



Gestión Turística

ISSN: 0717-1811

gestionturistica@uach.cl,

revistagestionturistica@gmail.com

Universidad Austral de Chile

Chile

Gómez de Lunar, Vicdalia

DESEMPEÑO LABORAL DEL LICENCIADO EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE,

SEGÚN LA OPINIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL TURÍSTICO PRIVADO DE LA ISLA DE

MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA

Gestión Turística, núm. 11, junio, 2009, pp. 41-68

Universidad Austral de Chile

Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314808002>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en [redalyc.org](http://redalyc.org)

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## RESULTADOS DE INVESTIGACION

---

### **DESEMPEÑO LABORAL DEL LICENCIADO EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN LA OPINIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL TURÍSTICO PRIVADO DE LA ISLA DE MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

#### **Autor**

**Vicdalia Gómez de Lunar**

Licenciada en Turismo

Magíster en Educación

Doctoranda en Educación

Departamento de Socio-Humanidades

Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta

Isla Margarita, Venezuela

[Vicgomezr@gmail.com](mailto:Vicgomezr@gmail.com)

## RESUMEN

Se analiza el desempeño laboral de los Licenciados en Turismo egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente según opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. Esta investigación es descriptiva de tipo de campo. La recolección de la información utilizó una encuesta aplicada a los representantes de dichas empresas. Los datos se organizaron según valores absolutos y porcentuales. Los resultados determinaron que: El sector empleador considera a estos Licenciados en Turismo como profesionales formados para desempeñar cargos inherentes a su profesión. El desempeño de los Licenciados en las empresas en opinión de los encuestados es excelente. Se determinó la deficiencia en algunas competencias, dentro de la función investigación, tales como las referidas al área económica y la de diseño de cursos de información y de concientización turística dentro de la función de formación, adiestramiento y reciclaje.

**Palabras clave:** Formación en Turismo, competencia, capacitación, currículum, licenciado en Turismo.

## **RESULTADOS DE INVESTIGACION**

---

### **WORK PERFORMANCE OF THE TOURISM GRADUATE FROM UNIVERSIDAD DE ORIENTE, ACCORDING TO THE OPINION OF THE PRIVATE TOURIST INDUSTRY IN ISLA MARGARITA, NUEVA ESPARTA STATE.**

#### **Autor**

##### **Vicdalia Gómez de Lunar**

Licenciada en Turismo

Magíster en Educación

Doctoranda en Educación

Departamento de Socio-Humanidades

Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta

Isla Margarita, Venezuela

[Vicgomezr@gmail.com](mailto:Vicgomezr@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The main goal of this research paper was the analysis of the labor performance of graduate students in tourism from Hotelaria y Turismo School at Universidad de Oriente. It based on the opinion of representatives of the private tourist industry from Margarita Island, Nueva Esparta State, Venezuela. This research is descriptive, field-study type. The information was collected through a survey that was applied to the representatives of the mentioned above. The data were organized according to absolute and percentage values. The results show that the employers consider that those graduate students in tourism are able to develop the duties pertinent to the job. The general opinion of the pollsters reveals the excellent performance of the graduates in their duties. It was also determined the lack of some competences, within the research function, such as economy aspects, design of information courses and campaigns to raise tourist awareness into formation, training and recycling functions.

**Key words:** tourist training, competence, training, curriculum, graduate in tourism.

## INTRODUCCION

### Planteamiento del Problema

La educación como proceso continuo de formación y capacitación de los pueblos, siempre ha representado un medio que permite el progreso y el avance en aquellas regiones donde se necesitan alternativas que incidan en su recuperación económica y en donde, igualmente, ciertas actividades ligadas a su proceso económico han alcanzado un alto grado de desarrollo, y en el que la educación es el vehículo mediante el cual se puede cimentar un aprovechamiento racional de las mismas, pues ésta les ha conferido pertinencia, ya que forma el talento humano que interviene en el proceso productivo, tal es el caso del turismo, el cual es una actividad económico-social que por sus efectos positivos favorece el crecimiento y desarrollo de economías que busquen recuperarse y, por ende, de los pueblos que habitan esas regiones donde se produce esta actividad, ejemplos de ello son España y Méjico, las cuales mueven significativas cifras de divisas por concepto de turismo.

En Venezuela, el turismo es una actividad que se podría llamar “nueva”, pero que se cimentó a partir de 1983 con la devaluación de la divisa, y en especial, desde el punto de vista académico, se viene abordando desde los años 70, específicamente en Nueva Esparta que por sus características y por la cantidad de atractivos tanto naturales como culturales que este estado posee, el turismo representa una alternativa de avance económico pues aporta ingresos diferentes a los que se generan de las actividades económicas tradicionales de esta región como son la pesca y el comercio. Igualmente en cuanto al turismo y la actividad académica, esa relación se viene produciendo en este Estado desde la década de 1970 tanto a nivel de ciclo diversificado de la educación media, como a nivel de educación superior y está, ligada específicamente, a la Escuela de Hotelería y Turismo (E.H.T.), del Núcleo de Nueva Esparta, de la Universidad de Oriente (UDO), pues desde esos años se imparten clases sobre esta modalidad de estudios y basados en especialidades inherentes a este fenómeno social contemporáneo como lo es el Turismo, formando los recursos humanos que pueden contribuir con el desarrollo de esta actividad.

