

## **La competitividad inconclusa: la falta de una perspectiva cualitativa**

Irma Magaña Carrillo

Facultad de Turismo, Universidad de Colima. E-mail: [rumamac2002@yahoo.com](mailto:rumamac2002@yahoo.com).

**Resumen:** Este artículo pretende comprender la competitividad mundial como expresión de la cultura neoliberalista, legitimada a través del concepto de las competencias; visualizando así, una profunda carencia en los individuos de dotarse no solamente de capacidades abstractas, concretas, duras y de orden vertical. Las categorías que propone esta investigación se dividen en competencias cuantitativas y cualitativas. Sin duda, las competencias cualitativas deben adoptarse y adaptarse por los individuos para complementar una perspectiva integral como seres humanos; y pareciera, hasta el momento, que no se les ha dado la debida importancia. En un mundo de cambios vertiginosos a velocidades impredecibles, se requiere estar preparados para ser competitivos; por lo que la propuesta se sustenta en el pensamiento lateral, la diversidad de inteligencias, la programación neurolingüística, el holismo, la sinergia y el modelo de administración de calidad.

**Palabras clave:** Competencias cualitativas, competitividad, calidad total, pensamiento lateral, ser humano integral.

**Title:** The fragmented competitiveness: lacking the qualitative approach

**Abstract:** This paper intends to study world competitiveness, as an expression of legitimated neoliberalist culture, throughout competencies conceptualization; suggesting a deep individuals caresty of endower itself not just of concrete, hard and vertical thinking competences. Considering as a new category, competences are divided into quantitative and qualitative ones. Without doubt, qualitative competences, must been adopted and adapted by individuals in order to complete an integral formation as human beings; until now it had'nt been consider. In a vertiginous and impredecible fast changing world, it is required to be competitive. This proposal is based on lateral thinking, intelligence diversity, neurolinguistic programming, holism, synergy and quality management model.

**Keywords:** qualitative competences, competitiveness, Total Quality, laterall thinking, integral human being.

### **Introducción**

El desarrollo del mercado global ha ido determinando una serie de competencias con carácter obligatorio para la organización que impacta también al individuo que es su *capital humano*, ésta son medidas a través de índices definidos que califican si se es *competitivo* o no para poder competir "en su arena".

La actividad turística también comparte este paradigma, solo que por su naturaleza de especialización y desarrollo se hace necesario no solo contar con las *competencias cuantitativas* sino también son imprescindibles las *competencias cualitativas*, El conocer que determinadas competencias son indispensables no es suficiente, sino se requiere que éstas sean efectivas, es decir generen resultados traducidos en beneficios. Por lo tanto es vital que ambas competencias formen parte del comportamiento del individuo, para esto es ineludible sumar al conocimiento de las competencias *el entrenamiento* también de las mismas, lo que permite dar respuesta a las necesidades del mercado de hoy en cualquier nivel de intervención. Es importante, entonces, que el capital humano sea consciente —desde su formación— de que tiene a su disposición una serie de competencias cuantitativas, las cuales le van a facilitar que puedan allegarse de las competencias cualitativas vitales también en este paradigma del mercado global.

El objetivo del presente artículo consiste en realizar un análisis argumentativo de la importancia de considerar las *competencias cualitativas* como parte fundamental de la educación superior, para que sean adoptadas y practicadas de manera constante durante la formación del estudiante.

La estructura de este documento aborda desde los antecedentes, en primer lugar, para situar al estudio en su contexto de la discusión sobre la competitividad; para, posteriormente, reflexionar y argumentar sobre cómo ser competitivo a través de las competencias como concepto. Más adelante, se presentan las competencias cualitativas y su relación con la educación, resaltando su importancia. Finalmente, se abordan los resultados que hasta el momento se han encontrado con esta investigación, para enseguida cerrar con las conclusiones generales del estudio.

### **La competitividad en un mundo globalizado**

Es necesario establecer un acercamiento a la definición de *competitividad* (ahondar en las definiciones de ello). Ligarlo al mundo globalizado y capitalizado.

En el contexto internacional, la competitividad representa el grado en el que un país puede —en condiciones de mercado libre y justo— producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y expandiendo el ingreso real de su gente en el largo plazo.

Coincidiendo con el concepto de la OCDE (Sobрино, 2005), la competitividad se refiere como al grado en el cual, en condiciones libres y claras de mercado, puede producir bienes y servicios que aprueban el examen de los mercados internacionales, manteniendo y aumentando, simultáneamente, el ingreso real de sus habitantes a largo plazo; en otras palabras: la competitividad de un país consiste en sostener y expandir su participación en los mercados internacionales, al tiempo de elevar la calidad de vida de su población.

Se considera que los avances en la competitividad de un país se fundamentan en mejoras en la productividad en el uso sostenible de los factores. Una nación y/o grupo de naciones compiten en el mercado global para atraer capital fresco y a precios competitivos (Jiménez, 2006).

No es sencillo entrar a la discusión sobre la competitividad y su 'real' acepción, si ésta se refiere a cuáles son los competitivos: si los productos, las empresas o

los sectores de un país o el país mismo. García y Coll ofrecen una definición la cual señala que ser competitivo

es un resultado que se obtiene cuando el precio al que se ofrece el producto o servicio al cliente coincide con la voluntad de pago para adquirirlo, y esto sucede de forma rentable y duradera para quien lo ofrece. La empresa que tenga las habilidades suficientes, y sea capaz de gestionarlas de manera adecuada para la colocación de sus productos o servicios en el mercado será competitiva (García y Coll, 2003: 425).

Es cierto que la definición de competitividad puede ser incierta, y es posible que se encuentre considerado en un nivel macroeconómico principalmente; o al menos es lo que las instituciones y organizaciones dedicadas a esta temática parecieran indicar. Sin embargo, debe quedar claro que —dentro de esta perspectiva macro— no puede negarse que está compuesta también por un nivel micro, un nivel que impacta según como cada individuo se comporta; si están liderados, cuáles son las características de dicho líder, qué puede llevarlos al éxito; y por ende, en la suma de dichos niveles, hacia la competitividad.

Para efectos de este artículo, se define la competitividad a nivel micro como las competencias cuantitativas y cualitativas que el individuo adquiere y ejecuta integralmente para el campo productivo, dando como resultado beneficios cualitativos o cuantitativos que impactan al sector económico en su conjunto, logrando un uso social de esos beneficios en la sociedad misma, para su crecimiento y desarrollo.

El paradigma occidentalizado estuvo exigiendo preparación y avances en el conocimiento concreto para responder a un mundo que requiere de muchas más capacidades y competencias de corte cualitativo de las que hoy en día se consideran. Desde el contexto globalizado y neo-liberalista, debemos comprender el discurso legitimizado del Foro Económico Mundial, que no sólo define, sino que evalúa índices específicos en las economías del mundo. En el caso que nos ocupa, es necesario saber, desde la competitividad, cómo se encuentra México a nivel mundial. De acuerdo con los mencionados índices del Foro Económico Mundial de 2008, son doce los pilares a considerar, como se muestra en el cuadro 1. De un total de 131 países, el rango que obtuvo cada uno de ellos se basa en las evaluaciones aplicadas a empresarios y en la consulta de información publicada por cada nación evaluada.

