencias del desempeño profesional del Administrador de empresas (ver figura 22), encontrando que:

- Frente a las competencias genéricas el compromiso ético y con la calidad es la variable que ha marcado mayor nivel de importancia para el profesional.
- Se destaca una fuerte importancia en habilidades blandas que incluyen todo el componente interpersonal como lo es trabajo en equipo (56,7 %), capacidad para tomar decisiones (49,4 %), capacidad para motivar y conducir a metas comunes (48,03 %).
- Se valora ampliamente la capacidad para identificar, planear y resolver problemas (46,29 %).
- Al ser el turismo un sector enfocado en la hospitalidad, relacionamiento y entendimiento de diferentes culturas, los empresarios reconocen como importante el desarrollo de competencias en valoración y respeto por la diversidad multicultural, el desarrollo de habilidades interpersonales, capacidad de comunicación oral y escrita, la capacidad de aprender y actualizarse permanentemente y su capacidad creativa.

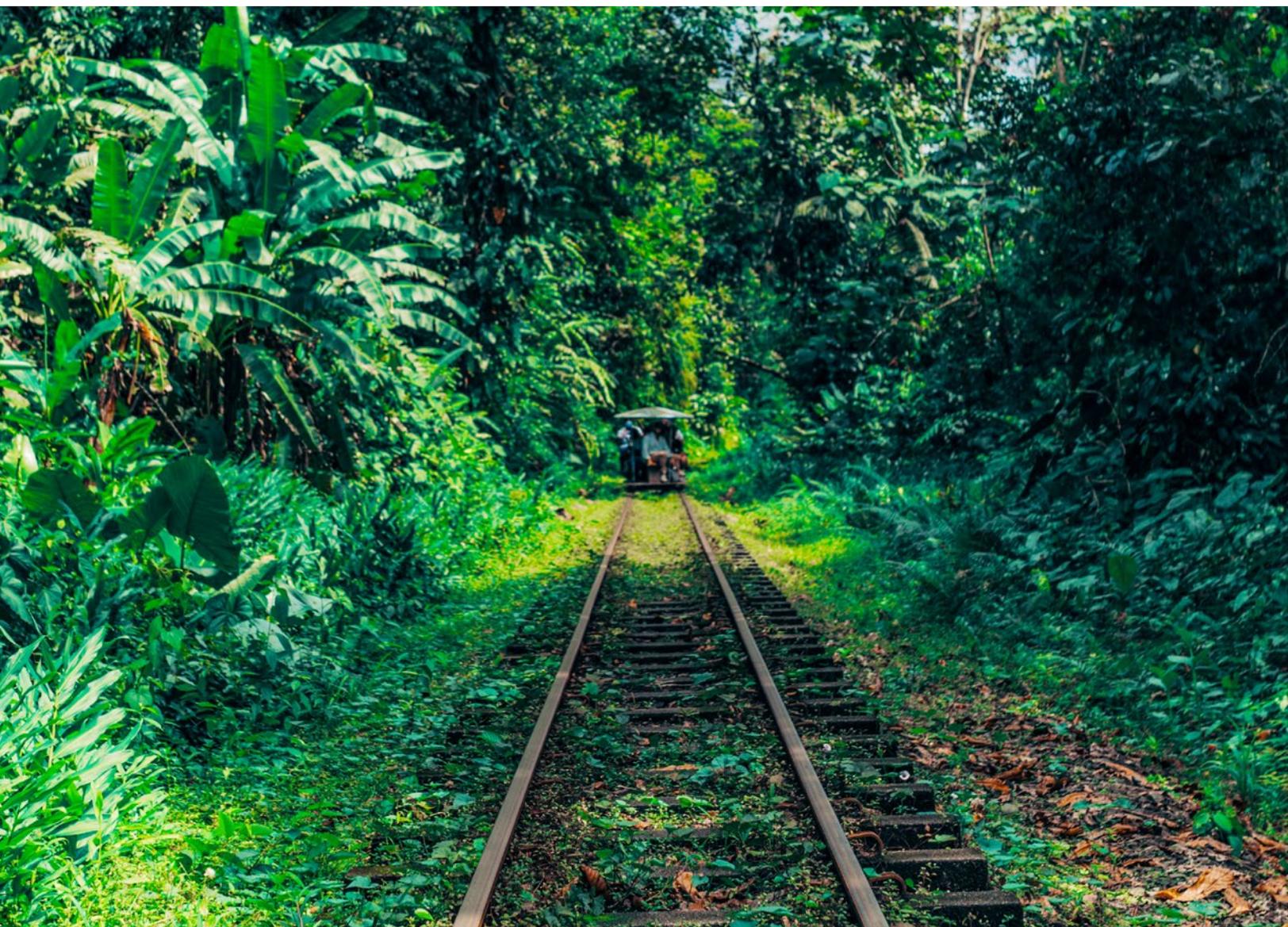


Figura 22

Calificación de importancia de la competencia genérica en el perfil del administrador

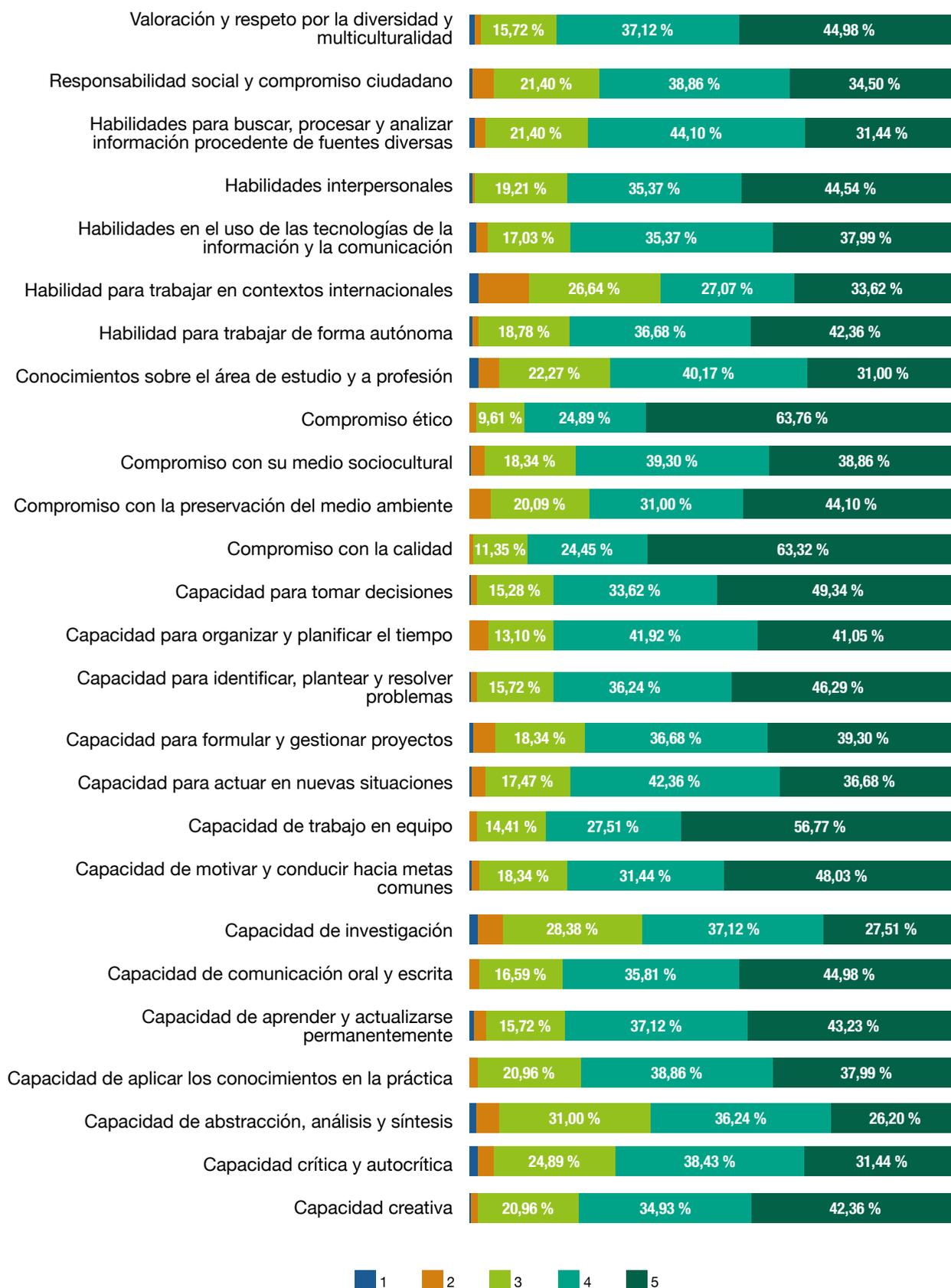


Figura 23

Calificación de importancia de la competencia específica en el perfil del administrador



Igualmente, se solicitó la valoración de competencias específicas de los profesionales en administración de empresas (ver figura 23), encontrando que:

- Las competencias específicas con mayor valoración por los empresarios del sector son: 1) Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización (50,02 %). 2) Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios o desarrollar nuevos productos (48,03 %). 3) Formular planes de marketing y uso de estrategias digitales (47,16 %) y 4) Administrar y desarrollar el talento humano en la organización (47,16 %). Siendo estas actividades fuertes identificadas desde los pensum académicos del administrador como parte de las ciencias económicas.
- Las empresas del turismo con un 45,85 % están priorizando el desarrollo de competencias profesionales para mejorar e innovar los procesos administrativos de la empresa.
- Desde el componente financiero se destaca con un 44,54 % el usar la información de costos para la planeación, el control y la toma de decisiones. Con un 44,1 % el tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.
- Desde el componente tecnológico un 42,79 % valora el utilizar las tecnologías de la información y comunicación en la gestión.

Adicional a este análisis, los empresarios expresan los conocimientos técnicos que consideran debe tener un administrador de empresas para desempeñarse en una empresa del sector turístico, siendo estas las respuestas:

- Conocimientos técnicos aplicados en cartografía de territorio, desarrollo de producto turístico, trabajo comunitario o social y desarrollo de experiencia de cliente.

- Conocimientos en el sector turístico rural, como: agropecuario, agroecológico, (Agroecoturismo).
- Conocimientos de las zonas turísticas y oferta de servicios, conocer el entorno cultural, de infraestructura, de transporte de clima.
- Conocimiento básico de Geografía y lugares Turísticos.
- Conocimientos financieros, contables, gerencia de proyectos, negociación, entre otros.
- Manejo de la normatividad aplicable, conocimiento sobre beneficios tributarios. Conocer el plan estratégico de turismo del gobierno de turno.
- Análisis del comportamiento del mercado para toma de acciones con el fin de alcanzar los objetivos comerciales.
- Desarrollar estrategias para la fidelización de clientes, frente a una competencia cada vez más agresiva en tarifas.
- Gestión de marketing digital y tradicional.
- Administrar los recursos de la empresa de la mejor manera, a nivel de tecnología, manejo de plataformas GDs (Amadeus, entre otros) Softwares aplicados al negocio.
- Tener conocimientos en información básica como (herramientas Office), Manejo de software de base de datos (Excel), Uso de programas para hacer presentaciones gráficas (*Power Point*).
- Bilingüismo al ser un sector que trabaja fuertemente con turista internacional.
- Habilidades para trabajo en equipo, ser proactivo y capacidad de asimilar los cambios económicos.
- Capacidad de manejo de conflictos, comunicación asertiva, manejo de personal.

- Capacidad de liderazgo, planificación, organización, ejecución, control de recursos, eficiencia en el logro de resultados, producción, gestionar sistemas de comercialización y de proyectos comunicación.
- Habilidad para gestionar procesos internos, comerciales, mercadeo, manejo del personal y excelentes relaciones con los proveedores nacionales e internacionales.
- Conocer la actividad turística desde la conceptualización, la planeación y su injerencia dentro del desarrollo sostenible de un destino.
- Identificar, entender, proponer y ejecutar acciones que busquen proteger el entorno y el medio ambiente y alinear a la empresa con los conceptos de economía verde.
- Conocimiento de la cadena del sector: operación del sector (cadena hotelera, receptivos, restaurantes, agentes mayoristas, minoristas, agremiaciones, etc.).
- Capacidad para desarrollar mercados interculturales.