En efecto, los estudios de Hotelería y Turismo en la Universidad de Oriente se inician en Nueva Esparta, en el año de 1976 como un programa para la formación de profesionales en este campo, con sólo las menciones técnicas, luego en 1977 el Consejo Universitario aprueba la transformación del programa en escuela con la incorporación de la carrera de Licenciatura en Turismo, siendo ratificada en el año 1979 por el Consejo Nacional de Universidades, y para 1991 incorpora también a esta escuela el pensum de la Licenciatura en Hotelería producto del auge que ha tenido el sector hotelero en la actividad turística en el país.

Por lo expresado anteriormente, el turismo no solamente surge como una actividad económica viable para la recuperación de la llamada Región Insular de Venezuela, como una alternativa de desarrollo, sino que también desde el punto de vista académico comienza a aportar un beneficio para su población, pues a través de la educación superior se comenzó a ver el medio más idóneo para que ello se lograra, al ser elemento reproductor de ideas y conocimiento en esta novedosa rama del saber y que a la vez logrará sensibilizar a la población acerca de las ventajas que le brinda el desarrollo de este sector como alternativa de estudio universitario, por lo cual de esta manera los estudios en turismo dieron a la población insular la oportunidad de acceder a unas carreras que le permiten alcanzar una educación superior, como alternativa idónea y de calidad, pues los costos para estudiar fuera de estas islas son altos, y así suplir el recurso humano que iría a laborar tanto en las empresas hoteleras como turísticas.

En la actualidad, la creciente actividad turística que se está produciendo en este Estado, con flujos tanto nacionales como internacionales y que tienen su razón de ser y motivación en las potencialidades turísticas presentes en las islas de Margarita, Coche y Cubagua, hacen que los profesionales que se están formando y que se quieren formar en las especialidades de esta escuela y en particular de la Licenciatura en Turismo, exigen que sean preparados en función del conocimiento de la realidad que se vive dentro del sector y en el estudio sistemático que representa el desempeño de la actividad en todos los aspectos tanto dentro de los canales de distribución turísticos, las empresas complementarias así como también dentro de la actividad hotelera.

De tal manera, que el turismo al expandirse en la región, comenzó a exigir un sujeto idóneo que pudiera suplir las necesidades del sector empresarial, que cumpliera con los criterios de desempeño que den respuesta a lo que pide este sector y que los sistemas educativos se adaptaran a sus necesidades, y de esta forma serían incorporadas estas exigencias a la educación y en consecuencia al perfil del egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de Universidad de Oriente.

Por lo tanto surge, la necesidad de estudiar la realidad de la educación en turismo en el Estado Nueva Esparta y específicamente del Licenciado en Turismo, tomando en consideración aspectos como: las expectativas de los entes empleadores con respecto al desempeño laboral de los egresados de esta especialidad de la Escuela de Hotelería y Turismo, en base al perfil curricular de dicha carrera y porque esta escuela, que tiene veinticinco años de funcionamiento, requiere de la retroalimentación que le pueda brindar el sector a través de la opinión de sus representantes con respecto a sus egresados. De esta manera la presente investigación está dirigida a Analizar en especial: ¿Cómo es el desempeño laboral de los Licenciados en Turismo egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente de acuerdo a la opinión de los representantes del sector empresarial privado del Estado Nueva Esparta ?

### ***Objetivo General***

Analizar el desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de la Universidad de Oriente, según la opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

### ***Objetivos Específicos***

- Caracterizar las competencias profesionales de los Licenciados en Turismo presentes en el perfil de la carrera.
- Caracterizar en la opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado, las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo.
- Determinar la opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado con respecto a los egresados de la Licenciatura en Turismo, en cuanto a su formación técnica y a sus habilidades personales.
- Analizar la relación que existe entre las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo, expresadas por los representantes del sector empresarial turístico privado, con respecto al perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente.
- Establecer alternativas de mejoramiento a la situación planteada.

### **Importancia del Estudio**

Esta investigación establece el análisis de una situación que tiene que ver con la necesidad de revisar el perfil del Licenciado en Turismo que egresa de la E.H.T., en la opinión de los representantes del sector empresarial privado, y el cual debe ser actualizado para así lograr una educación de calidad en el área de turismo y que se adecue a las aspiraciones de las empresas del sector turístico que absorbe al personal que se está formando en la U.D.O. A la vez, este trabajo servirá de base y modelo a futuras investigaciones dentro del ámbito laboral público y que mantengan al día la retroalimentación acerca del conocimiento curricular de los programas de estudio con respecto a las exigencias del sector empresarial, siendo esta su relevancia científica, así como su inserción en una necesidad actual y contemporánea como lo es brindar oportunidades de estudios a la población local, fundándose en una constante pertinencia social de las carreras en turismo (valor social).