1	Instituciones
2	Infraestructura
3	Estabilidad macroeconómica
4	Salud y educación primaria
5	Educación secundaria y formación
6	Buena eficiencia de los mercados de productos
7	Buena eficiencia en el mercado laboral
8	Sofisticación del sistema financiero
9	Preparación tecnológica
10	Tamaño del mercado
11	Sofisticación del mundo de los negocios
12	Innovación

Fuente: World Economic Forum (2008). The Global Competitiveness Report.

Cuadro 1. Pilares a considerar

El cuadro 2, en el que se muestra un extracto del listado del *Global Competitiveness Report*, se utiliza únicamente para ubicar a México en el lugar número 52, con la intención de situarnos como país y establecer el bajo perfil competitivo que poseemos.

<b>País</b>	<b>Posición</b>
Italia	46
Hungría	47
India	48
Jordania	49
Barbados	50
Polonia	51
México	52
Turquía	53
Indonesia	54
Chipre	55

Fuente: World Economic Forum (2008). The Global Competitiveness Report.

Cuadro 2. Reporte de Competitividad Mundial (2007)

Se debe recordar que “para elevar la competitividad y la innovación en las empresas se tiene que incrementar la inversión en actividades de investigación y desarrollo, lo que incluye la formación de personal y los servicios tecnológicos necesarios” (Corona, 2002: 56).

Si bien se tiene la seguridad de que como individuos debemos también ser competitivos, si se le otorga la debida connotación en el contexto económico, es igualmente comprensible comprenderlo llevando lo micro a lo macro; para no tener que exponer las razones que de sobra se tienen para comprometer el término “individuo competitivo” se traslada entonces la discusión al área económica impactada por el aspecto humano del individuo.

#### *La competitividad en el contexto de la educación en México*

Posicionándonos en el aspecto educativo —que será una de las perspectivas desde las que se pretende comprender a la competitividad y que está considerado como pilar evaluable en los índices— es innegable que la política de educación en México, hasta ahora, no ha dado los resultados que los mercados globales exigen en materia de Educación primaria, secundaria y formativa.

Entonces, resulta indispensable repensar acerca de la Educación inicial desde la perspectiva oficial del Estado; ya que son lineamientos que estos índices miden y que, indiscutiblemente, la educación es un pilar del desarrollo. Estas realidades son expresadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (en adelante, PND) del actual Gobierno, donde se señala, en el apartado 3.3, que corresponde a la Transformación Educativa, lo siguiente:

Aún persisten rezagos de consideración en el sistema educativo nacional. Los más importantes son: la falta de oportunidades de gran parte de la población para acceder a una educación de calidad, y a los avances en materia de tecnología e información. Otro reto ligado al anterior es superar la desvinculación entre la educación media superior y superior y el sistema productivo (2007: 177).

En el objetivo 9 (PND 2007-2012), concerniente a elevar la calidad educativa, dice:

La calidad educativa comprende los rubros de cobertura, equidad, eficacia, eficiencia y pertinencia. Estos criterios son útiles para comprobar los avances de un sistema educativo pero deben verse también a luz del desarrollo de los alumnos, de los requerimientos de la sociedad y de las demandas del entorno internacional (2007: 182).

De acuerdo a este objetivo, se señala que una educación de calidad significa atender e impulsar el desarrollo de capacidades y habilidades individuales tanto en el ámbito intelectual, afectivo, artístico y deportivo. También menciona el fomento de valores para asegurar la convivencia social desde la solidaridad, al mismo tiempo que se le está preparando para la competitividad y las exigencias del mundo del trabajo. En la estrategia 9.1 hace mención acerca de la evaluación como una herramienta poderosa para mejorar la calidad de la educación; asegurando que otros países, a través de ésta, han logrado avances.

Dentro del Programa Sectorial de Educación 2007-2012 (en adelante, PSD), la Secretaría del ramo manifiesta que para responder a las necesidades y demandas, así como también a los requerimientos de la sociedad del conocimiento y de la globalización, se va a impulsar una profunda reforma educativa, por lo que también señala: "promoveremos la evaluación de todos los actores y procesos; cuyos resultados nos sirvan para diseñar e implementar acciones y programas eficaces que permitan tanto reafirmar y extender los logros, como corregir deficiencias y limitaciones. Evaluaremos para mejorar" (SEP, 2007: 7).

El programa sectorial de educación está desarrollado con base en el proyecto *Visión México 2030*, como punto de partida; éste fue un ejercicio colectivo para definir al país que se quiere, quedando plasmado el compromiso común para aprovechar el potencial de desarrollo que México tiene. Este ejercicio, por primera vez considera a México como un todo, y de esta forma los programas sectoriales se encargan de estrategias, objetivos estratégicos, operativos, y de metas, lo que establece más específicamente una Planeación Operativa para tangibilizar la Planeación Estratégica.

En el contexto del Sistema Educativo Nacional, debe quedar claro un enfoque sobre el que deben versar todas las líneas de generación de aprendizaje; es la conceptualización del aprendizaje basado en competencias. Entiéndase por competencias lo siguiente:

Valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción (CORPOEDUCACIÓN, 2006: 3).

El Instituto Mexicano de Competitividad (IMCO, 2005<sup>a</sup>), órgano facultado para abordar asuntos sobre este tema, presenta un indicador por el que se mide "la calidad de los servicios de educación"; es a través de la calificación en la comprensión de las matemáticas —en el que México se localiza por debajo del promedio— donde existe una clara diferenciación entre las escuelas públicas y las privadas; y como propuestas en la agenda para mejorar la "calidad", señalan

únicamente aspectos abstractos relacionados con portabilidad, uso de tecnologías de información o el aprendizaje del inglés.

Por su parte, el propio IMCO (2005b), define también dentro de cuatro frentes principales a mejorar la educación superior, considerando “crear nuevos esquemas de financiamiento, reforma laboral que permita pasantes, integrar la vida estudiantil con el sector empresarial y adjudicarse fondos concursables. En ningún momento se piensa en cuáles son las competencias cualitativas, que significan aquellas actitudes en un contexto de ejecución hacia el accionar las competencias denominadas —por esta autora, para efectos de este estudio— como cuantitativas, las mencionadas, habilidades o aptitudes.

En su proyecto de Situación del Capital Humano, el IMCO (2006), señala —en el rubro de Educación— como propuestas de transformación educativa, diversas acciones de vinculación, fortalecimiento, inversión, ampliación, desarrollo, evaluación, entre otros; que en ninguna forma permiten entrever siquiera algún elemento que apele a consideraciones de corte cualitativo; se puede ver claramente que no están consideradas como tales esas competencias; en muchas ocasiones a este respecto y en este campo de los negocios, de la productividad y la competitividad, es fundamental *tangibilizar*, enfrentar la teoría con la práctica de los conceptos, las ideas, las intenciones, los deseos, las emociones; se requiere poderlas ver y tocar, para poder trabajar en ellas específicamente.

### **Definiendo el término de competencias**

Será necesario continuar comprendiendo el concepto denominado *competencias*. Se debe decir que es un término acuñado a partir de finales de los 60’s y principios de los 70’s; pero en México se retoma su estudio hasta inicios de los 80’s. Esta concepción nace a partir de una laguna del conocimiento, desde la psicología, con la intención de explicar por qué los exámenes académicos no tenían una relación directa con el desempeño en el trabajo o éxito en la vida; por lo que se consideraba necesario buscar otras variables predictivas del éxito (Rodríguez y Posadas, 2007).