Finalmente, se cierra este apartado con la identificación de los principales retos que identifican los empresarios en el desempeño profesional de los administradores de empresas que están al servicio de la organización, siendo estos los aspectos a destaca:

- Comprensión de la recuperación económica después de la pandemia.
- Bilingüismo.
- Adaptación al cambio, recursividad para la innovación.
- El manejo de los clientes, la orientación al personal a una actitud adecuada según la situación.
- Mantenimiento de normatividad que garanticen la integridad del establecimiento frente a imprevistos.
- Conocimiento pleno del sector y las competencias blandas.
- Liderazgo, resolución de conflictos.
- Proactividad, solución de problemas, distribución de recursos.
- Fomentar el desarrollo y crecimiento de la Empresa.
- Integrar las tecnologías necesarias para fortalecer y agilizar los procesos.
- Promover al cambio continuo.
- Fortalecer el servicio al cliente.
- Compromiso y amor por el ser humano, el medio y su trabajo.
- Capacidad de adaptación.
- Transformación digital.
- Responsabilidad, autonomía y sentido de pertenencia.
- Marketing digital.
- Desarrollo e investigación.
- Atraer nuevos mercados.
- Planificación y Promoción e infraestructura Turística.
- Realizar proyectos de publicidad y promoción eficaces.
- Creación, ejecución y desarrollo de estrategias de mercadeo y nuevas oportunidades de negocio para la organización.

- Análisis del riesgo.
- Segmentar actividades y procesos.
- Análisis de los costos.
- Implementación de nuevas tecnologías.
- Actualización en mercadeo digital, relaciones comerciales.
- Relaciones interpersonales.
- Gestión eficaz de los recursos.
- Gestión del talento humano.

- Gestionar procesos ágiles que permitan mejorar las negociaciones.
- Análisis permanente de estados financieros para la toma de decisiones.
- Capacidad de reaccionar en momentos críticos.
- Mejorar el servicio y llevarlo a la calidad total.
- Planificación, fácilmente adaptable a los procesos requeridos.
- Desarrollar la capacidad de innovación y adaptación rápida a los cambios permanentes y dinámicos de los mercados.
- Los retos son las nuevas tendencias y los flujos cambiantes en el mercado turístico, gustos, innovación, nuevos productos, para generar políticas acordes.
- Posicionamiento de marca, conocimiento de marketing turístico digital, desarrollo de producto.
- Diversificar en nuevas estrategias para el crecimiento.
- Mentalidad de cambio, evolución apoyada con tecnología.
- Trabajo en equipo, responsabilidad, disponibilidad, iniciativa, uniformidad.
- Estrategias de marketing posicionamiento en redes, web y por correo electrónico.
- Relacionamiento comercial.
- Identificar los cambios permanentes en el sector.
- Documentación de oportunidades de mejora y planear y ejecutar acciones respectivas.
- El des aprender los paradigmas de la administración.
- Turismo sostenible.
- Posicionamiento de Marca.
- Medir la rentabilidad del negocio y estrategias para ser competitivos sin descuidar la calidad.
- Generar ventas teniendo presente los cambios constantes que representa esta área y actualizarse constantemente.
- Administración en nuevas tecnologías y maneras de promover y difundir junto con la administración del alojamiento hotelero el turismo.
- Mejorar los resultados financieros de las unidades auto costeables.
- Promover el desarrollo sostenible de las organizaciones.
- Integrar la tecnología a la gestión empresarial.
- Adoptar un enfoque global de la profesión, Gestionar el cambio.
- Implementación de nuevas estrategias de ventas atractivas para el incremento del volumen de visitantes satisfechos.



Cia. Colombiana de Tabaco S.A.

CIA. COLOMBIANA DE TABACO S.A.

W HOME

100 101
←







capítulo 5

Análisis de las **competencias** desde la academia

Haiber Gustavo **Agudelo Casanova**
Ximena Fernanda **Velasco**

Durante el diseño de la estrategia de investigación se escogió como instrumento complementario el grupo focal, con el objetivo de obtener apreciaciones, y percepciones de los participantes respecto a las “oportunidades, retos y competencias de los profesionales en administración de empresas frente a la apuesta regional del turismo en Santiago de Cali”.

Para tal efecto se determinó trabajar con 3 grupos focales clasificados de la siguiente manera:

1. Grupo focal directivos y docentes.
2. Grupo focal de estudiantes programa de Administración de Negocios USB.
3. Grupo focal de egresados facultades de administración de empresas y de negocios de la ciudad de Cali.

Los integrantes fueron seleccionados de manera estratégica dada su trayectoria y experticia tanto En el campo de la docencia dirigida a estudiantes de Administración de Empresas, como a su demostrada y activa participación en el sector turístico de la ciudad, y como miembros activos del CETUR (Centro de Estudios en Turismo).

El presente capítulo, resume la actividad desarrollada durante el mes de noviembre de 2022, y expone al lector algunos de los apartes más importantes y conclusiones de cada grupo focal.

El instrumento consta de 5 preguntas abiertas, donde los participantes fueron deliberando, de forma voluntaria y abierta en la medida que el moderador del evento fue planteando la necesidad de identificar elementos de juicio frente a los retos que los participantes han identificado, de cara experticia y conocimiento en el sector turístico de Santiago de Cali.

Las respuestas obtenidas, a los temas propuestos en el grupo focal, se constituyen en elementos de vital importancia para la investigación respecto a las competencias requeridas por el sector turístico a los profesionales de administración de empresas contribuyendo de manera determinante a la caracterización de las necesidades regionales del sector en materia

de competencias de los profesionales que las Instituciones de Educación Superior entregan al mercado.

El siguiente es el cuestionario desarrollado en cada uno de los grupos focales:

1. Qué habilidades y competencias debe tener un profesional para desempeñarse en el sector turismo.
2. ¿Cuáles son las habilidades que ustedes consideran que debe tener un profesional de administración de negocios para poder ejercer en el campo del turismo en la ciudad de Cali?
3. ¿Consideran ustedes que el perfil como administrador de empresas les ofrece competencias y habilidades para gerenciar procesos en organizaciones del sector turístico? Con cargos como gerente, director coordinador.
4. Cursos o temáticas deberían involucrarse en la formación de los profesionales para liderar procesos del sector.
5. Cuáles son los principales retos del sector turístico.

Cada una de las preguntas contará con la recapitulación de respuestas de cada sesión y un corto análisis de estas, las cuales hacen parte de las conclusiones generales del ejercicio presentadas al final del capítulo.

También al final del capítulo se dispuso dejar los enlaces que contienen las grabaciones de cada una de las sesiones de los grupos focales, como elemento ilustrativo del ejercicio desarrollado. Con el objeto de listar para cada uno de los grupos focales, a continuación, se relacionan los participantes en los siguientes recuadros:

Grupo focal directivos y docentes

Noviembre 17 de 2022

Tabla 2
Grupo focal directivos y docentes

Asistentes	
Nombre	Cargo
Luís Alberto García	Decano Ciencias Económicas USB
Emerson Montaña	Dir. CEDEM USB
Edy Lorena Burbano	Dir. Programa Economía USB
Eduar Guerra	Dir. Programa Mercadeo y Neg. Inter USB
Julián Mauricio Gómez	Dir. Programa Finanzas y Neg. Inter USB
Alexander Zúñiga	Dir. Doc. Administración de Negocios USB
Eugenio Moreno	Docente tiempo completo USB
Lina Marcela Padilla	Responsable del Proyecto de investigación
Ximena Velasco Tafur	Responsable del proyecto de investigación
Saira Ortiz	Asistente del proyecto de investigación

Grupo focal estudiantes

Noviembre 16 de 2022

Tabla 3
Grupo focal estudiantes

Asistentes	
Nombre	Cargo
Andrés Felipe Toro	Estudiante
Juan Pablo Rodríguez	Estudiante
Alejandro Delgado	Estudiante
Juan Camilo Libreros	Estudiante
David Moncada	Estudiante
Lina Marcela Padilla	Responsable proyecto de investigación
Ximena Velasco Tafur	Responsable proyecto de investigación
Fabian Ríos	Responsable proyecto de investigación
Saira Ortiz	Asistente proyecto de investigación

Grupo focal egresados

Noviembre 23 de 2022

Tabla 4
Grupo focal egresados

Asistentes	
Nombre	Cargo
Nicolás Echeverry	Egresado Universidad de San Buenaventura
Ricardo Esteban Aguirre	Egresado Universidad de San Buenaventura
Saira Ortiz Díaz	Egresada Universidad de San Buenaventura
Janer Ospina	Egresado Universidad Autónoma de Nariño
Juliana Castillo Concha	Egresada Universidad Javeriana Cali
Laura Díaz Mejía	Egresada Universidad Autónoma de Occidente
Lina Marcela Padilla	Responsable del Proyecto de investigación
Ximena Velasco Tafur	Responsable del proyecto de investigación
Fabián Ríos	Responsable del proyecto de investigación

Resultados

Pregunta 1. ¿Qué habilidades y competencias debe tener un profesional para desempeñarse en el sector turístico?

Grupos focales	Síntesis
Docentes y directivos	<p>Actualmente en la Ciudad, se discute la política pública distrital dividida en tres ejes de desarrollo, la sostenibilidad, la competitividad, el destino y la información, razón por la cual la política se apoya en diferentes planes a ejecutarse en los próximos 10 años, para lo cual se establecieron indicadores.</p> <p>Dentro de las habilidades esperadas para un profesional que se desempeñe en el sector enunciaron; Habilidades de relacionamiento, dirección de equipos, articulación de entornos acopiando el conocimiento de las políticas públicas en temas como sostenibilidad, trabajo colaborativo, resolución de conflictos, a través del diseño de estrategias acordes a las capacidades regionales; un administrador de empresas debe contar con la capacidad de liderar y gestionar proyectos, manejar equipos de trabajo, contar con competencias en comunicación, bilingüismo, competencias ciudadanas, de manera preponderante el desempeño profesional exige para la comprensión y optimización de las oportunidades brindadas por los sectores el manejo de la prospectiva.</p> <p>Se considera requisito indispensable que el administrador de empresas conozca la cadena de valor regional. Este administrador debe tener un pensamiento global con capacidad de actuar de manera local. teniendo en cuenta que el turismo no se desarrolla solamente en un punto específico regional, sino que se integra democráticamente a nivel nacional e internacional con otros países y regiones del continente y esa capacidad solamente se logra si tiene el entendimiento de la cadena de suministro.</p> <p>El análisis de datos, el administrador de negocios enfocado en el sector turístico debe tener la capacidad de tomar decisiones basado en datos y eso significa unas competencias muy específicas en términos de estadística , matemáticas, en términos de evaluación para hacer predicciones, en términos de prospectiva e industria 4.0, el sector se enfrenta muchísimo hacia la digitalización de los servicios y ese es el futuro e incluso los proyectos de ciudad en este momento están Cali Smart City, que es un proyecto que ya está en desarrollo y que va a conectar no solamente a la ciudad inteligente, sino también el destino inteligente y es ahí donde hay una falencia muy grande para encontrar profesionales que manejen esos temas.</p>
Estudiantes	<p>Se consideran como habilidades y competencias requeridas para un buen desarrollo en el sector turismo el conocimiento a nivel global de las tendencias del mercado del sector, habilidades de comunicación para poder transmitir experiencias a los visitantes, y se centran mucho en el requerimiento del desarrollo de habilidades blandas como comunicación, liderazgo, empatía manejo de equipos, vocación de servicio.</p> <p>Durante la sesión se expone el interés investigativo como requisito para mejorar la comprensión del entorno del turismo en la región como un elemento necesario para preparar y afrontar los retos</p>

Grupos focales	Síntesis
Egresados	<p>Las siguientes habilidades y competencias fueron expresadas como indispensables en el desarrollo del ejercicio profesional de un Administrador de Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proactividad, – Capacidad de adaptación y resolución de conflictos – Manejo de la información, y toma de decisiones. – Capacidad de trabajo en equipo, resiliencia – Deseo de investigación e innovación – Manejo de redes sociales <p>Durante la sesión, se identificaron como habilidades y competencias determinantes para el desarrollo de su ejercicio profesional, el manejo de información para la toma de decisiones, partiendo del desarrollo de la capacidad de análisis completos de entornos y situaciones; Asuntos como la proactividad e innovación se reconocieron como elementos determinantes en la generación de valor a las actividades desarrolladas por ellos dentro de las organizaciones.</p> <p>Como complemento a esta identificación de habilidades y competencias, enunciaron la capacidad de adaptación el trabajo en equipo y la resiliencia para poder sacar delante de manera exitosa proyectos corporativos, sin dejar de lado el alto impacto que a nivel profesional genera el acertado manejo de herramientas digitales y el manejo de redes sociales para los fines del negocio.</p>

A la pregunta sobre que habilidades debería tener un profesional para trabajar en turismo, las respuestas de los consultados indican que se debería entre otras cosas, conocer las nuevas tendencias del mercado; habilidad de servicio al cliente; habilidades blandas, comunicación y empatía con los visitantes. Estas últimas permiten transmitir la mejor experiencia a los visitantes, aspecto fundamental para mejorar la imagen y genera posicionamiento de marca.

Se hace evidente la necesidad de fortalecer desde la academia, el desarrollo de competencias en prospectivas, que lleven a los profesionales a adaptar y desarrollar estrategias de la industria 4.0 potencializando el diseño y la digitalización de servicios que permitan el encadenamiento de la oferta turística regional con una ejecución atemperada a las oportunidades locales del sector pero con una perspec-

tiva de servicio de clase mundial, adaptando la oferta turística a los requerimientos de servicio del cliente objetivo tanto local como internacional.

La comprensión del flujo de suministros requeridos para configurar la oferta de prestación de servicios es de vital importancia para el profesional que se desempeña en el sector turístico. Sumado a lo anterior, se requiere el conocimiento e interpretación de la política pública de promoción al sector con el objetivo de generar oportunidades de emprendimientos acordes con las expectativas y conocimiento de las posibilidades a nivel local que generen oportunidades para el desarrollo de emprendimientos en el sector turístico. Siendo capaces de articular esos emprendimientos con valores agregados tanto a nivel regional como a nivel internacional

Pregunta 2. ¿Cuáles son las habilidades que ustedes consideran que debe tener un profesional de administración de negocios para poder ejercer en el campo del turismo en la ciudad de Cali?

Grupos focales	Síntesis
Docentes y directivos	<p>En el desarrollo de las respuestas nuevamente se evidencia la necesidad del fortalecimiento de habilidades blandas, claramente expresadas como requisitos del desempeño del profesional respecto al liderazgo de equipos de trabajo debidamente articulados con el objetivo de la empresa y su entorno de negocio. Este liderazgo del administrador de empresas exige destrezas en comunicación, en relacionamiento, El profesional debe manejar muy bien la manera comunicarse a través de los diferentes medios, incluidas plataformas digitales para poder ofertar adecuadamente los servicios según el cliente objetivo. Dentro de los aspectos de la comunicación se hace énfasis en el desarrollo por parte del profesional en habilidades de bilingüismo y multilingüismo, con el objetivo de lograr atraer y entender las distintas culturas ofreciendo un servicio acorde al contexto cultural del cliente. La capacidad de utilizar el networking para establecer aliados nacionales e internacionales que complementen e incluyan su oferta de servicios en la oferta de servicios turísticos globales. Este sector reclama habilidades en el manejo de la economía circular. La realización de diagnósticos que identifiquen retos y oportunidades de la empresa dentro del sector. La identificación de proyectos que surgen desde las instituciones para convertirlos en proyectos de ciudad y potencializarlos desde una comprensión y perspectiva global, buscando sinergias con proyectos de ciudad a nivel regional con ciudades similares a las nuestras en el continente.</p>
Estudiantes	<p>De manera uniforme expresa el grupo de participantes que el profesional requiere el manejo de idiomas. Y al indagar si puntualmente identifican algunas habilidades como necesarias o fundamentales para ejercer el cargo de gerente, la respuesta se centra en habilidades blandas como el trabajo en equipo, la capacidad de adaptarse y entender los entornos y la cultura propia y a la del grupo objetivo del servicio de turismo. Respecto a las competencias técnicas se enuncia durante el ejercicio la necesidad de competencias estratégicas, financieras.</p>
Egresados	<p>Al ser el desarrollo del sector turismo una apuesta de ciudad, se requiere de la debida promoción y socialización de los beneficios que el Estado da a negocios y emprendimientos relacionados con el mismo. Los participantes destacaron que se necesitan fuentes confiables de información para el conocimiento y el aprovechamiento de esta apuesta de ciudad; encontrando de manera fundamental el desarrollo de competencias en liderazgo que le permitan a los profesionales de Administración de Empresas la identificación de oportunidades y su capacidad de liderarlas como emprendimientos en la región</p>



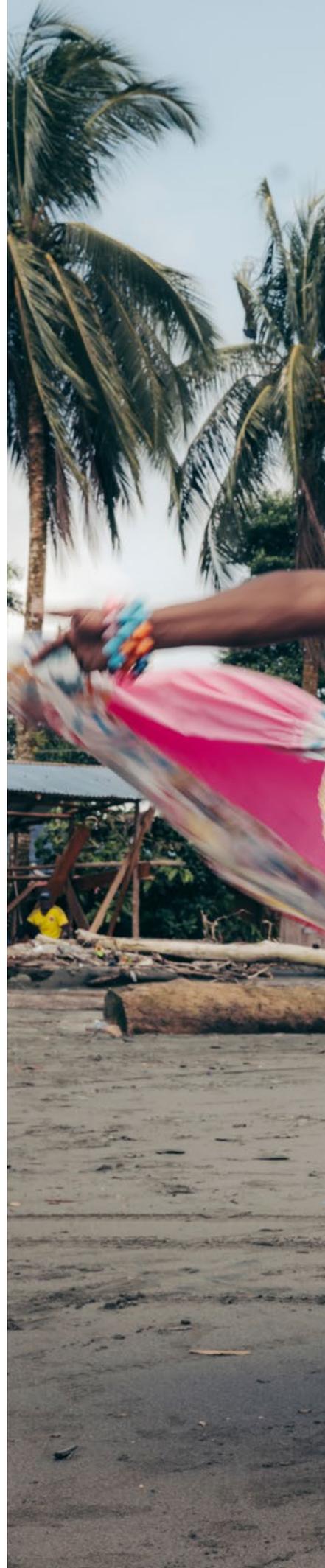
La opinión generalizada conduce al bilingüismo, como un factor sine qua non para promover el enganche de los profesionales y su adaptación a las expectativas del mercado. Al ser más específicos sobre estos atributos para ocupar el cargo de gerente, si bien es cierto hay diversas posturas, se puede asumir que es fundamental focalizar esfuerzos para potenciar habilidades blandas como trabajo en equipo; liderazgo; capacidad para adaptarse; observar los cambios del entorno y comprender la diversidad cultural. Esto debe complementarse con otras competencias que hacen parte del

saber hacer en todos los sectores, como conocimiento en temas contables y financieros, así como la capacidad para planear y organizar los procesos y actividades misionales.

El grupo propone como una habilidad requerida por el profesional la capacidad de entender el entorno de ciudad, las oportunidades que ofrece como destino turístico y ser propositivo y estratégico para lograr encadenar la oferta de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales potencializando el factor diferenciador de nuestra oferta turística.

Pregunta 3. ¿Consideran ustedes que el perfil como administrador de empresas les ofrece competencias y habilidades para gerenciar procesos en organizaciones del sector turístico? Con cargos como gerente, director coordinador.

Grupos focales	Síntesis
Docentes y directivos	<p>Partiendo de la base y estructura que ofrece a las IES el decreto 1330 de 2019 el perfil de los administradores de empresas se ha equiparado por ley. El perfil del profesional que se entrega al mercado cuenta con conocimientos que van desde la dirección de la empresa, pasando por todas las áreas funcionales de la organización. Aportando desde la academia un perfil con competencias genéricas requeridas para su desempeño profesional; ahora bien, si bien es cierto la academia aporta los elementos para desempeñarse en el campo laboral, se debe reconocer que cada sector cuenta con unas particularidades que exigen fortalecer algunas competencias con mayor impacto en el sector.</p> <p>Los perfiles del profesional se construyen facultándolos para su desempeño en cualquier sector, sin embargo, las especificidades del sector pueden exponer la necesidad de fortalecer competencias de formación en habilidades para el desarrollo de la gestión de servicios.</p> <p>Es en este aspecto que se encuentran unas oportunidades de mejora específicas del sector turismo, esta es la razón por la cual algunos programas se concentran en proveer un perfil específico para ese sector, en gestión y dirección de empresas de turismo.</p>
Estudiantes	<p>El consenso del grupo gira en torno a la consideración de que el programa de administración de empresas aporta las competencias necesarias para su desempeño en cualquier sector, lo que obedece a un pensum completo, actualizado y pertinente</p> <p>Hacen énfasis en la importancia de asignaturas de las áreas de finanzas, mercadeo y negocios internacionales.</p>
Egresados	<p>La consideración del grupo a esta pregunta expresa que el programa de administración de empresas aporta el conocimiento requerido para el desempeño en distintos cargos en cualquier sector, y manifiestan que al tener un campo de acción tan amplio las competencias desarrolladas solo pueden ser una base para su desempeño profesional y que dependiendo del sector se requeriría una profundización.</p> <p>Al abordar el tema puntual del administrador y su desempeño en el sector turismo, consideran que aspectos puntuales como conocimiento, visión y liderazgo del sector junto con la capacidad de gestionar proyectos turísticos serán determinantes en su desempeño profesional en este sector</p>





Las instituciones Universitarias apalancadas en la obligatoriedad de cumplimiento emanada del decreto 1330 de 2019, cuentan con una nueva estructura dinámica para generar perfiles de administradores de empresas con las competencias genéricas necesarias para su desempeño profesional en cualquier campo de la administración.

De manera estructurada en el pensum del administrador de empresas, se cuenta con las competencias formativas, que los llevan a desempeñar la actividad encomendada en cada tipo de empresa, no obstante; lo anterior, para el sector turístico, encontramos que se hace necesario reforzar competencias y habilidades particulares requeridas para un sector tan específico como lo es el sector de servicios.

Dado lo anterior, se hace necesario para articular las competencias actuales del administrador de empresas con la apuesta regional y los requerimientos del sector turismo para los profesionales, Diseñar un área de profundización en turismo que le permita al profesional en formación prepararse con las habilidades y competencias demandadas por el sector.

De manera consistente durante el desarrollo de los tres grupos focales, sus participantes acotaron que el pensum establecido desde la academia está aportando las competencias claves para el desempeño de este profesional en los distintos ámbitos de los negocios, y se evidencia este aporte, de manera significativa a su formación profesional con la oferta de un pensum considerado por los participantes de las sesiones como completo, actualizado y pertinente.



Pregunta 4. ¿Qué temáticas o cursos consideran que se debería incorporar en la malla curricular de un administrador de empresas para desempeñarse con mayor grado de asertividad en las empresas turísticas?

Grupos focales	Síntesis
Docentes y directivos	<p>Al observar el desarrollo del sector turismo en nuestra ciudad, se hace evidente el perfil de informalidad de los negocios que conforman la oferta de servicios al sector. Esto hace importante fortalecer desde la academia a través de la enseñanza de competencias genéricas el aspecto relevante para este sector que es formalizarlo para hacerlo desarrollable y sostenible.</p> <p>Dado lo anterior, este sector al ser una apuesta de ciudad requerirá la oferta de planes de profundización enfocados en las competencias y habilidades específicas del sector para que los administradores de empresas puedan gestionar y gerenciar, desde el conocimiento de la norma, la oferta de ciudad y de la academia el sector turístico de Santiago de Cali.</p>
Estudiantes	<p>Durante el desarrollo de esta pregunta por parte de los participantes se expuso la necesidad de profundización desde la academia en temas de liderazgo, comunicación, bilingüismo, innovación y talento humano. Y se hizo evidente la necesidad de articulación en el desarrollo de competencias profesionales la debida vinculación entre academia y empresa para evidenciar de manera dinámica la aplicación de los conceptos que imparte la academia en el funcionamiento del entorno del sector.</p> <p>Es de notar la importancia que este grupo le da al desarrollo del concepto de negocios verdes para el sector turismo y la oportunidad de emprendimiento que se puede identificar a nivel de ciudad y región en torno a este concepto.</p> <p>Se expresó la necesidad de hacer énfasis en la formación profesional del manejo de las TICS y la implementación de tecnologías con emprendimientos aplicables a este sector.</p>
Egresados	<p>En línea con las respuestas aportadas en la pregunta nro. 3, los participantes manifiestan que la academia da los elementos de competencias y habilidades requeridos para ejercer su profesión en cualquier tipo de negocio, pero por la especificidad y apuesta regional del sector turístico de Santiago de Cali se requeriría una electiva de profundización.</p>



Los participantes evidencian la necesidad de incluir temáticas o materias para mejorar el plan estudios respecto a albergar aspectos como la articulación del sector turístico con negocios verdes, negocios que impacten positivamente al medio ambiente; capacidad de desarrollo innovador y turismo inteligente a través de las TICS.

Así mismo manifiestan que se requiere fortalecer el vínculo entre la academia, las empresas y el Estado como parte importante de este eje de desarrollo, con el objetivo de poder dar

soluciones conjuntas a problemas específicos del turismo.

Siendo el turismo una oferta de ciudad, para poder ejercer su profesión en este campo se hace necesaria la correcta y oportuna divulgación de la política pública para impulsar el sector; el administrador con énfasis en turismo requerirá desde el conocimiento de la misma poder aportar en sus emprendimientos o las organizaciones el debido y eficiente aprovechamiento de las ofertas del estado como instrumentos de promoción al sector.



Pregunta 5. ¿Cuáles son los principales retos de las empresas de turismo en la ciudad de Cali?