Existen distintos autores que ofrecen diferentes definiciones al respecto; asimismo, otros que clasifican las competencias en: básica, genérica y específicas, o como señala Bunk (1998, citado por Rodríguez y Posadas, 2007), en técnica, metodológica, social y participativa. Las definiciones son ofrecidas por Dale e Iles (1992), Ibarra (1997), Álvarez y De la O (2005), Gallart y Jacinto (1995), brindan diferentes acepciones, mientras la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002) legitima esta pluralidad en las definiciones que, en general, versan sobre los mismos preceptos, divergiendo en aspectos específicos y en su taxonomía.

Desde distintas aproximaciones, no sólo psicológicas (como señalan los autores Rodríguez y Posadas, 2007) sino también sociológicas, ellos explican el término “competencias laborales” a través de diversos enfoques y aproximaciones. Para el funcionalismo, la competencia va en función del producto último que genera la persona a partir de dicha competencia. En cuanto al constructivismo se refiere a la construcción social del conocimiento basado en el comportamiento colectivo. El conductismo las considera como parte del desempeño, de habilidades, destrezas y características del individuo.

Con la intención de aportar al estudio de estas competencias, se hace la contribución de considerar que existe una categoría basada en la abstracción de su naturaleza y en función de su alcance con respecto a la tangibilización del pensamiento y de los contenidos del conocimiento. Siendo así, se define la existencia de dos grandes rubros: las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas.

En el siguiente cuadro, se hace una ejemplificación de la diferencia entre las competencias cuantitativas y las cualitativas.

<b>Competencias Cuantitativas</b>	<b>Competencias Cualitativas</b>
Manejar <i>Hardware</i> y <i>Software</i>	Aceptar las nuevas tecnologías
Dominar idiomas	Aceptar culturas diferentes
Saber hacer planes estratégicos	Ejercer un pensamiento y sentimiento estratégicos
Ejercer conocimiento del área económico-administrativa	Mente abierta a la diversidad de métodos
Conocer propuestas diferentes	Saber escuchar y ser tolerante

Fuente: Elaboración propia para esta investigación (2008).

Cuadro 3. Las competencias cuantitativas y las competencias cualitativas. (Diferencia de enfoque)

En un sentido, las competencias cuantitativas se refieren a *tangibilizar* el aprendizaje cuantitativo e identificar a éste en la dimensión del conocimiento específico de los temas a estudiar y abstraerlo para poder manejarlo.

Por otro lado, las competencias cualitativas se refieren a identificar en la dimensión del *YO*, a los pensamientos, los sentimientos, las actitudes y valores del propio individuo frente a la dimensión del conocimiento.

Cabe agregar un ejemplo de la concepción del aprendizaje cuantitativo y cualitativo realizado por una alumna, el cual captura la esencia de su diferenciación:

<b>Competencias Cuantitativas</b>	<b>Competencias Cualitativas</b>
La PE es una filosofía y una forma de vida.	Aunque es difícil asimilar conceptos nuevos, tengo la mente abierta para hacerlo parte de mí.

Fuente: Nora María García, Planeación Operativa. Estudiante del 5º B de la Materia Planeación y Dirección Estratégica (2006).

Cuadro 4. Ejemplo de la abstracción cuantitativa y cualitativa

Antes de ahondar más en la explicación teórica-técnica de las competencias que se propondrán, será importante llevar a cabo una discusión (más que teórica argumental), acerca de la posibilidad de concebir aspectos cualitativos a las competencias, que de antemano parecieran tienen una finalidad intangible.

### **El paradigma alternativo: lo intangible**

Traslapar la discusión entre lo cuantitativo y cualitativo desde la metodología en la investigación (por ser uno de los primeros debates en torno a esta diferenciación), a un rubro como es el de la educación de competencias, responde a la necesidad de categorizar para poder señalar el tipo de

competencias que se enseñan, y proponer la promoción de competencias cualitativas desde la formación del futuro profesional; en este caso, del Turismo.

Entrar a la discusión entre lo cuantitativo y lo cualitativo, nos hace recordar el debate científico-metodológico con esta finalidad. Se sugiere que el paradigma cuantitativo se refiere a supuestos filosóficos como el realismo, el racionalismo, el positivismo y la epistemología científica, originados por Comte y los científicos del "Círculo de Viena". Por otro lado, el paradigma cualitativo utiliza formulaciones del idealismo, el irracionalismo, la fenomenología y de las epistemologías paracientíficas de Bergson y Husserl. En este sentido, y para aclarar desde un inicio, apoyado por diversos autores (Pimienta, 2002) se debe señalar que no se pretende desvirtuar una perspectiva y engrandecer otra, sino más bien señalar la misma importancia para ambas, proponiendo una integralidad fundamental que sea congruente con el ambiente turbulento mundial de hoy en día.

Se debe recalcar un concepto que además de ser base del pensamiento cualitativo, es también útil en este apartado para comprender la integralidad y el todo, sumando para crear algo más amplio y consensual, el holismo (Ferguson, 2005). Otro término que es necesario abordar es el de sinergia, que significa que el "todo es más que la suma de sus partes (...) que la relación de las partes entre sí es una parte en y por sí misma. Y no sólo una parte, sino la más catalizadora, la que genera más poder, la más unificadora y la más estimulante" (Covey, 2005: 339).

En este apartado, se pretende defender la postura cualitativa frente a una hegemonía cuantitativa que se ha reproducido como el paradigma legítimo desde el origen de la conciencia del conocimiento; y que si bien existe ya un avance en la consideración, reflexión y análisis del paradigma cualitativo, poco se ha considerado para incluirse como un modelo o técnica en los sistemas educativos, al menos de México.

Unos estudiosos de la Programación Neurolingüística, le aportan la importancia debida a las creencias y los valores, pues consideran que "son una parte tan importante del aprendizaje como los procesos cognitivos y el comportamiento. La identidad personal y la autoestima constituyen una influencia similar a los estímulos del entorno" (De Dilts y Epstein, 1997: 28-29). Los valores y las creencias son elementos internos del individuo que, indiscutiblemente, tienen una repercusión innegable para realizar acciones, tanto como los estímulos externos. Lo que sentimos como individuos, también nos motivan o nos limitan para actuar, no solamente los conocimientos que hemos adquirido.

Gardner, profesor-investigador de la escuela de negocios de Harvard, como precursor de los estudios sobre el desempeño de los individuos alternativos a exámenes rígidos, como el del coeficiente intelectual, que no ayudan a definir otras características alternativas, señala que existen como categorías: lógico-verbales, matemáticos-simbólicos, espaciales, kinestésicos, interpersonales, intrapersonales y musicales (Gardner, 1983).

Por su parte, Albrecht, experto consultor y estudioso de la calidad y el desarrollo humano, ha dedicado su capacidad para estudiar temas como la inteligencia social, la inteligencia práctica, o la forma en que se utiliza la mente colectiva en una empresa. En esta ocasión, a partir de la propuesta de Gardner, se atreve a reestructurar dichas características y a proponer cinco tipos de "listos": "los de inteligencia abstracta (razonamiento simbólico, matemáticas y



lógica formal), los de inteligencia social (comprender los sociales y el trato con la gente), los de inteligencia práctica (el sentido común), la inteligencia emocional (conciencia y manejo de nuestra experiencia interna), las inteligencia estética (el sentido de la forma, el diseño, la música, el arte y la literatura) y la inteligencia kinestésica (capacidades de cuerpo completo, como deportes, danza o volar un jet de guerra) (Albrecht, 2007).

Al referirnos al movimiento de calidad en Japón en los años 80's, Albrecht señala que muchos empresarios estadounidenses rompieron sus paradigmas para atender los métodos de la administración para la calidad total. Mientras que

habilidades suaves como claridad en el pensamiento e innovación, fueron relegados a la categoría de 'tal vez después'. Ahora, en muchas organizaciones que implican operaciones de mayor intensidad en el conocimiento, aunado a la limitada cantidad de empleados con alta capacidad mental y frente a la intensa competencia mundial, estamos viendo el surgimiento del interés en la materia gris (Albrecht, 2007: 6).

¿En México tenemos este interés? Creo en México todavía no existe una conciencia de la *conciencia* sobre esta dimensión del conocimiento; por lo tanto, no se puede diseñar la estrategia para trabajar en ella

diversos ejecutivos que gastaron de manera espléndida en tecnologías de información para modernizar y actualizar sus operaciones, con frecuencia invierten diez millones de dólares en software y hardware informático; sin embargo, no ven valor particular en gastar unos cuantos miles de dólares en actualizar su "software humano", a ellos ni siquiera se les hubiera ocurrido (Albrecht, 2007: 6-7).

En Estados Unidos existía un círculo vicioso, según señala Albrecht (2007); el sistema público educativo veía muy poco valor en enseñar capacidades para tener un pensamiento competitivo; y el sector empresarial asumía que los empleados que provenían de dicho sistema educativo contaban ya con este pensamiento, como debía haber ser.

Resulta imprescindible, transcribir un extracto de la carta que el historiador McCullough dirigió a la Universidad de Connecticut (EUA), en mayo 15 de 1999; para comprender mucha de limitación de los sistemas educativos arcaicos así como el efecto paradigma que ha generado la concepción antigua del conocimiento y el aprendizaje:

nos han vendido la idea de que la información es aprendizaje, y nos han vendido una mentira. Información no es aprendizaje. Información no es sabiduría. No es sentido común necesariamente. No es cortesía. U honradez. O buen juicio. O imaginación. O sentido del humor. O coraje. No nos dice lo cierto de lo erróneo. Si información fuera aprendizaje, uno podría educarse memorizando el Almanaque Mundial. Hacerlo, no te haría educado, te convertiría en un raro (Albrecht, 2007: 16).

Por otro lado, un experto consultor en empresas exitosas e innovación, Peters (2006), asegura que el talento es el nuevo imperativo para considerar al individuo una persona valiosa en lo que hace y en cómo lo hace, de manera personal y profesional. Esta integración queda implícita en las palabras del autor, quien indiscutiblemente considera elementos intangibles dentro de estas concepciones:

hablar de talento se ha limitado tradicionalmente a unos cuantos reinos raros. Habla de ópera. Habla de sinfonías. Habla de películas. Habla de deportes. Habla del departamento de física de Standford. Y la conversación gira inevitablemente en

torno a este barítono o esa soprano, este violoncelista o esa violinista. Esta actriz o ese director, el primer jugador de medio campo, este físico de partículas o ese físico matemático. En otras palabras, la conversación gira, casi exclusivamente en torno al talento. Pero la misma lógica se aplica (se debe aplicar) a todos los demás sectores y empresas, públicas y privadas. Piensa en Microsoft. Piensa en Genentech. Piensa en Fidelity. Piensa en el ejército de EUA. Sí, y piensa en fulanita y fulanito, en Dios sabe dónde. Sin personas extraordinarias cada una de estas organizaciones hubieran valido tan poco (Peters, 2006: 250).

Asimismo, continúa dejándonos aún más claro que para las empresas no basta el pensamiento izquierdo y duro; de igual manera, apoya la hipótesis de nombrar los asuntos intangibles y cualitativos referentes a la formación del individuo, preparándose para hacer a las organizaciones competitivas:

He llegado a creer que una de las grandes pruebas de la madurez en el liderazgo es la capacidad para manejar "los intangibles". Superar la presunción de que "sólo importan los números!" Todos los grandes entrenadores deportivos que conozco tienen una mentalidad: imandan la actitud y el corazón! Puedes compensar un poco de lentitud con un mucho de corazón y de actitud (Peters, 2006: 256).

Ocúpate del individuo total. En algunos sitios les importas un bledo como ser humano. En otros, obviamente, no. Preocuparse de la persona como individuo es en parte una cuestión de detalle de los "programas": permiso de maternidad, seguros sanitarios, guarderías, matrículas para los estudios. Todas estas cosas son importantes. Y deberíamos esforzarnos por estar en el cuartil más alto y pendiente de cualquier medida que se pueda realizar (Peters, 2006: 261).

Entonces, las competencias cualitativas responden a una necesidad de tomar en cuenta perspectiva y enfoques hacia la lateralidad del pensamiento, hacia la consideración del capital humano e intelectual, de la inteligencia emocional, en pro de construir una realidad a partir del pensamiento positivo; siempre considerando el contexto desde la educación superior, y en el caso particular, de una institución enfocada al turismo.

A lo que se propone que se le denominen *competencias cualitativas* en el negocio del Turismo es a la parte intangible de esa infinidad de acciones y relaciones que se desarrollan en su práctica, tanto al *servuccir* el producto intangible como a su entrega, además de estar en el contexto del servicio desde la clasificación que hace la economía, lo que provoca el manejo de intangibles.

En el modelo tradicional del pensamiento se ha intentado incluir estructuras de pensamiento y acción que poco tienen que ver con su forma y dimensión. Al no entrar dentro de este paradigma, han sido rechazadas e inclusive menospreciadas: "hemos estado hurgando en aspectos cualitativos con instrumentos diseñados para detectar lo cuantitativo" (Ferguson, 2005: 74). Existe ya un interés por lo cualitativo, por rescatar sus beneficios y aprovechar sus potencialidades, pero también se requiere una estructura que lo soporte, un nuevo paradigma que lo atienda y que lo impulse.

Hablamos de transformación aplicada a la gente; en concreto hablamos de la transformación de la conciencia. En este contexto no se entiende por conciencia el simple hecho de estar despierto y alerta. Se refiere aquí al estado de ser consciente de la propia conciencia. (...) Efectivamente es una nueva perspectiva, que permite ver otras perspectivas: es un cambio de paradigma (Ferguson, 2005: 74).