Grupos focales	Síntesis
Docentes y directivos	<p>Como principales retos del sector se identificaron la necesidad de articular las distintas secretarías del estado al servicio del turismo en el departamento y la ciudad. Para poder visibilizar una oferta turística consistente, que permita la generación y promoción de políticas públicas del sector para la generación de proyectos a largo plazo.</p> <p>Así mismo el estado debe propender por la mejora de percepción respecto a la seguridad, a la movilidad y la infraestructura a desarrollar para poder tener una oferta de servicios competitiva a nivel mundial, esto permitiría la visibilidad del destino turístico fortaleciendo la imagen de ciudad.</p> <p>La formalización de las empresas del sector llevará a una estandarización de la prestación de productos y servicios al sector y dará oportunidades de desarrollo y sostenibilidad a los negocios vinculados.</p> <p>Se hace evidente la generación de políticas públicas para la hospitalidad y la integración regional con otros países para que seamos incluidos en la oferta turística internacional, lo cual requeriría de manera estratégica empezar a idear un clúster de turismo con sólidas bases en el concepto de innovación para el sector de servicios en el que está inmerso el turismo.</p>
Estudiantes	<p>Las respuestas giran en torno a la necesidad de mejorar la imagen de ciudad respecto a sus condiciones de percepción de seguridad, movilidad y la infraestructura al servicio de la industria turística.</p> <p>Sin lo anterior los intentos por desarrollar el sector serán poco atractivos para el cliente objetivo tanto nacional como internacional</p>
Egresados	<p>Estos participantes identifican como retos que requieren solución inmediata para poder desarrollar la industria del turismo, la mejora en la percepción de seguridad, la mejora en la movilidad y hacen mención a la importancia de trabajar en la característica de innovación en la oferta turística. Haciendo hincapié en que se requiere por parte de la industria hotelera evidenciar en su oferta la innovación y el cambio constante.</p>





Se identifica algunos aspectos relativos a la agenda pública y que son responsabilidad del Estado, y que deben perseguirse a través de la articulación de Alcaldía, Gobernación, estos aspectos incluyen la Generación, promoción, divulgación y ejecución de políticas públicas para la industria de la hospitalidad con la estructuración de escenarios de oferta turística a largo plazo, esto facilitara la visibilizarían de oportunidades del sector a nivel regional, nacional e internacional. Adicional al aspecto de la agenda pública se identificaron como temas críticos por parte de atención del estado la percepción de seguridad, la protección de los diferentes espacios y escenarios; la movilidad y la estabilidad política y macroeconómica.

También emergen aspectos que son propios de las empresas y operadores turísticos, en cuanto a la innovación y mejora continua de la infraestructura turística y servicios en general; generando campañas que logren exaltar los beneficios, atractivos paisajísticos y demás factores diferenciadores que hacen de la región y Colombia, un destino turístico de clase mundial. Dado lo anterior se hace necesario el trabajo de los involucrados en el sector en aspectos de innovación y la generación de un clúster de turismo.

Link grupo focal directivos y docentes



Link grupo focal estudiantes



Link grupo focal egresados



Comparativo curricular de programas de administración de empresas de la ciudad de Santiago de Cali

Instituciones de Educación Superior con Acreditación en Alta Calidad para el programa de Administración de Empresas en Santiago de Cali

De acuerdo con la información relacionada en el Sistema Nacional de Educación Superior en Colombia (SNIES), Santiago de Cali cuenta con 8 Instituciones de Educación Superior (IES) que ofrecen el programa de administración de empresas con Acreditación en Alta Calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional “a los programas académicos y a las instituciones que cumplen con los más altos criterios de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología, niveles de formación y modalidades” (Consejo Nacional de Acreditación-CNA, 2020).

El CNA (2020), realiza una evaluación interna, (autoevaluación) en la misma institución, evaluación externa, realizada por los pares académicos y por el Consejo Nacional de acreditación – CNA evaluación integral, con el fin de obtener la acreditación en alta calidad para el programa.



Figura 24
Evaluación integral

Nombre IES	Nombre del programa	Modalidad	Número de resolución del pènsum	Total créditos	Duración
Pontificia Universidad Javeriana	Administración de Empresas	Presencial – Diurna y nocturna		144	8-semestres en diurna y 10 en nocturna
Universidad Autónoma de Occidente	Administración de Empresas.	Presencial	2021	150	9-semestres
Universidad Autónoma de Occidente	Administración de Empresas modelo dual alemán	Presencial		171	8-semestres
Universidad Cooperativa de Colombia	Administración de Empresas	Presencial - Nocturna		143	8-semestres
Universidad de San Buenaventura	Administración de Negocios	Presencial		147	8-semestres
Universidad del Valle	Administración de Empresas	Presencial		165	10-semestres
Universidad ICESI	Administración de Empresas	Presencial		169	10 -semestres
Universidad Libre	Administración de Empresas	Presencial		143	8-semestres
Universidad Santiago de Cali	Administración de Empresas	Presencial		143	9-semestres

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recolectados por SNIES (2022)

Perfil del egresado de Administración de Empresas de las diferentes universidades con acreditación en alta calidad Santiago de Cali

Figura 25
Perfil del egresado

Nombre ies	Nombre del programa	Perfil del egresado
Pontificia Universidad Javeriana	Administración de Empresas	<p>Es un profesional emprendedor, con pensamiento estratégico, ético y socialmente responsable.</p> <p>Cuenta con herramientas y habilidades para desempeñarse en cualquier tipo de sector económico y empresa realizando diferentes tipos de gestión en los campos financiero, administrativo, productivo, de recursos humanos, de planeación, de negocios o mercadeo.</p> <p>Está en capacidad de realizar asesorías, consultorías y proyectos de investigación y manejo económico en empresas que ejecutan actividades relacionadas con la industria, la salud, el comercio, la banca, la bolsa, la cultura, la educación, entre otros.</p>
Universidad Autónoma de Occidente	Administración de Empresas	<p>Profesional formado con visión y liderazgo empresarial intercultural, con capacidad de gestar procesos de reinención empresarial e ingresar al mundo de los negocios a nivel global, actuando y liderando áreas funcionales y operativas de las organizaciones: finanzas, mercadeo gestión humana y operaciones.</p>
Universidad Autónoma de Occidente	Administración de Empresas modelo dual alemán	<p>Profesional formado con visión y liderazgo empresarial, con capacidad para realizar procesos de direccionamiento estratégico e ingresar al mundo de los negocios de empresas industriales, comerciales y de turismo, actuando en las áreas de mercadeo y finanzas, recursos humanos y alta gerencia, con enfoque en el desarrollo de proyectos empresariales integradores y proyección social, a través de la resolución de problemas reales empresariales, enmarcado en la sostenibilidad de la organización.</p>
Universidad Cooperativa de Colombia	Administración de Empresas	<p>El administrador de empresas de la universidad Cooperativa desarrollará habilidades y destrezas para desempeñarse en áreas inherentes a la empresa de los sectores público, privado y de economía solidaria, de igual forma podrá desempeñarse como profesional independiente, ya sea, como consultor o asesor en áreas de la administración, evaluación de proyectos de investigación, finanzas, negocios internacionales y en procesos de negociación y mediación en el ámbito internacional; así mismo puede desempeñarse como investigador.</p>

Nombre ies	Nombre del programa	Perfil del egresado
Universidad de San Buenaventura	Administración de Negocios	<p>El profesional del programa de Administración de Negocios cuenta con los conocimientos y competencias para desempeñarse en organizaciones públicas y privadas, emprender en negocios locales, nacionales e internacionales, dirigir, gestionar y liderar las organizaciones con responsabilidad social, fundamentado en su factor humano, con principios y valores cristianos que le permitan contribuir con propuestas innovadoras en la transformación de las organizaciones.</p> <p>Es un gerente con pensamiento estratégico, integrado con la formulación, evaluación y la gerencia de proyectos, indispensables para pronosticar y tomar decisiones optimizando los recursos existentes.</p>
Universidad del Valle	Administración de Empresas	<p>El egresado del programa de Administración de Empresas es formado con la capacidad de identificar y responder a las necesidades de las organizaciones actuales, mediante la visión sistémica del entorno y el impacto que éste tiene sobre ellas, generando estrategias que permitan desarrollar ventajas competitivas, sin olvidar su enfoque humanístico, compromiso y responsabilidad con el progreso de la comunidad y la organización</p>
Universidad ICESI	Administración de Empresas	<p>Los egresados de este programa son líderes innovadores con perspectiva global, éticos y socialmente responsables, con una sólida formación cuantitativa que participan en la sociedad de manera activa. Reflexiva y crítica, la creación de nuevas empresas y el desarrollo de las existentes.</p>
Universidad Libre	Administración de Empresas	<p>Por principios filosóficos institucionales el profesional es un hombre pluralista, democrático, tolerante y con responsabilidad social. Por competencia de su formación como administrador es un hombre proactivo, negociador, con capacidad de liderazgo y decisonal, gestor de cambio, con visión global y de futuro; con capacidad social y política para afrontar los desafíos que le presentan las estructuras de poder y las dinámicas mismas de las organizaciones del mundo actual.</p>
Universidad Santiago de Cali	Administración de Empresas	<p>El egresado del programa de administración de empresas de la universidad Santiago de Cali está en capacidad de responder las necesidades de las organizaciones en las que se desempeña, de forma voluntaria, proactiva, creativa, innovadora y responsable; competente para reconocer las oportunidades y riesgos del entorno. Generador de cambios y comprometido con el desarrollo de la región y del país.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de datos recolectados de la página web oficial de cada universidad.



Análisis perfil de los egresados en Administración de Empresas de las IES con acreditación en alta calidad de Santiago de Cali

El perfil de los egresados da cuenta de las capacidades, los conocimientos y habilidades de un profesional en administración de empresas en los programas con reconocimiento de alta calidad de la ciudad de Cali. En el análisis se puede evidenciar que las universidades que fueron tomadas como parte de la muestra, están comprometidas con la formación de profesionales competentes con capacidades para dar respuesta a las necesidades de las organizaciones de manera responsable.

Dado lo anterior, se hace necesario resaltar algunos aspectos importantes identificados en los perfiles profesionales, como el enfoque humanístico detallado de manera muy precisa en el perfil del egresado de la universidad del Valle y de la Universidad de San Buenaventura, así mismo, se puede evidenciar el enfoque emprendedor del egresado de la universidad Javeriana y San Buenaventura, entre otros aspectos.

Siendo el turismo el tema principal de esta investigación, es importante mencionar que en modelo dual alemán de la universidad Autónoma de Occidente, uno de los énfasis del programa de Administración de Empresas es en empresas turísticas. En ese sentido se reconoce como un factor diferenciador frente a los profesionales de la región y que apunta a la dinamización de un sector de alto impacto regional.



Pensum programa Administración de Empresas
Pontificia Universidad Javeriana

Primer semestre		
Créditos	Materia	Área
3	Escuelas Administrativas	Administración y Organizaciones
2	Expresión Oral y Escrita	Humanidades
3	Mercadeo	Mercadeo
3	Matemáticas Fundamentales	Ciencias básicas
3	Fundamentos de Contabilidad Financiera	Finanzas
4	Introducción a la Ciencia Económica	Economía
0	Experiencia Formativa: Vida Universitaria	Profundización
1	Electiva (sugerencia: Ofimática Básica)	Electivas
1	Electiva (sugerencia: Ofimática Intermedia)	Electivas
Segundo semestre		
3	Organizaciones	Administración y Organizaciones
3	Espíritu Emprendedor	Emprendimiento
2	Investigación Cualitativa de Mercados	Mercadeo
3	Cálculo	Ciencias básicas
2	Costos	Finanzas
2	Humanidades I	Humanidades
2	Teología I	Humanidades
2	Electiva o Inglés A1	Electivas
1	Electiva (sugerencia: Ofimática avanzada)	Electivas
Tercer semestre		
3	Planeación Administrativa, Evaluación y Seguimiento	Administración y organizaciones
2	Gestión de lo Público	Administración y organizaciones
2	Álgebra y Programación Lineal	Ciencias básicas
3	Matemática Financiera	Finanzas
2	Constitución Política y Democracia Colombiana	Ciencias jurídicas y políticas
4	Microeconomía I: Competencia Perfecta	Economía
2	Electiva o Inglés A2	Electiva
Cuarto semestre		
3	Comportamiento Organizacional	Estrategia y procesos empresariales
3	Generación de Ideas de Negocio Innovadoras (A2)	Emprendimiento
3	Estadística para la Toma de Decisiones	Ciencias básicas
3	Análisis de Inform. Financiera y Construcción de Reportes	Finanzas
4	Macroeconomía I: Renta Nacional y la Política Económica	Economía
2	Electiva o Inglés A2.1	Electiva

Quinto semestre		
3	Estrategia Empresarial	Estrategia y procesos empresariales
3	Investigación Cuantitativa de Mercados (Exc.M.)	Mercadeo
2	Investigación de Operaciones	Ciencias básicas
3	Evaluación de Proyectos	Finanzas
3	Derecho Empresarial	Ciencias jurídicas y políticas
3	Opción complementaria	Opción complementaria
2	Electiva o Inglés B1	Electiva
Sexto semestre		
3	Procesos de Gestión Humana	Estrategia y procesos empresariales
3	Gestión Comercial	Mercadeo
3	Logística Empresarial (B1) (Exc.A)	Estrategia y procesos empresariales
2	Gestión de Proyectos (B1) (Exc.A)	Estrategia y procesos empresariales
3	Opción complementaria	Opción complementaria
3	Opción complementaria	Opción complementaria
2	Electiva o Inglés B2	Electiva
Séptimo semestre		
3	Consultorio Empresaria	Administración y Organizaciones
3	Coterminal de Maestría o Profundización en Administración (B2)	Profundización
3	Coterminal de Maestría o Profundización en Administración (B2)	Profundización
3	Coterminal de Maestría o Profundización en Administración (B2)	Profundización
3	Ética y Responsabilidad Social Empresaria	Estrategia y procesos empresariales
3	Opción complementaria	Opción complementaria
Octavo semestre		
12	Práctica empresarial	

Fuente: Página oficial - Universidad Javeriana <https://www.javerianacali.edu.co/programas/carreras/administracion-de-empresas>

De acuerdo con el último Pensum publicado, los estudiantes de últimos semestres de administración de empresas de la universidad Javeriana tienen la oportunidad de adelantar asignaturas de maestría, así mismo, podrán cursar inglés y ofimática dentro del plan de estudios a través de las electivas.