De acuerdo con Vigorena y con el enfoque de mercado actual, concebir el término *capital humano* para responder a las necesidades de competencia y competitividad; y en este contexto, este término resulta de gran utilidad:

Así pues, a todos los empresarios, ejecutivos, profesionales de Recursos Humanos y académicos, en este inicio de Siglo, habrá que colocarles en la agenda los siguientes temas: crear indicadores de evaluación (...) con objetivo de tangibilizar lo intangible, teniendo como meta mayor valorizar financieramente cada ítem, de modo que se pueda tener en un futuro, en algún día, el balance patrimonial contabilizando las utilidades o pérdidas del 85 % más importante de la empresa [el capital intelectual] (Vigorena, 2004: 64)

Posteriormente, se retoma y se comparte con Vigorena, el término de "tangibilizar lo intangible" (Vigorena, 2004; Magaña y Padín, 2008<sup>a</sup> y Magaña, 2008<sup>b</sup>) para referir a una filosofía, base de muchas reflexiones sobre la educación, el servicio y la formación humana, que la autora tiene al respecto.

Un concepto que ayuda a completar la argumentación de porqué las competencias cualitativas deben ser parte de la reflexión sobre el bagaje que se requiere para ser competitivo en un mundo como el actual, es el de inteligencia emocional. Un término que fue acuñado por dos psicólogos en 1990, que la definen como "una forma de inteligencia social que involucra la habilidad de monitorear los sentimientos y emociones propios y de los demás, para seleccionar entre ellos y utilizar esa información para guiar sus propias acciones y pensamientos" (Borghino, 2004). Tal estudio nació por la necesidad de buscar alternativas a los exámenes de medición del Coeficiente Inteligente ("IQ tests"), que sólo medían aspectos intelectivos muy limitados y se requería un nuevo enfoque para explicar el desarrollo de una vida completa y exitosa (Gardner, 1983).

De acuerdo con Hill y Stone, el éxito se logra a través de "la actitud mental positiva", que es el camino para llegar a éste.

¿Dónde le han enseñado a usted a utilizar constructivamente, neutralizar, controlar o vivir en armonía con sus pasiones, emociones, instintos, tendencias, sentimientos, estados de ánimo y hábitos de pensamiento y acción? ¿Le han enseñado la manera de apuntar alto y de alcanzar los objetivos que se haya propuesto, independientemente de los obstáculos? (Hill y Stone, 1986).

Por mucho tiempo, se ha dejado creer y pensar que el rigor y la inflexibilidad van de la mano. "La costumbre occidental de la argumentación y la dialéctica es defectuosa, excluye lo creativo y lo generativo. El pensamiento crítico vale para reaccionar ante lo que se pone enfrente pero no hace nada para producir propuestas" (De Bono, 1997). De ahí que se pretenda sumar con un aspecto más integral, que soporte y disminuya las desventajas de un "pensamiento izquierdo" cien por ciento cuantitativo.

La globalidad (...) es una característica fundamental del universo, producto de la tendencia de la naturaleza a sintetizar "el holismo es autocreador, y sus estructuras finales son más holísticas que las estructuras iniciales". Efectivamente, esas totalidades, esas uniones, son dinámicas, evolutivas, creativas (Ferguson, 2005: 174).

En la necesidad de que el individuo como ser humano sea de calidad, es decir, que sea capaz primero de identificar sus propias necesidades y esté preparado para su manejo y con base en el concepto del *holismo* —que viene de *holo* -e-*ismo*, (m. Fil)—, el cual es una doctrina que pugna por la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen (Ferguson, 2005). Es así que la presente investigación busca conocer a nuestros estudiantes, tratarlos y comprenderlos como seres humanos, para fortalecer y

enriquecer el desarrollo de la personalidad que necesitan para adquirir competencias y desarrollarse en el negocio del turismo como una actividad altamente especializada en el trato humano. Se busca encaminar su inteligencia hacia la construcción de una vida feliz, en la que sean ellos, como individuos, los que tomen sus propias decisiones y las hagan pensando en su propio bienestar.

En estas condiciones de complejidad, las empresas y los empresarios, las personas y la sociedad en general deben aprender a crear, utilizar y gestionar en forma efectiva y productiva el conocimiento, para lograr un desempeño competitivo y poder hacerse un lugar, en un escenario global de actuación para las personas, las organizaciones y la sociedad en general (Nagles, 2005).

En su libro *Psicología del mexicano en el trabajo*, Rodríguez y Ramírez hacen una anotación que parece extremadamente relevante, en virtud de ser una perspectiva desde lo laboral y específico de las características que como mexicanos tenemos:

Tenemos ingenio, flexibilidad, sentido del humor y emotividad, todas ellas cualidades para ser creativos, que no sólo deben aplicarse a las artesanías, el folklore o los chistes, sino utilizarse para lograr el desarrollo tecnológico y social de nuestro país (Rodríguez y Ramírez, 2004: 126).

### **El aprendizaje cualitativo**

Queda claro que el contexto actual de competitividad y mercado global está marcando lineamientos básicos para la *empleabilidad* en el mercado laboral actual. Una forma de comprender estas necesidades es a través del concepto de competencias. Debemos estar también conscientes de que es a partir de la educación que se puede preparar a las personas a responder a estas exigencias. Al hacerlo, debe considerarse este enfoque de lo holístico; y para ello, será necesario incluir la perspectiva cualitativa.

Es decir, entre el *cliente* y el *proveedor* de un producto y la entrega de éste, ya que en el turismo se requiere esencialmente del trato con otras personas. Por lo tanto, es vital entrenar a los estudiantes en aspectos como el manejo inteligente de sus emociones y actitudes, su desarrollo como individuos exitosos, plenos e integrales desde el ámbito de la salud, el espíritu, las relaciones y el intelecto.

Los sistemas educativos, en su mayoría, pareciera que no ponen atención en el estudiante como persona, en sus necesidades individuales: sus sentires, sus pensamientos; la educación es casi siempre una educación disfuncional.

En donde el estudiante no es formado como individuo, hay una excesiva carga en la formación académica, para que adquiera lo que esta autora nombra como *competencias cuantitativas*: saber administración, contabilidad, economía, usar la computadora, la calculadora, hacer gráficas, análisis financieros; y no se ha potencializado el enfoque de las cualitativas adecuadamente, tal y como se ha planteado en este documento.

No existe la conciencia de diseñar programas educativos que consideren los elementos y recursos que ayuden al estudiante a desarrollar su propia personalidad para adquirir las competencias cualitativas, que darían realmente la oportunidad al estudiante de una formación profesional holística, que dé respuesta a sus necesidades como individuo y esté preparado para atender las de los demás en los caracteres de cliente interno y externo en el mercado.

Los escolares se preocupan mucho por reaccionar frente a lo que se les presenta: material biográfico, comentarios de los maestros, series de TV, etc. Pero tan pronto como el joven termina la escuela, deberá hacer mucho más que sólo reaccionar. Necesita iniciativa, planes y acción. Y no obtendrá esto a partir del pensamiento reactivo (De Bono, 1998: 23).

Por lo tanto, la técnica que se presenta en este artículo, misma que se desarrolla en el aula, es la cualitativa, basada en el Modelo de Calidad Total. Es la metodología cualitativa entendida como

una estrategia idónea para la innovación educativa, para la transformación de la práctica docente a través del diálogo, la comprensión u la mejora, no sólo para la comprobación de sistemas educativos, las más de la veces caducos por estar centrados en la lógica del paradigma cuantitativo. [...] si esto lo trasladamos al campo educativo toma una importancia prominente porque en él, el sujeto se presenta no sólo como reactor sino como creador de su propio mundo (Fistead, 1979; citado por Morán, 2007: 13)

Después de que la autora se capacitara y entrenara dentro de la cultura japonesa en aquel país asiático, en cómo implementar el Modelo para Administrar con Calidad Total desde la alta dirección de la empresa, en 1994, nace la siguiente reflexión: *¿Por qué como individuos sólo nos interesa que los productos sean de calidad en el sentido de que ha dado origen a la aplicación de formas de trabajar para el desarrollo de investigaciones? La calidad forma parte del individuo, de su esencia como persona; ésta es la primera competencia cualitativa que se debe adquirir: Ser persona de calidad.* Y, de alguna forma, Deming sustenta esta reflexión; inclusive, a manera aún muy limitada. Deming, "el padre de la Calidad", en su libro *Out of the Crisis* habla de la implementación de la Calidad en la mejora de vida, y ofrece algunos principios prácticos para la aplicación de la Calidad cotidianamente (Deming, 2000).

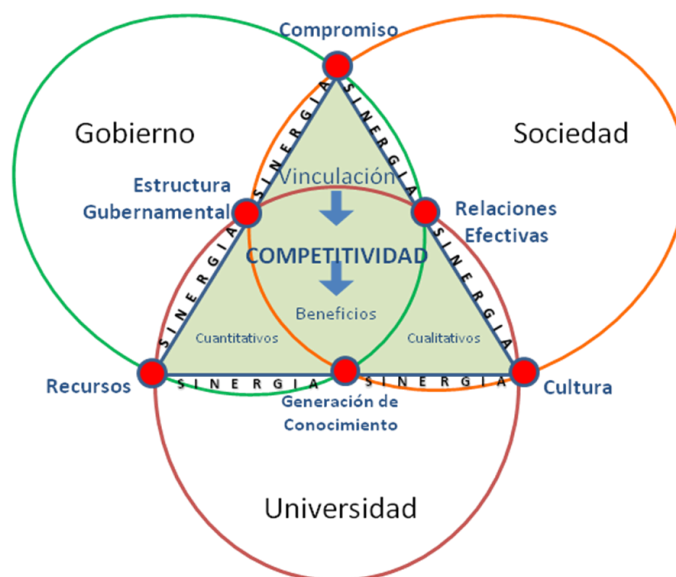
Uno de los principios habla sobre la puntualidad; Deming menciona que llegar a tiempo implica hacerlo siempre, y no estar algunos días a tiempo y otros tarde, hay que ser constantes en la puntualidad. También menciona que se debe cuidar el sistema a seguir, y para hacerlo hay que probarlo con el fin de que durante su aplicación existan los menos errores posibles; hay que estar conscientes de que quizá, en algún momento, el sistema no funcione satisfactoriamente; sin embargo, esa falla servirá para repararlo y mejorarlo. Ningún sistema, sin importar el esfuerzo y dedicación con que se haya hecho, está exento de accidentes. Estamos rodeados de ellos, y es imposible no tenerlos. El primer paso para la reducción de accidentes es localizar dónde está el problema que lo provocó, y repararlo. Estos principios pueden ser llevados —como lo dice Deming (2000)— a la vida cotidiana, aplicándolos en distintas áreas, pero sobre todo, en la personal.

Es la metodología propuesta por el *Modelo de Calidad Total*, la que determina la interrogante de porqué sólo nos ocupamos de hacer con calidad los productos, y no hay una atención sistemática en el desarrollo de la vida del individuo, para que éste sea efectivo, sin desperdicios emocionales, que sea integral. El individuo es quien genera las ideas, ha hecho y hará la estructura del mundo en sus diferentes contextos.

## **Resultados**

Parece, entonces, indispensable concebir una estructura sistémica-espacial de interacciones, en la que se inserte esta filosofía a partir de competencias hacia *la*

*competitividad*, en la que se propone que se nutra de competencias cualitativas para fortalecer el Modelo (que se presenta más adelante). Así, se propone un sistema holístico, compuesto de la siguiente manera.



Fuente: Extraído de Magaña, 2009

Figura 1. La competitividad y la vinculación educativa

El esquema propone que la unión de las tres dimensiones —Gobierno, Sociedad y Universidad— a través de los *holones*, dan la oportunidad de generar *sinergia* entre ellos, provocando resultados de interrelación, impactos y usos sociales, desde cada una de esas dimensiones y para cada una de ellas, *servuciendo* en un plano integral; y éste, es la *competitividad tangibilizada* en beneficios cualitativos y cuantitativos, efectivos e innovadores.

El *holón* en su sentido de concebir cada realidad como un todo distinto; primero se puede ver en el esquema a cada dimensión dispuesta a sumar hacia la *competitividad*; el *holón* está *servuciendo* a otras dimensiones *sinérgicas*, como es el *holón compromiso* del Gobierno con la sociedad; el *holón relaciones efectivas* permite que la Universidad demuestre congruencia propia y un sentido para ésta; por su parte, la Universidad forma *cultura* en la sociedad, la fortalece en la conservación de su identidad, esencia y su proyección. Es también fundamental el *holón la generación del conocimiento* en un universo de espacios; el Gobierno, la Sociedad y la Universidad pueden hacer realidad su compromiso en el *holón recursos* los cuales permiten la generación de beneficios tanto cualitativos como cuantitativos, efectivos para la mejora de ésta y su avance en el desarrollo. Es el *holón estructuras gubernamentales* el que —a través de políticas públicas— establece las acciones a cumplir.

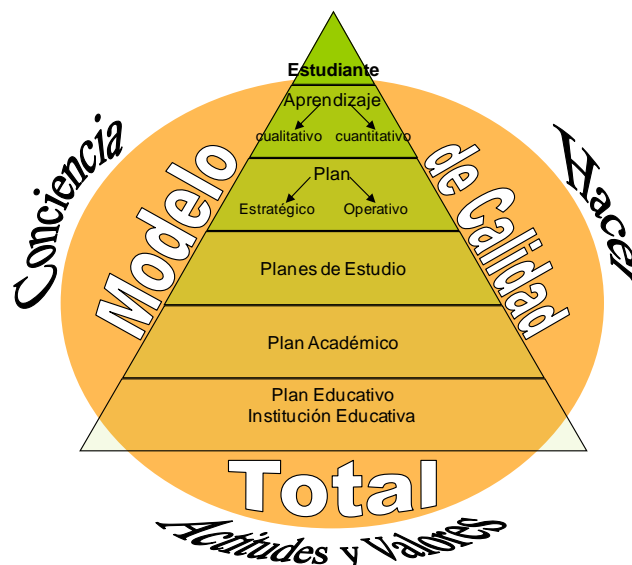
Es un reto constante del profesor por *tangibilizar* en el aula el trabajo diario, es él quien tiene que buscar qué tipo de propuesta necesita diseñar para que los insumos sean de tal forma que permitan o faciliten que el estudiante descubra la forma de hacer su aprendizaje en él mismo, con base en los valores y principios; pero necesitan primero comprender la razón del porqué de esta propuesta. Es el profesor quien en primer instancia requiere estar convencido de la fuerte

necesidad de trabajar por una cultura más productiva y efectiva del individuo mismo, donde éste sea un auto-líder en el manejo de su YO y el entorno externo, que tenga y sepa manejar las competencias cualitativas y cuantitativas integralmente.