Pénsum programa Administración de Empresas
Universidad Autónoma de Occidente

Primer semestre		
Créditos	Materia	Área
3	Expresión oral y escrita	Básica Integral
3	Fundamentos de Administración	Profesional Específica
3	Fundamento en Matemáticas	Básica Profesional
3	Fundamentos de Mercadeo	Profesional Específica
3	Fundamentos de Economía	Profesional Específica
3	Inglés 1	Básica Integral
Segundo semestre		
4	Teoría Organizacional	Profesional Específica
4	Cálculo 1	Básica Profesional
3	Fundamentos de Contabilidad	Profesional Específica
4	Teoría Económica	Profesional Específica
3	Inglés 2	Básica Integral
Tercer semestre		
2	Pensamiento Investigativo	Básica Integral
3	Direccionamiento Estratégico	Profesional Específica
4	Cálculo 2	Básica Profesional
3	Finanzas	Profesional Específica
3	Mezcla de Mercadeo	Profesional Electiva
3	Inglés 3	Profesional específica
Cuarto semestre		
3	Liderazgo	Profesional Específica
2	Electiva de Ciencias Humanas	Profesional Electiva
3	Álgebra y Programación Lineal	Básica Profesional
3	Legislación Comercial	Básica Integral
3	Ética	Básica Integral
3	Inglés 4	Básica Integral
Quinto semestre		
3	Gestión Humana	Profesional Específica
8	Electiva de Ciencias Sociales	Profesional Electiva
3	Estadística 1	Básica Profesional
2	Emprendimiento	Básica Integral
2	Evaluación Financiera de Proyecto	Profesional Específica
5	Inglés 5	Básica Integral

Sexto semestre		
3	Sistema de Control de Gestión	Profesional Específica
3	Electiva 1	Profesional Electiva
4	Estadística 2	Básica Profesional
3	Constitución Política de Colombia	Básica Integral
3	Legislación Laboral	Básica Integral
Séptimo semestre		
3	Habilidades Gerenciales	Profesional Específica
3	Electiva 2	Profesional Electiva
3	Investigación de operaciones	Profesional Específica
3	Formulación del Anteproyecto en Administración	Profesional Específica
3	Pronósticos	Profesional Específica
3	Electiva de Humanidades	Básica Integral
Octavo semestre		
3	Electiva 3	Profesional Electiva
3	Administración de Producción y Servicios	Profesional Específica
6	Práctica Universitaria	Profesional Específica
3	Negocios Internacionales	Profesional Específica
Noveno semestre		
3	Electiva 4	Profesional Electiva
3	Electiva 5	Profesional Electiva
3	Electiva 6	Profesional Electiva
4	Trabajo de Grado	Profesional Específica

Fuente: Página oficial universidad Autónoma de Occidente <https://www.uao.edu.co/wp-content/uploads/2021/10/PlanDeEstudioAdministraci%C3%B3nDeEmpresas.jpg>

El Pensum 2021 publicado en la página de la universidad está sujeto a cambios, teniendo en cuenta que el estudiante puede elegir su formación académica a través de las electivas de formación ofertadas en el momento de la matrícula académica.

Pénsum programa Administración de Empresas modelo dual alemán
Universidad Autónoma de Occidente

Primer semestre		
Créditos	Materia	Área
3	Inglés 1	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
2	Curso introductorio	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Expresión oral y escrita	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Ética	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Fundamento en Matemáticas	Básica Profesional
3	Fundamentos de Administración	Profesional Específica
3	Fundamentos de Economía	Profesional Específica
2	Liderazgo	Profesional Específica
Segundo semestre		
3	Inglés 2	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Constitución política de Colombia	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
2	Metodología de la investigación	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Matemática aplicada a la Administración	Básica Profesional
3	Estadística Descriptiva	Básica Profesional
2	Teoría Organizacional	Profesional Específica
2	Microeconomía	Profesional Específica
1	Toma de decisiones	Profesional Específica
2	Informática aplicada	Profesional Específica

2	Desarrollo Personal (Introducción a Énfasis)	Profesional Electiva
Tercer semestre		
Aula		
3	Inglés 3	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Estadística inferencial	Básica Profesional
2	Legislación Comercial y Tributaria	Básica Profesional
8	Mercadeo y Ventas	Profesional Específica
2	Habilidades Gerenciales (Énfasis)	Profesional Electiva
Empresa		
5	Práctica en Mercadeo y Ventas	Profesional específica
Cuarto semestre		
Aula		
3	Inglés 4	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
3	Electiva Humanidades. Competencias ciudadanas	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
2	Contabilidad Básica	Profesional específica
8	Gestión de Operaciones	Profesional específica
2	Habilidades Gerenciales (Énfasis 2)	Profesional Electiva
Empresa		
5	Práctica en Gestión de Operaciones	Profesional específica

Quinto semestre		
Aula		
3	Inglés 5	Básica/Comunicativo/ Humanístico/ Investigativo
8	Contabilidad de Costos	Profesional específica
3	Finanzas Administrativas	Profesional específica
2	Sistema de Información Gerencial	Profesional específica
2	Negociación y Argumentación (Énfasis 3)	Profesional Electiva
Empresa		
5	Práctica de Contabilidad de Costos	Profesional Específica
Sexto semestre		
Aula		
2	Legislación Laboral	Básica Profesional
2	Macroeconomía	Profesional Específica
8	Gestión del Talento Humano	Profesional Específica
2	Pensamiento Crítico (Énfasis 4)	Profesional Electiva
Empresa		
5	Práctica en Gestión de Talento Humano	Profesional Específica
Séptimo semestre		
Aula		
3	Seminarios Profesionales	Profesional Específica
2	Auditoría y Control	Profesional Específica
2	Seminario de Trabajo de Grado	Profesional Específica

2	Contabilidad de Costos y Financiera (Profundización 1)	Profesional Electiva
2	Producción/ Operaciones/ Logística (Profundización 1)	Profesional Electiva
2	Profundización 1 en Mercadotecnia	Profesional Electiva
2	Marca Personal (Énfasis 5)	Profesional Electiva
Empresa		
5	Práctica en Profundización 1	Profesional Electiva
Octavo semestre		
Aula		
2	Contabilidad de Costos y Financiera (Profundización 2)	Profesional Electiva
2	Producción/ Operaciones/ Logística (Profundización 2)	Profesional Electiva
2	Profundización 2 en Mercadotecnia	Profesional Electiva
2	Gestión de Proyectos	Profesional Específica
2	Economía Internacional	Profesional Específica
2	Negocios Internacionales	Profesional Específica
2	Simulación y Juego Gerencial	Profesional Específica
Empresa		
5	Práctica de Trabajo de Grado	Profesional Específica

Fuente: Página oficial - Universidad Autónoma de Occidente <https://www.uao.edu.co/wp-content/uploads/2022/07/PLAN-DE-ESTUDIO-ADMIN-DUAL-2.pdf>

Según el pensum 2018-3, los estudiantes podrán realizar énfasis en empresas turísticas o en empresas industriales y comerciales, de igual manera, pueden desarrollar la fase práctica en el sector que elija.

Pésum programa Administración de Empresas
Universidad Cooperativa de Colombia

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente
2	Humanidades I	No registra
2	Inglés I	No registra
2	Escuelas de Pensamiento Contable	No registra
2	Escuelas de Pensamiento Económico	No registra
2	Escuelas de Pensamiento Administrativo	No registra
2	Teoría del Comercio Internacional	No registra
3	Estructura Organizacional	No registra
2	Legislación Comercial	No registra
Segundo semestre		
2	Humanidades II	No registra
2	Inglés II	No registra
3	Teoría de la Empresa	No registra
2	Estadística Descriptiva	No registra
6	Diagnóstico estratégico	No registra
2	Legislación Laboral	No registra
Tercer semestre		
2	Humanidades III	No registra
2	Inglés III	No registra
3	Agregados Económicos	No registra
3	Estadística Inferencial	No registra
4	Distribución del espacio en las áreas de trabajo	No registra
5	Plan estratégico en la organización	No registra
Cuarto semestre		
2	Inglés IV	No registra
2	Institucional I	No registra
5	Elaboración de presupuesto	No registra
3	Estrategias de motivación	No registra
2	Electiva	No registra
2	Método, Proceso y Procedimiento	No registra
2	Legislación tributaria	No registra

Quinto semestre		
2	Institucional II	No registra
5	Valoración de Estados Financieros	No registra
3	Oportunidades de Negocio	No registra
3	Sistemas de Información gerencial en las organizaciones	No registra
5	Optimización de procesos productivos	No registra
Sexto semestre		
2	Institucional III	No registra
4	Toma de Decisiones Financieras	No registra
4	Plan de Negocios	No registra
2	Liderazgo de la Ejecución del Proceso Administrativo	No registra
2	Toma de Decisiones para el Desarrollo Organizacional	No registra
3	Técnicas de Gestión	No registra
Séptimo semestre		
2	Gestión Pública	No registra
3	Habilidades para Comunicación, Liderazgo	No registra
2	Técnicas de la Negociación Gerencial	No registra
2	Control Administrativo	No registra
5	Evaluación de Direccionamiento Estratégico	No registra
2	Electiva II	
3	Control y Finanzas Públicas	No registra
Octavo semestre		
2	Gestión de Proyectos	No registra
3	Simuladores Gerenciales para la toma de Decisiones	No registra
2	Auditoría Administrativa	No registra
2	Electiva III	No registra
5	Opción de Grado	
4	Gestión del Capital Humano	No registra

Fuente: Página Oficial: Universidad Cooperativa de Colombia <https://ucc.edu.co/programas/pregrados/Paginas/cali/administracion-de-empresas-cali.aspx>

Pensum programa Administración de Negocios
Universidad de San Buenaventura Cali

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente
3	Fundamentos para la Gestión Organizacional	Administración
3	Introducción a los Empresa y los Negocios Internacionales	Administración
3	Economía para la Empresa	Economía
3	Matemática Fundamental	Cuantitativo
2	Humanidades I	Humanístico
3	Inglés I	Idiomas
3	Pensamiento Investigativo	Análisis y Expresión Científica
3	Bienestar I	Bienestar Estudiantil
Segundo semestre		
3	Proceso Administrativo	Administración
3	Análisis Estratégico del Entorno Económico	Economía
3	Matemática con Enfoque en los Negocios I	Cuantitativo
3	Fundamento de Contabilidad	Financiero
2	Humanidades II	Humanístico
3	Inglés II	Idiomas
3	Herramientas Informáticas	Análisis y Expresión Científica
1	Bienestar II	Bienestar Estudiantil
Tercer semestre		
3	Liderazgo para la Transformación Organizacional	Administración
3	Economía Internacional	Economía
3	Matemática con Enfoque en los Negocios II	Cuantitativo
3	Gestión de Costos y Presupuestos para la toma de Decisiones	Financiero
3	Marketing de los Negocios	Mercadeo
2	Humanidades III	Humanístico
3	Inglés III	Idiomas
1	Bienestar III	Bienestar Estudiantil
Cuarto semestre		
3	Planeación y Pensamiento Estratégico	Administración
3	Pensamiento Estadístico I	Cuantitativo
3	Matemáticas Financieras	Financiero
2	Humanidades IV	Humanístico
3	Inglés IV	Idiomas
2	Metodología de la Investigación: Proyecto de Innovación de Negocios	Análisis y Expresión Científica
1	Bienestar IV	Bienestar Estudiantil