Con relación al aspecto teórico del *Modelo de Calidad Total*, se debe atender desde sus definiciones y conceptos para su comprensión y su traducción a la aplicación. *El Modelo de Calidad Total* —como estrategia de negocio y Modelo de administración, desde el inicio de su práctica— ha demostrado su efectividad para que los negocios que lo implementan sean productivos, reduciendo y, en algunos casos, eliminando totalmente los desperdicios, interpretados en costos visibles y costos no visibles.

#### *Un modelo educativo como base*

El Modelo contempla elementos y estructuras que permiten que se pueda hacer una “traducción-adaptación e implementación” al diseño del aprendizaje cualitativo para el estudiante, el cual ofrece desarrollar la propuesta de la autora en el Modelo de Aprendizaje ‘iMACALIT’ (Modelo de Aprendizaje de Calidad Total, propuesto por Irma Magaña Carrillo). Cabe hacer mención que el anterior gráfico representa un sistema holístico de interrelaciones, y éste dibuja un Modelo que contiene elementos que lo componen.



Fuente: elaboración propia (2006)

Figura 2. Representación Gráfica del iMACALIT. Modelo de Aprendizaje con base en el Modelo de Calidad Total.

La propuesta está basada en el contexto particular de la “Declaración Mundial de la UNESCO 1998” sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción propone un nuevo Modelo educativo que se encuentre centrado en el estudiante. Esta característica requerirá de una “renovación de los contenidos, métodos, prácticas y medios de transmisión del saber, que han de basarse en nuevos tipos de vínculos y de colaboración con la comunidad” (ONU, 1998: 7), así como de una profunda transformación estructural. Por lo tanto, si el Modelo Educativo, junto con la Misión Institucional, proporcionan los elementos fundamentales para la construcción del Modelo Académico, entonces “el cómo” en el aula es el

“momento de la verdad”, para *tangibilizar* el trabajo real que conducirá a los alumnos hacia su propio aprendizaje. Considero, entonces, que esto tiene que ayudar a esa capacidad que el estudiante necesita desarrollar hacia su aprendizaje.

Así pues, un Modelo de enseñanza debería incluir las siguientes dimensiones constitutivas: una determinada concepción del aprendizaje, una determinada concepción del hombre, una determinada concepción de cultura, unas determinadas estrategias para alcanzar sus intenciones, unos determinados medios para potenciar esas estrategias y una determinada vía de interpretación para adecuar-modificar lo anterior a los contextos, entendidos éstos como constituidos por el contenido específico de la cultura, el nivel, los alumnos, el centro y el profesor (Martínez, 2004: 4).

En la intención de tangibilizar el cómo ser un individuo de calidad y no sólo expresar un cúmulo de palabras y conceptos etéreos, la propuesta tiene como base al *Modelo de Calidad Total*, traduciéndolo al contexto de la *Práctica de los Valores*.

Es Borghino, quien anota que la importancia de un Modelo de Calidad Total radica en la participación individual colaborativa hacia el exterior (Borghino, 2004); es decir, para que éste se vea reflejado, es necesaria la integración de todos los miembros movidos por un objetivo, la calidad en la producción y en el servicio; Covey lo llama *principio de secuenciación*, al mencionar que “la victoria privada, precede a la victoria pública. El autodomínio y la autodisciplina, son los cimientos de una buena relación con los otros” (Covey, 2005); de ahí que “el primer paso para aprender a ser líderes es enriquecer nuestra capacidad de triunfar con las demás personas” (Borghino, 2005: 21).

#### *Propuesta de algunas competencias cualitativas en la Educación Superior*

La base de esta propuesta es el *individuo* desde una dimensión de *conciencia* que le va a permitir la *tangibilización* de su *aprendizaje*, en el *conocimiento*, *entrenamiento* y *motivación*, para poder *tocarlo*, *verlo*, *olerlo* y *sentirlo*, que este tipo de *aprendizaje* sea el insumo para realizar la implementación de lo aprendido en su dimensión del comportamiento como individuo.

El manejo de esta dimensión intangible le da la oportunidad al individuo de moldearse desde su propio “yo”, no a partir de modelos diseñados desde afuera hacia adentro de él; es la propuesta de *ser* y *hacer competitivo* al individuo desde *su propia identidad*, para que en el desarrollo de su ejercicio profesional impacte en *beneficios cuantitativos y cualitativos de uso social* a la comunidad de la que él forma parte.

En el Cuadro 5 se presenta, la propuesta de la clasificación y operación de algunas *competencias cualitativas*, repensadas, reflexionadas, practicadas y sistematizadas. Cada competencia enlistada en el cuadro, atiende el proceso hacia el cambio de un comportamiento que se pretende generar en el estudiante. Se debe recalcar entonces, que la labor de la autora no ha sido simplemente nombrar las competencias cualitativas, sino llevarlas hasta la capacitación, motivación y entrenamiento en cada una. Las siguientes, son sólo algunos ejemplos.

No resultaría válido que se conciba con ligereza el abordaje de esta propuesta de competencias, que no se confunda y se etiquete, como en casos ocurre con aspectos alternativos y de pensamiento derecho, olvidados sólo a la teoría.



Capacitar, entrenar y motivar las *competencias cualitativas*, requiere primero, conceptualizarlas en una metodología que conforme la sistematización de su acción procurando así que no quede sólo en palabras e intenciones, es decir lograr su *tangibilización*. Estas competencias merecen ser tratadas como las cuantitativas, a las que se les diseña su aprendizaje, su práctica, su estrategia pedagógica y su evaluación.

<b>Competencia Cualitativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Hábitos-Disciplina</b>	<b>Comportamiento</b>
Comprometerse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresarse oralmente y por escrito en primera persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer Compromiso</li> </ul>
Manejar las emociones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yo-El otro (cliente-externo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introspección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer Aceptación</li> </ul>
<i>Servuccir con Calidad Total</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tangibilizar lo intangible del qué y el cómo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer de lo cualitativo un cuantitativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer cualitativo-cuantitativo en el contexto de lo cualitativo</li> </ul>
Tangibilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servuccir aprendizajes cualitativos y cuantitativos desde un conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al final de cada sesión construir el aprendizaje cualitativo y cuantitativo desde el conocimiento / Entregarlo vía plataforma EDUC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer Servucción con Calidad Total</li> </ul>
Seguir Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de procesos formales (por escrito)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultar la Planeación Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer traducir- interpretar</li> </ul>
Ser oportuno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiparse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar y analizar la información</li> <li>Identificar el conocimiento</li> <li>El ejercicio de la <i>decisión</i> más la <i>intención</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer conocimiento</li> <li>Ser y Hacer tiempo</li> <li>Ser y Hacer lugar</li> </ul>
Trabajar en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servuccir productos de acuerdo a los requerimientos solicitados y expectativas</li> <li>Mejorar lo requerido</li> <li>Innovar lo requerido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento</li> <li>Interrelación</li> <li>Posición</li> <li>Aceptación</li> <li>Integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser y Hacer Responsabilidad</li> <li>Ser y Hacer Aceptación</li> <li>Ser y Hacer Participación</li> <li>Ser y Hacer Compromiso</li> <li>Ser y Hacer Creatividad</li> <li>Ser y Hacer Innovación</li> </ul>

Fuente: elaboración propia (diseñado para este estudio).