Quinto semestre		
3	Identificación de Oportunidades de Negocios	Administración
3	Dimensión Estratégica del Capital Humano	Administración
3	Pensamiento Estadístico II- Analítica de Datos	Cuantitativo
3	Análisis Financiero	Financiero
2	Investigación de Mercado	Mercadeo
2	Humanidades V	Humanístico
Sexto semestre		
3	Emprendimiento y Formulación de Proyectos	Administración
2	Innovación y Competitividad Empresarial	Administración
2	Labor Legislation	Administración
3	Operations Research	Cuantitativo
3	Evaluación de Proyectos	Financiero
3	Strategic Marketing and Innovation Management	Mercadeo
2	Humanidades VI	Humanístico
Séptimo semestre		
3	Project Management: Social Innovation	Administración
3	International Business Management	Administración
2	Commercial Legislation	Administración
3	Supply Chain Management	Cuantitativo
3	International Finances	Financiero
2	Humanística VII	Humanístico
2	Ejercicio Profesional	Análisis y Expresión Científica
Octavo semestre		
2	Consultoría para la Apertura de Nuevos Negocios	Administración
3	Control and Management Systems	Administración
3	Electiva de Profundización I	Economía
3	Electiva de Profundización II	Financiero
3	Electiva de Profundización III	Mercadeo
2	Trabajo de Grado	Análisis y Expresión Científica

Fuente: Página oficial – Universidad de San Buenaventura <https://www.usbcali.edu.co/pregrado/ciencias-economicas/administracion-negocios/plan-estudios>

Los componentes del Pensum de Administración de Negocios de la Universidad de San Buenaventura son los siguientes: administración, economía, análisis cuantitativo, financiero, mercadeo, humanístico, idiomas, análisis - ex-

presión científica y bienestar estudiantil, todos estos componentes hacen que los egresados sean profesionales altamente calificados para desempeñarse de manera responsable en distintos escenarios.

Pésum programa Administración de Empresas
Universidad del Valle

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente FCA
3	Cálculo	Razonamiento cuantitativo, gestión y análisis de datos
3	Taller Habilidades y herramientas informáticas para la gestión (Científico tecnológico)	“Razonamiento cuantitativo, gestión y análisis de datos”
3	Proceso administrativo	Organizaciones, Administración, Ciencias Humanas y Sociales
3	Introducción al derecho y constitución política (Formación social y ciudadana)	Organizaciones, Administración, Ciencias Humanas y Sociales
3	Fundamentos de contabilidad	Contabilidad y Finanzas
3	Fundamentos de Economía y Comercio	Economía, Sociedad y Medio ambiente.
Segundo semestre		
3	Álgebra lineal	“Razonamiento cuantitativo, gestión y análisis de datos”
3	Pensamiento Clásico de la Administración y las Organizaciones	
2	Ciencias humanas	Organizaciones, Administración, Ciencias Humanas y Sociales
3	Diseño Organizacional	Organizaciones, Administración, Ciencias Humanas y Sociales
2	Comprensión y producción de textos académicos generales (Lenguaje y Comunicación)	
2	Macroeconomía y Coyuntura	Economía, Sociedad y Medio ambiente.
3	Componente Vida Saludable	Vida saludable
Tercer semestre		
3	Estadística I para las ciencias de la administración	“Razonamiento cuantitativo, gestión y análisis de datos”
3	Pensamiento Contemporáneo de la Administración y las Organizaciones	
2	Organización y Sociedad	
2	Legislación comercial	Organizaciones, Administración, Ciencias Humanas y Sociales
3	Matemática para finanzas	“Razonamiento cuantitativo, gestión y análisis de datos”
2	Economía de Empresa	Economía, Sociedad y Medio ambiente.
2	Inglés I (Lenguaje y comunicación)	Lenguaje y Comunicación

Cuarto semestre		
3	Estadística II para las ciencias de la administración	
3	Modelos y Simulación de datos para las organizaciones	
2	Legislación laboral	
3	Mercadeo	
3	Costos y Presupuestos Gerenciales	Contabilidad y finanzas
2	Lectura crítica (Lenguaje y Comunicación)	Lenguaje y Comunicación
2	Inglés II (Lenguaje y comunicación)	Lenguaje y Comunicación
Quinto semestre		
3	Investigación y Gestión de Operaciones	
2	Gestión del Conocimiento e Innovación	
2	CÁTEDRA Humanismo, pensamiento administrativo y organizaciones (artístico humanístico)	Artístico Humanístico
3	Investigación de Mercados	
3	Análisis integrado del entorno	
3	Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad	
2	Inglés III (Lenguaje y comunicación)	Lenguaje y Comunicación
Sexto semestre		
3	Gestión de Bienes y Servicios	
3	Sistemas de Información Gerencial	
3	Leadership	
3	Creación e Introducción de Productos	
3	Administración y gestión financiera	
2	Inglés IV (Lenguaje y comunicación)	Lenguaje y Comunicación
Séptimo semestre		
3	Gestión de la Cadena de Suministros	
3	Inteligencia de negocios y analítica de datos para la gestión (Científico tecnológico)	Científico Tecnológico
3	Gestión Humana	
2	Negociación y Toma de Decisiones	
3	Evaluación financiera de proyectos	
3	Componente-Artístico Humanístico	Artístico Humanístico

Octavo semestre		
3	Creación de Empresas	
2	Gestión del Cambio Organizacional	
3	Gestión de Proyectos	
3	Planeación Estratégica y Prospectiva	
3	Finanzas Internacionales y de nuevos negocios	
3	Electiva Profesional I	
Noveno semestre		
2	Consultorio Empresarial	
2	Habilidades gerenciales y carrera profesional (Formación Social y ciudadana)	Formación Social y Ciudadana
3	Gestión y Control de la Calidad	
3	Electiva Profesional II	
3	Taller de escritura científica (Lenguaje y comunicación)	Lenguaje y Comunicación
3	Electiva Profesional III	
Décimo semestre		
3	Electiva Profesional IV / Posgrado	
3	Electiva Profesional V / Posgrado	

Fuente: Página oficial – Universidad del Valle https://drive.google.com/file/d/1fQccp_CK5M2yDkAjFHMCiR_tfj-DKgcIR/view

El pènsum de Administración de Empresas de la Universidad del Valle cuenta con 63 créditos del componente básico, 79 para el componente profesional, créditos de electivas complementarias y 8 créditos para electivas en áreas de profundización y por último 4 créditos para la asignatura de trabajo de grado.





Pésum programa Administración de Empresas
Universidad ICESI

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente
2	Introducción a los negocios internacionales	Experticia disciplinar
2	Organizaciones	Ciudadanía
3	Fundamentos de Derecho Constitucional	Ciudadanía
4	Álgebra y funciones	Lenguajes
3	Lógica y argumentación	Lenguajes
3	Comunicación escrita I	Lenguajes
Segundo semestre		
3	Comportamiento organizacional	Experticia disciplinar
2	Introducción al marketing	Experticia disciplinar
2	Mentalidad innovadora	Experticia disciplinar
3	Electiva en Ciencias naturales I	Ciencias y Humanidades
4	Cálculo diferencial con aplicaciones	Experticia disciplinar
3	Comunicación oral y escrita II	Lenguajes
Tercer semestre		
3	Individuos, sociedad y consumo	Experticia disciplinar
3	Derecho de los negocios	Experticia disciplinar
3	Electiva en Humanidades y Ciencias sociales I	Ciencias y Humanidades
3	Contabilidad gerencial	Experticia disciplinar
4	Cálculo integral con aplicaciones	Experticia disciplinar
3	Álgebra lineal aplicada	Experticia disciplinar
Cuarto semestre		
3	Liderazgo	Trabajo
4	Teoría microeconómica I	Experticia disciplinar
3	Electiva en Humanidades y Ciencias sociales II	Ciencias y Humanidades
3	Electiva en Ciencias naturales II	Ciencias y Humanidades
3	Administración financiera	Experticia disciplinar
3	Teoría de probabilidades	Lenguajes
Quinto semestre		
3	Talento humano	Experticia disciplinar
3	Innovación en modelos de negocios	Experticia disciplinar
2	Electiva en Ciencia, tecnología y sociedad	Ciudadanía
3	Teoría microeconómica II	Experticia disciplinar
3	Teoría de Inversión	Experticia disciplinar
3	Inferencia estadística	Experticia disciplinar

Sexto semestre		
3	Introducción al Business analytics	Experticia disciplinar
3	Prototipado y validación	Experticia disciplinar
3	Modelamiento para la toma de decisiones	Trabajo
4	Teoría macroeconómica I	Experticia disciplinar
3	Investigación de mercados	Experticia disciplinar
3	Abastecimiento y distribución internacional	Experticia disciplinar
Séptimo semestre		
3	Gerencia de proyectos	Experticia disciplinar
3	Finanzas internacionales I	Experticia disciplinar
2	Entorno global y competitividad	Experticia disciplinar
3	New ventures	Trabajo
3	Consultorio empresarial	Experticia disciplinar
3	Internacional marketing	Experticia disciplinar
Octavo semestre		
3	Electiva en Humanidades y Ciencias sociales III	Ciencias y Humanidades
2	Electiva en Ética	Ciudadanía
3	International strategy	Experticia disciplinar
2	Gerencia intercultural	Experticia disciplinar
2	Global negotiation	Experticia disciplinar
3	Profesional electiva I	Trabajo
2	Proyecto de grado I	Trabajo
Noveno semestre		
3	Profesional electiva II	Trabajo
2	Profesional electiva III	Trabajo
3	Profesional electiva IV	Trabajo
3	Profesional electiva V	Trabajo
2	Profesional electiva VI	Trabajo
2	Proyecto de grado II	Trabajo
Décimo semestre		
10	Semestre de Práctica	Trabajo

Fuente: página oficial – Universidad ICESI <https://www.icesi.edu.co/facultad-ciencias-administrativas-economicas/administracion-de-empresas#tab-3>

Las líneas de formación del programa de Administración de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales de la Universidad ICESI, están compuestas de la siguiente manera: Lenguajes con 16 créditos, experiencia disciplinar con 88 créditos, trabajo 41 créditos de los cuales 18 son electivas profesionales, artes, ciencias y humanidades 15 créditos y ciudada-

nía 9 créditos, según el último Pensum publicado en la página de la universidad.

Es requisito del programa de la universidad, que cada estudiante debe cursar 8 niveles de segundo idioma para poder optar al título, en la semana de inducción se hacen los exámenes de inducción.

Pésum programa Administración de Empresas
Universidad Libre

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente
3	Fundamentos de Administración	Formación Profesional
2	Taller de Matemáticas – Lógica	Formación Básica
4	Fundamentos de matemáticas	Formación Básica
2	Expresión Verbal y Escrita	Investigación
1	Inglés I	Área Socio Humanística
1	Cátedra Unilibrista	Área Socio Humanística
2	Principios de Derecho y Constitución Política	Área Socio Humanística
Segundo semestre		
4	Gestión de la Planeación Organización y Control	Formación Profesional
2	Fundamentos de Economía	Formación Básica
4	Cálculo	Formación Básica
2	Epistemología y Metodología de la investigación	Investigación
1	Inglés II	Área Socio Humanística
2	Derecho Comercial	Área Socio Humanística
2	Electiva	Área Socio Humanística
Tercer semestre		
2	Economía de Empresa	Formación Profesional
4	Dirección y Liderazgo	Formación Profesional
3	Contabilidad Financiera	Formación Básica
3	Estadística Descriptiva	Formación Básica
2	Derecho Laboral y Seguridad Social	Área Socio Humanística
1	Inglés III	Área Socio Humanística
Cuarto semestre		
4	Gestión del Talento Humano	Formación Profesional
2	Coyuntura Económica y Nacional	Formación Profesional
3	Sistemas de Costeo	Formación Profesional
3	Tecnología de la Información y Comunicación	Formación Básica
3	Estadística Inferencial	Formación Básica
2	Derecho Administrativo	Área Socio Humanística
1	Inglés IV	Área Socio Humanística
Quinto semestre		
4	Desarrollo e Innovación de las Organizaciones	Formación Profesional
2	Comercio y Negocios Globales	Formación Profesional
3	Presupuestos Empresariales	Formación Profesional
3	Investigación de Operaciones	Formación Profesional
3	Fundamentos de Mercadeo	Formación Básica

Sexto semestre		
4	Gerencia Estratégica	Formación Profesional
2	Matemáticas Financieras	Formación Profesional
3	Investigación de Mercadeo	Formación Profesional
2	Optativa de Énfasis I	Profundización
2	Modelos de Investigación	Formación Profesional
3	Sociología de las Organizaciones	Área Socio Humanística
Séptimo semestre		
4	Habilidades Gerenciales	Formación Profesional
2	Mercadeo Internacional	Formación Profesional
3	Administración Financiera	Formación Profesional
2	Logística Empresarial	Formación Profesional
2	Asignatura de Énfasis	Profundización
2	Electiva I	Área Socio Humanística
Octavo semestre		
3	Gestión Ambiental	Formación Profesional
3	Finanzas Corporativas	Formación Profesional
2	Gestión de la Productividad y la Tecnología	Formación Profesional
3	Gerencia de Ventas	Formación Profesional
2	Asignatura de Énfasis	Profundización
2	Electiva II	Área Socio Humanística
Noveno semestre		
2	Práctica Empresarial I	Formación Profesional
3	Finanzas Internacionales	Formación Profesional
5	Asignatura de Énfasis	Profundización
2	Optativa de Énfasis	Profundización
2	Electiva III	Área Socio Humanística
Décimo semestre		
3	Optativa de Diversificación	Formación Profesional
1	Simuladores Gerenciales	Formación Profesional
2	Práctica Empresarial II	Formación Profesional
3	Asignatura de Énfasis	Profundización
2	Seminario de Negociación y Concertación	Área Socio Humanística
2	Ética Profesional	Área Socio Humanística

Fuente: Página Oficial – Universidad Libre https://www.unilibre.edu.co/cal/images/img_informacion/fac-ceac/Administracion_pensum.jpg

El p ensum del programa de administración de negocios de la universidad Libre está con- formado por 61 asignaturas compuestas con las siguientes líneas de formación: formación

básica 27 créditos, investigación 4 créditos, área socio humanística 28 créditos, formación profesional 78 créditos y de profundización 16 créditos.

Pésum Programa Administración de Empresas
Universidad Santiago de Cali

Primer semestre		
Créditos	Materia	Componente
3	Fundamentos de Contabilidad	No registra
3	Fundamentos de la Administración	No registra
3	Matemática Fundamental	No registra
3	Fundamentos de Economía	No registra
3	Fundamentos de Mercadeo	No registra
Segundo semestre		
3	Responsabilidad Social Corporativa	No registra
3	Cálculo I	No registra
3	Teorías de la Administración	No registra
3	Psicología y Comunicación Organizacional	No registra
3	Costos	No registra
Tercer semestre		
3	Inglés I	No registra
3	Probabilidad y Estadística	No registra
3	Microeconomía	No registra
3	Procesos de Administración	No registra
3	Investigación de Operaciones	No registra
3	Investigación de Mercados	No registra
Cuarto semestre		
3	Inglés II	No registra
3	Matemática Financiera	No registra
3	Legislación Empresarial	No registra
3	Macroeconomía	No registra
3	Estadística aplicada	No registra
3	Plan Estratégico de Mercadeo	No registra
Quinto semestre		
3	Inglés III	No registra
3	Administración Financiera I	No registra
3	Emprendimiento y Creatividad	No registra
3	Presupuesto	No registra
3	Gestión del Talento Humano	No registra
3	Gestión de la Producción y Calidad	No registra

Sexto semestre		
3	Ingles IV	No registra
3	Razonamiento Cuantitativo	No registra
2	Constitución Política	No registra
3	Formulación y Evaluación de Proyectos	No registra
3	Administración Financiera II	No registra
3	Derecho Tributario	No registra
Séptimo semestre		
3	Gerencia de Proyectos	No registra
3	Administración Pública	No registra
3	Procesos de Simulación Gerencial	No registra
3	Creación Empresarial	No registra
3	Modelo de Desarrollo Económico	No registra
3	Gestión de la Distribución Física	No registra
Octavo semestre		
3	Gerencia Estratégica	No registra
3	Trabajo de Grado I	No registra
3	Innovación Empresarial	No registra
3	Comercio Exterior	No registra
3	Electiva de Profundización I	No registra
Noveno semestre		
3	Práctica Empresarial	No registra
3	Trabaja de Grado II	No registra
3	Electiva de Profundización II	No registra

Fuente: Página oficial – universidad Santiago de Cali <https://economicas.usc.edu.co/index.php/programas-de-grado/administracion-de-empresas-cali>

El programa de administración de empresas de la universidad Santiago de Cali tiene una duración de 9 semestres y 148 créditos según el pénsum.

Acercamiento al componente por créditos del programa de Administración de Empresas de las universidades con Acreditación de Alta Calidad – Santiago de Cali

Figura 26
Componentes y créditos de Universidades con acreditación de alta calidad

Nombre de las IES	Componente y número de créditos						
	Administración	Economía	Cuantitativo	Financiero	Mercadeo	Humanístico	Idiomas
Pontificia Universidad Javeriana	39	12	13	14	11	4	10
Universidad Autónoma de Occidente	39	7	25	9	6	7	15
Universidad Autónoma de Occidente DUAL	39	9	14	19	17	8	15
Universidad Cooperativa de Colombia	40	5	7	19	5	6	8
Universidad de San Buenaventura	41	12	21	21	11	14	12
Universidad del Valle	55	10	21	18	9	17	8
Universidad ICESI	56	11	25	12	8	15	
Universidad Libre	53	6	16	20	8	14	4
Universidad Santiago de Cali	44	9	12	21	9	3	12

Ranking de las mejores universidades

Ranking U-Sapiens 2022 – Nacional

El ranking U-Sapiens es la clasificación de las mejores instituciones de educación superior en Colombia de acuerdo con indicadores de investigación, el cual se publica semestralmente desde el primer semestre del año 2011, y las variables a analizar son tres: revistas indexadas (Rev), maestrías y doctorados (Pos), y grupos de investigación (Grp) de acuerdo con la metodología. En la versión número 24 (2022-2) clasificaron 71 IES, 44 del sector privado y 27 del sector público (Sapiens Research, 2022).

Clasificación

En el cuartil Q1 clasificaron tres universidades oficiales y una privada, de la siguiente manera:

1. Universidad Nacional de Colombia – Bogotá
2. Universidad de Antioquia – Medellín
3. Universidad del Valle – Cali
4. Universidad de Los Andes – Bogotá
5. Universidad ICESI – Cali
6. Universidad Javeriana – Cali
7. Universidad de San Buenaventura – Cali
8. Universidad Libre – Cali

Clasificación mundial de universidades World University Rankings 2023

Times Higher Education (THE) incluyen 1799 universidades en 104 países y regiones del mundo, basándose en 13 indicadores de desempeño muy bien calibrados para medir el desempeño de las instituciones en cuatro áreas: enseñanza, transparencia de conocimientos y perspectiva internacional. Times Higher Education (2023)

Clasificación mundial de las 5 mejores universidades

1. Universidad de Oxford
2. Universidad Harvard
3. Universidad Cambridge
4. Universidad Stanford
5. Instituto de Tecnología de Massachusetts

Según Times Higher Education (THE) citado en infobae (2022), en los resultados publicados de World University Rankings 2023, aparecieron 15 universidades colombianas en su clasificación, siendo la Universidad ICESI la mejor posicionada del país (puesto 601-800 a nivel mundial), además logró entrar en el top 10 a nivel Latinoamérica y primer puesto en Colombia según el ranking THE, mientras que la universidad Javeriana, ocupó el puesto 19 en la región y el segundo lugar en el país.

Clasificación de las 5 mejores escuelas de negocios 2023

1. Universidad de Chicago (Stand) – Chicago, IL
2. Universidad de Pensilvania (Wharton) – Filadelfia, Pensilvania
3. Universidad del Noreste (Kellogg- Evaston. IL
4. Universidad Stanford – Stanford, California
5. Universidad Harvard – Allston, MA



Reporte Ranking DTI - Sapiens – Santiago de Cali

El Ranking DTI Sapiens clasifica a las mejores universidades colombianas según los indicadores de desarrollo tecnológico e innovación, el ranking se publica cada dos años y las variables que se analizan son las siguientes: productos tecnológicos certificados o validados (TEC), productos empresariales (EMP) regulaciones, normas y reglamentos técnicos (RNL), consultorías científicas y tecnológicas (CON) y obras de autor protegidas por derechos de autor (MR). Para la versión 2021 clasificaron 230 IES, 146 del sector privado y 84 del sector público. Sapiens Research (2021)

1. Universidad del Valle – Cali
2. Universidad Santiago de Cali – Cali
3. Universitaria Centro Superior – Cali
4. Universidad de San Buenaventura – Cali
5. Universidad ICESI – Cali

Programa de administración de empresas a nivel internacional

Universidad Stanford – Stanford, California

La universidad de Stanford ofrece un programa de administración que cubre todos los aspectos de la gestión empresarial y organizacional. Tiene un plan de estudios que incluye cursos de contabilidad, gestión de recursos humanos, relaciones públicas, psicología, economía, ciencias sociales, estrategia comercial y sistemas de información de gestión.

Los profesionales especialistas en administración están capacitados para diseñar e implementar estrategias comerciales, planificar campañas de mercado, desarrollar políticas para empleados, supervisar al personal y organizar cursos de capacitación, además, aseguran el cumplimiento efectivo de los objetivos

comerciales tratando con gerentes y empleados, Free Apply (2023).

De acuerdo con la información que se encontró en el catálogo universitario del mundo Free Apply, las universidades como Stanford forma profesionales con grandes habilidades para desempeñarse en diferentes ámbitos, especialmente en la dirección del personal para el cumplimiento de metas.

Beneficios clave del programa

- Permite tomar riesgos audaces, obtener herramientas para acelerar el cambio y avanzar.
- Tiene un formato flexible
- Tiene un plan de estudios académico riguroso y basado en la investigación de Stanford GSB.
- Permite compartir conocimientos y experiencias de vida con compañeros exitosos a nivel global.
- Tiene un conjunto interactivo inmerso de plataformas para el aprendizaje virtual. Stanford Business (2023)

El análisis efectuado a los pensum de las Universidades a nivel local, evidencian ciertas similitudes en cuanto al perfil de egreso, sobresaliendo aspectos como la vocación de liderazgo, desarrollo de proyectos innovadores, responsabilidad social, entre otros encaminados al direccionamiento estratégico de las compañías de diversos sectores de la economía y que tienen vocación local e internacional.

Debe precisarse que la Universidad Autónoma de Occidente, cuenta con un énfasis en empresas turísticas, por lo que tiene un factor diferenciador frente al mercado. No obstante, la formación de los administradores de empresas tiene un enfoque holístico e integral, por lo que se asume que cuentan con las competencias para dirigir iniciativas empresariales en diversos sectores; de tal suerte, se puede asu-

mir que dichos profesionales están preparados para promover el desarrollo competitivo e innovador en las diversas actividades que hacen parte del encadenamiento del sector turismo.

El análisis comparativo realizado a nivel local e internacional permite suponer que existe una unanimidad de criterio sobre las competencias genéricas y específicas que debe tener un profesional competente, toda vez que los pensum convergen hacia ciertas tendencias que resultan ser comunes, por lo que se aprecia una homogeneidad en las materias y créditos académicos, aspecto que legitima los procesos académicos y de formación que se adelantan en la región.







Conclusiones generales

El sector turismo en nuestra ciudad, es evidenciado como un sector de elevado potencial de crecimiento, tomando en cuenta las ventajas comparativas relativas, por cuestiones geográficas y biodiversidad de la región, las que están siendo potencializadas por el estado al declarar en nuestra ciudad al sector turismo como una apuesta regional.



Dado lo anterior, se hace imperativo que para el fortalecimiento de la actividad los actores de la cuádruple hélice trabajen coordinadamente, en una suerte de gobernanza, donde se fije una agenda de trabajo que debe partir de los recursos y capacidades institucionales con que se cuenta desde las instituciones de educación superior (IES), así como los desafíos que tienen las organizaciones, procurando cerrar brechas, mediante el rediseño de los Pensum y la consideración de educación continua, que genere un beneficio para todas las partes.

Esta entre otras razones hace necesario que el turismo sea analizado a fondo, en aras de reconocer los factores que pueden fortalecerlo, logrando impactar transversalmente la economía, donde la formación de profesionales idóneos y competentes constituye un reto para la sociedad, debido a que sobre ellos recae la responsabilidad de tomar decisiones que sean sostenibles y rentables para tener una mayor competitividad. El tener profesionales con las capacidades que requiere el turismo es el primer paso para lograr aprovechar los atributos paisajísticos, servicios ecosistémicos, entre otras ventajas comparativas con que cuenta el turismo en la región y en Colombia, como una oportunidad para posicionarse como destino a nivel mundial; siempre y cuando se logre consolidar iniciativas de innovación en el turismo, que se retribuya en una oferta variada de servicios, conforme las expectativas de la sociedad.