Cuadro 5. Competencias cualitativas propuestas

## Conclusiones

Se debe resaltar que concebir la educación desde las competencias responde a la necesidad de que el mundo competitivo actual tiene que usar capital intelectual adecuado a sus requerimientos de productividad.

La búsqueda y el esfuerzo por responder a los mercados globales, en esa dimensión de la competitividad, hace necesario encontrar con rapidez respuestas

integrales que obligan a explorar en paradigmas alternos; en este caso, *el cualitativo*.

En esa intención de crear modelos que nos aporten conocimiento y propuestas para desarrollar acciones efectivas en beneficio del sector turístico para favorecer a la comunidad participante y la sociedad en su conjunto. Con base en la *tangibilización* de resultados de manera holística que darán beneficios que implican usos sociales congruentes y conscientes.

La necesidad de planear y desarrollar un trabajo *sistémico*, desde que conozcan el aprendizaje donde se incluye, sistémicamente, la adquisición del conocimiento, la automotivación y el entrenamiento para ser y hacer integralmente, considerando el *Modelo de Calidad Total*.

Es claro que México en este S. XXI ya debe ser competitivo, el siglo está avanzando rápidamente y las propuestas para lograr ser reconocido como un país competitivo necesitan cambiar desde la concepción de sus modelos de aprendizaje en el campo de la educación superior, es trabajar desde el individuo como individuo, es desde su identidad la que define su pensamiento, su sentir y sus capacidades. Un Modelo Sistémico de Competencias Cuantitativas y Cualitativas dónde el individuo provoca el uso integral de los pensamientos derecho e izquierdo, generando resultados innovadores hacia la competitividad.

### **Referencias bibliográficas y documentales**

- Albrecht, K. (2007). *Practical Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borghino, M. (2004). *El arte de dirigirse y dirigir. Construya el liderazgo en su interior*. México: Grijalbo.
- CORPOEDUCACIÓN – Ministerio de Educación. (2006). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Bogotá, Colombia. (Obtenido en la red mundial, el 20 de septiembre de 2008 en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias\\_laborales\\_y\\_la\\_empleabilidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias_laborales_y_la_empleabilidad.pdf))
- Corona, L. (2002). Innovación y competitividad empresarial. *Aportes, VII*, 20, 55-65.
- Covey, S. (2005). *7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Nueva Edición. Barcelona: Paidós Empresa.
- De Bono, E. (1997). *El pensamiento paralelo. De Sócrates a De Bono*. México, D. F.: Paidós Empresa.
- De Bono, E. (1998). *Seis sombreros para pensar. Una guía de pensamiento para gente de acción*. Barcelona: Granica.
- Deming, E. (2000). *Out of the Crisis*. Massachusetts: MIT Press.
- Dilts, R. y Epstein, T. (1997). *Aprendizaje dinámico con PNL*. Barcelona: Urano.
- Ferguson, M. (2005). *La conspiración de acuario. Transformaciones personales y sociales en este fin de siglo*. Barcelona: Kairós.
- García, J. y Coll, V. (2003). Competitividad y eficiencia. *Estudios de Economía Aplicada*, 21, 3, 423-450.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York: Basic Books.

Gutiérrez, L. (1996). Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: proyección y reflexiones. *Paradigma*, vol. XVII (1), Universidad pedagógica experimental libertador. Instituto pedagógico de Maracay. (Obtenido el 24 de septiembre de 2008 en: <http://www.revista.paradigma.org.ve/Doc/Paradigma96/doc1.htm>).

Hill, N. y Stone, C. (1986). *La actitud mental positiva: un cambio hacia el éxito*. México: Grijalbo.

Instituto Mexicano de Competitividad. (2005a). *Capital humano e investigación y desarrollo: hacia un pacto de competitividad*. IMCO. Disponible en: [http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto\(50\).pdf](http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto(50).pdf)

Instituto Mexicano de Competitividad. (2005b). *Competitividad del Capital Humano en México*. IMCO. Disponible en: [http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto\(5\).pdf](http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto(5).pdf)

Instituto Mexicano de Competitividad. (2006). *Debate – Situación del Capital Humano*. IMCO. Disponible en: [http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto\(19\).pdf](http://imco.org.mx/imco/docbase/documentosProyectos/documentoProyecto(19).pdf)

Jiménez, R. M. (2006). *Modelo de Competitividad Empresarial*, Bogotá. *Umbral Científico*(9). Fundación Universitaria Manuela Beltrán.

Magaña, I. y Padín, C. (2008a). ¿Conduce la globalización a la pérdida de las costumbres gastronómicas? Análisis del caso Colima-Villa de Álvarez (zona conurbada). *Teoría y Praxis*, Año 4, 5, 213-226.

Magaña, I. (2008b). *Competencia cualitativa, hacia la tangibilización de los valores. Memoria 1er. Coloquio Nacional sobre Aportaciones de la innovación educativa a la sociedad del conocimiento*. ANUIES y OMIES.

Magaña, I. (2009). Vinculación sistémica: revitalización del Centro Histórico de Colima. En *Universidad, Gobierno, Sociedad: Vinculación para la innovación en el turismo*. Magaña, I., Amaya, C. y Covarrubias, R. (coords.). Buenos Aires: El Aleph.

Martínez, N. (2004). Los Modelos de enseñanza y la práctica en el aula. *Murcia*. Recuperado el 22 de agosto de 2006. Disponible en: <http://dewey.uab.es/pmarques/dioe/modelosnicolas.doc>.

Morán Oviedo, P. (2007). Hacia una evolución cualitativa en el aula. *Reencuentro, abril*, (48), Universidad Autónoma Metropolitana- Xochimilco Distrito Federal, México, 9-19.

Nagles, N. (2005). El desarrollo de competencias. *Revista-Escuela de Administración de Negocios, mayo-agosto*, 54, Colombia.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. Visión y Acción. *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. (Recuperado en agosto de 2008. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)).

Peters, T. (2006). *Re-imagina*. Madrid: Prentice Hall.

Pimienta, R. (2002). Reflexiones sobre pensamiento epistémico. El uso de los datos en la investigación aplicada. *Cinta de Moebio*, marzo, 3, Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de Chile. Chile.

Presidencia de la República, México. (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. México, D.F.

Rodríguez, M. y Ramírez, P. (2004). Psicología del mexicano en el trabajo. México, D.F.: McGraw-Hill.

Rodríguez, M. y Posadas, A. (2007). Competencias laborales: algunas propuestas. *Enseñanzas e Investigación. Psicología*, enero – jun, 12, 1, 93-112.

Secretaría de Educación Pública. (2007). Programa Sectorial de Educación 2007-2012. México, D. F.

Sobrino, J. (2005). Competitividad Territorial: ámbitos e indicadores de análisis. *Economía, Sociedad y Territorio*, 1, 123-183.

Vigorena, F. (2004). Capital intelectual. Raíces ocultas del valor de las empresas. *Pharos*, mayo-junio, 11, 1, 51-65.

World Economic Forum. (2008). *The Global Competitiveness Report 2008-2009*. p. 3. Davos, Suiza. Disponible en: <http://www.weforum.org/documents/gcr0809/index.html> . Consultado el 1 de septiembre de 2008.