Con el ejercicio adelantado, se logró identificar los retos y las competencias de los administradores de negocios frente a la propuesta del turismo de Santiago de Cali, lo cual constituye un insumo clave, toda vez que da lugar a comprender algunos aspectos fundamentales, para que las IES logren realizar propuestas académicas y de formación, en aspectos como el desarrollo de habilidades interpersonales, la profundización de las características propias del sector en términos de administración de procesos, el bilingüismo o el emprendimiento enfocado a turismo sostenible, entre otras cosas, dirigida a cerrar las brechas entre la oferta y demanda de profesionales.

En general desde las distintas perspectivas analizadas se identifica que el Administrador de Empresas cuenta con la estructura de formación académica que le permite desempeñarse de manera idónea en cualquier tipo de negocio, sin embargo, al ser el turismo un sector con sus respectivas especificidades de funcionamiento valora ampliamente los profesionales que tengan conocimientos específicos, motivación, liderazgo, compromiso, disponibilidad, entre otros. Cabe resaltar que se reconoce que el sector turístico tiene unas especificidades propias, que deben ser tratadas con un mayor nivel de profundización desde la academia, posiblemente ofreciendo dentro del pensum, una profundización en el tema para fortalecer el perfil del estudiante que tiene esa vocación. Haciendo hincapié, en que al turismo configurarse como una oferta de ciu-

dad, la generación de empleo en el sector va a proporcionar una mayor demanda de profesionales de administración con este énfasis.

No obstante, lo anterior, se logran identificar brechas a cerrar en aspectos de formación académica en cuanto al desarrollo de competencias y habilidades denominadas como blandas requeridas para el desempeño profesional en el campo turístico y en cualquier otro campo. Así mismo de común respuesta en el ejercicio, habilidades de comunicación y bilingüismo son requeridas para elevar el nivel de servicio en un contexto de atención al público internacional. De manera particular se manifiesta en los diferentes ejercicios la necesidad de reforzar las competencias del profesional en herramientas digitales, que les permitan ir a la vanguardia y potencializar el sector a nivel internacional, particularmente como resultado de las nuevas exigencias del turista y el entorno en etapa post-covid.

Se considera importante que las Universidades procuren por considerar en la construcción y actualización de los pensum, los sectores emergentes y priorizados en las agendas de desarrollo por parte de los diferentes estamentos del gobierno. Lo anterior en procura de atender de forma oportuna las expectativas de los actores y dinamizar las iniciativas empresariales, que, por sus especificidades, dan respuesta a las dinámicas del entorno, así como a las necesidades sentidas de la población.

Referencias

Alcaldía de Santiago de Cali. (01 de septiembre de 2022). *Cali se lleva nuevamente el galardón como “Destino Ciudad Cultural Líder de Sudamérica” en los premios World Travel Awards 2022*. <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/171177/cali-se-lleva-nuevamente-el-galardon-como-destino-ciudad-cultural-li-der-de-sudamerica-en-los-premios-world-travel-awards-2022/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (24 de noviembre de 2022^a). *Parche Seguro: una estrategia para la promoción del turismo y la reactivación económica*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/seguridad/publicaciones/172969/parche-seguro-una-estrategia-para-la-promocion-del-turismo-y-la-reactivacion-economica/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (21 de agosto de 2022b). *Turismo urbano*. Noticias Sectoriales. Recuperado de [https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164290/turismo-urbano/#:~:text=Turismo %20al %20barrio %20y %20comunitario %20son %20una %20opci %C3 %B3n,que %20de %20alguna %20forma %20se %20han %20visto %20excluidas.](https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164290/turismo-urbano/#:~:text=Turismo%20al%20barrio%20y%20comunitario%20son%20una%20opci%C3%B3n,que%20de%20alguna%20forma%20se%20han%20visto%20excluidas.)

Alcaldía de Santiago de Cali. (22 de agosto de 2022c). *Audio guías Cali*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164864/audio-guias-en-cali/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (22 de agosto de 2022d). *Sostenibilidad en Cali*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164860/sostenibilidad-en-cali/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (29 de agosto de 2022e). *Turismo de naturaleza*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164164/turismo-de-naturaleza/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (22 de agosto de 2022f). *Turismo de salud y deporte*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164291/turismo-de-salud-y-deporte/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (22 de agosto de 2022g). *Turismo gastronómico*. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/168316/turismo-gastronomico/>

Alcaldía de Santiago de Cali. (2022h). *Política Pública de Turismo de Santiago de Cali 2022 – 2031*.

- Alcaldía Santiago de Cali. (27 de mayo de 2021). *Cali le apuesta a la reactivación del Turismo*. Informe técnico. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/161069/cali-le-apuesta-a-la-reactivacion-del-turismo/>
- Alcaldía Santiago de Cali. (01 de Julio de 2021a). El sector turístico en Cali, listo para su reactivación económica. El Sector Turístico en Cali, listo para su reactivación económica. Informe técnico.
- Agüero, M. (2008). El reto de la formación profesional de los administradores. *Contaduría y administración*, 121-143.
- Beneitone, P, Esquetini, C, Gonzalez, J, Maletá, M, Siufi, G y Wagenaar, R. (2007). *Reflexiones de la educación Superior en América Latina*. Universidad Deusto: Bilbao
- Bishop-Monroe, R, Jordan, M, Ma, Z y Royalty, K. (2022). Enhancing business professional competencies in a virtual educational environment. *The International Journal of Management Education*, 20, 20-34.
- Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MinCIT. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia
- Consejo Nacional de Acreditación (2020, diciembre 01). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Recuperado de https://www.cna.gov.co/1779/w3-article-402539.html?_noredirect=1
- DANE. (13 de septiembre de 2022). Encuesta de Gasto Interno en Turismo (EGIT). *Boletín EGIT segundo trimestre*. Recuperado de dane.gov.co
- Davey, B, Lindsay, D, Cousins, J y Glass, B. (2022). Scoping the required business management skills for community pharmacy: Perspectives of pharmacy stakeholders and pharmacy students, *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*. 14, 909-928.
- El Espectador. (11 de febrero de 2022). *Contribución del turismo al PIB podría alcanzar los US \$ 8.6 billones en 2022*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/turismo/contribucion-del-turismo-al-pib-podria-alcanzar-los-us86-billones-en-2022/>
- El Universal. (24 de Mayo de 2022). *Los empleos que generará el turismo en Colombia en 10 años*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.co/economica/443-mil-nuevos-empleos-generaria-el-turismo-en-colombia-en-10-anos-YJ6597364>
- EMIS. (Junio de 2022). *Informe Sector Turismo. Colombia - Informe Sector Turismo y Hotelería*.
- Free Apply (2023). Estados Unidos – Programas de Licenciado en Administración. Recuperado de <https://free-apply.com/es/articles/country/6252001/degree/1/program/15>
- Gobernación del Valle del Cauca. (2020,). *Impactos del Covid-19 en el sector turismo del Valle del Cauca*. INFORME TURISMO (valledelcauca.gov.co)
- Gobernación del Valle del Cauca. (14 de Enero de 2022). *El sector turístico del Valle espera recuperar 15 mil empleos durante el primer semestre de 2022*. El sector turístico del Valle espera recuperar 15 mil empleos durante el primer semestre de 2022 (valledelcauca.gov.co)
- Gómez, I. (2005). Competencias profesionales: una propuesta de evaluación para las facultades de ciencias administrativas. *Educación y educadores*, 8, 45-66.
- Infobae (octubre 12 de 2022). *Estas son las universidades colombianas en el ranking de las mejores del mundo: hay un nuevo líder*. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/colombia/2022/10/12/estas-son-las-universidades-colombianas-en-el-ranking-de-las-mejores-del-mundo-hay-un-nuevo-lider/>

- Khan, F & Ali, M. (2022). Exploring the Gap Between Expected and Actual Return on Investment of Business Graduates from employability: Evidence from a Developing Country. *The International Journal of Management Education*. 20, 100717.
- Law, R., Li, G., Fong, D. K. C., & Han, X. (2019). Tourism demand forecasting: A deep learning approach. *Annals of Tourism Research*. 75, 410-423.
- Leung, D. (2021). Tourists' motives and perceptions of destination card consumption. *Tourism Recreation Research*. 46(1), 39-51.
- Marco Nacional de Cualificaciones. (2020). *Brechas de capital humano del sector turismo*. Colombia. Ministerio de Educación
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (diciembre 31 de 2020). Ley de Turismo, Ley 2068 de 2020. MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *Política de Turismo Cultural*. Políticas del sector turismo | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Monfort, V. M. (2000). La política turística: una aproximación. *Cuadernos de Turismo*. 6 (14).7-28.
- Portafolio. (Mayo 27 de 2021). *Hoteles y turismo colombiano han perdido \$400.000 millones por paro*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/hoteles-y-turismo-en-colombia-perdidas-por-paro-nacional-2021-552367>
- Ramos, E., Otero, C. A., Heredia, F.D. y Sotomayor, G. (2021). Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque contingencial. *Revista de Ciencias Sociales*. 27(2), 451-466.
- Salcedo. (Agosto 10 de 2022). Colombia busca convertirse en potencial mundial del turismo. Así espera lograrlo. Recuperado de <https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/colombia-busca-convertirse-en-potencial-mundial-del-turismo-asi-espera-lograrlo/202219/>
- Sanabria, P, Ospina, M y García, S. (2019) Competencias profesionales en el campo de administración: Un análisis para Colombia. *AD-minister*, 5-52.
- Sapiens Research (2021). Ranking DTI – Sapiens. Recuperado de <https://www.srg.com.co/dtisapiens.php>
- Sapiens Research (2022, octubre 31). Reporte Ranking U-Sapiens 2022-2. Recuperado de <https://www.srg.com.co/universidades/reporte-ranking-u-sapiens-2022-2>
- Secretaria de turismo de Santiago de Cali. (2022, Mayo). *Visitantes Extranjeros y Nacionales no Residentes*. Informe técnico, Cali.
- Sistema de Información Turística SITUR. (2022). *Metodología de aforo para la estimación de turistas en el Valle del Cauca*. Recuperado de <https://siturvalle.com/flujusturisticos>
- Sistema de Información Turística SITUR. (2022). *Empleo departamento del Valle*. Recuperado de <https://siturvalle.com/empleoturistico>
- Stanford Business (2023). *Programa de administración de negocios en línea*. LEAD de Stanford.
- Times Higher Education (2023). Clasificación mundial de universidades 2023. https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2023/world-ranking#!/page/0/length/-1/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats
- Universidad Externado de Colombia. (Marzo 23 de 2020). *La crisis del turismo por el Covid-19*. Recuperado de <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/>

Universidad Panamericana (2023). Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales. https://f.hubspotusercontent00.net/hubfs/1621751/Ags/Inbound/Folleto/Descargables/Negocios_des.pdf

UNWTO (2020). *The future of work and skills development in Tourism*. CEGOS GROUP.

UNWTO. (2020, agosto 28). *Covid-19 and the transformation of tourism*. <https://www.unwto.org/es/news/informe-de-politicas-sobre-el-turismo-y-la-covid-19>

UNWTO. (septiembre 14 de 2020). *La OMT destaca el potencial del turismo interno para ayudar a impulsar la recuperación económica de los destinos de todo el mundo*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-destaca-el-potencial-del-turismo-interno-para-ayudar-a-impulsar-la-recuperacion-economica-de-los-destinos-en-todo-el-mundo>

UNWTO. (junio 17 de 2022). *Un informe de naciones unidas subraya la importancia del turismo para la recuperación económica en 2022*. <https://www.unwto.org/es/news/un-infor->

[me-de-naciones-unidas-subraya-la-importancia-del-turismo-para-la-recuperacion-economica-en-2022](https://www.unwto.org/es/news/un-informe-de-naciones-unidas-subraya-la-importancia-del-turismo-para-la-recuperacion-economica-en-2022)

UNWTO. (2020, Julio 29). *El impacto de la covid-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis*. <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

UNWTO. (2022, Noviembre 23). *La recuperación del turismo acelera para alcanzar el 65 % de los niveles anteriores a la pandemia*. <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20%C3%BAltimo%20Bar%C3%B3metro%20del%20Turismo%20Mundial%20de,60%25%20de%20los%20niveles%20anteriores%20a%20la%20pandemia>

Volgger, M., Erschbamer, G. & Pechlaner, H. (2021). Destination design: New perspectives for tourism destination development. *Journal of Destination Marketing & Management*. 19, 10-36.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

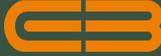


UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

El tema que aborda este libro, además de ser estratégico para la inserción de la economía colombiana en el mundo, se ha convertido también en un anhelo de muchos actores sociales en nuestro país que ven en el turismo responsable y sostenible, una oportunidad tangible para obtener ingresos económicos desde la protección y salvaguardia de las riquezas ambientales y culturales que caracterizan muchos territorios de Colombia.


EDITORIAL
BONAVENTURIANA
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA



@EditBonaventuri



editorialbonaventuriana



Editorialbonaventuriana



editorial-bonaventuriana

www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co