## Antecedentes

Para desarrollar esta investigación se evidenció que existen pocos estudios sobre este tema, sin embargo se presentan algunas referencias relacionadas con el tema: López (1995) analizó el *Perfil del Gerente Hotelero de los establecimientos de cuatro y cinco estrellas de la Zona de Puerto La Cruz*, Salaverría (1995) determinó la *Situación Ocupacional del Licenciado en Turismo que labora en la Isla de Margarita*. En 1996 un grupo de alumnos de la Cátedra de Seminario II dictada en el VII Semestre de la Carrera de Licenciatura en Turismo, generaron los trabajos “*Necesidades del Mercado Laboral Neoespartano y la Demanda de Profesionales en Turismo (análisis situacional)*” y “*Necesidades del Mercado Laboral en materia de formación del Licenciado en Hotelería y del Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras*”. CORPOTUR, citado por Albornoz (1999) produjo un papel de trabajo presentado para la consideración de la Mesa de Trabajo N° 1 en la *Jornada de Educación para el Turismo*, titulada “*Necesidades de formación de recursos humanos en turismo en Educación Superior*”. Rojas (1997) diagnosticó el Perfil Ocupacional y las Necesidades de Capacitación del Gerente de Recursos Humanos que Labora en los Hoteles de Cuatro y Cinco estrellas en el Estado Nueva Esparta. Lunar (1998) Caracterizó algunos aspectos gerenciales del personal que labora en la Escuela de Hotelería y Turismo, arrojando datos acerca de la planta docente de la misma. Finalmente Albornoz (1999) produjo la Opinión del Sector Empleador sobre las Fortalezas y Debilidades del Pasante Técnico en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente, que estudió las pasantías y a la actualización de la información acerca de las exigencias del mercado laboral.

## BASES TEÓRICAS

En la conceptualización del turismo se contempla el encuentro entre el turista y la comunidad receptora, por supuesto en esa comunidad receptora uno de los elementos primordiales para efecto de un óptimo servicio que cumple con los requisitos exigidos por la actividad, es el de formar a un individuo que pueda planificarla y gerenciarla a favor del máximo aprovechamiento de los beneficios que esta brinda y en función de la satisfacción de las corrientes turísticas que visitan ese lugar.

El turismo es una actividad socio-económica integrada por un conjunto de bienes y servicios que implica la interacción entre el turista y el prestador de servicios en un área determinada como destino donde se produce el consumo por parte del turista de esos bienes y servicios que le fueron ofrecidos en su lugar de origen o residencia habitual. Según Salaverría (1996) el turismo es una actividad que requiere de ciertos elementos estrechamente vinculados y que lo constituyen como un sistema funcional, por cuanto cada uno tiene una función específica y contribuye significativamente para que la

actividad se produzca.

Para Del Veccio (citado por Salaverriá, 1996) el turismo implica un conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades que el turista tiene desde el mismo momento que decide emplear su tiempo libre para hacer turismo y es la realización de estas actividades las que constituyen el eje focal para la formación del recurso humano que va a prestar el servicio a los turistas que visitan un destino determinado.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se vislumbra la necesidad de formar un recurso humano capaz de dar respuestas inmediatas a las necesidades que plantea la actividad turística, y que sea producto de planes educativos que actúen en concordancia con políticas claras a nivel de Educación Superior en aquellas áreas prioritarias, donde el turismo sea una respuesta en virtud de un desarrollo económico-social y donde, además, obedezcan a estudios pormenorizados dentro del mercado turístico.

Es por esto que en Venezuela el proceso productivo de la Universidad es continuo, un proceso de formación de recursos humanos en donde se pueden identificar aspectos o características que se van incorporando a la formación de los recursos que egresarán y así satisfacer los requerimientos que el sector empresarial, también llamado mercado laboral establece, por lo tanto ese personal formado y especializado en distintas ramas del saber, es la respuesta que la educación superior da a esos requerimientos y coloca en el medio laboral.

El sector empleador turístico, por supuesto, establece pautas de necesidades que deben cumplir los recursos humanos y es además consciente de la actualidad de sus necesidades, pues tiene que satisfacer a su vez las aspiraciones de una clientela que cada día crece y exige un mayor y mejor servicio: por lo tanto los requerimientos crecen en la medida que la clientela exige servicios y en tal dirección la universidad debe tender a orientar el egreso de recursos humanos con una ajustada formación. Esa formación requiere conocimientos que refuerzen el perfil del currículum que la universidad suple ante una necesidad real que obedece a un proceso continuo y actual.

Como lo señala Pasturino (2000), la formación profesional es un arreglo organizativo en el que diferentes actores concurren con ofertas de formación coordinadas en cuanto a su pertinencia, contenido, nivel y calidad, de modo que, en conjunto, logren un efecto mayor en la elevación de la empleabilidad de los trabajadores al que se lograría actuando separadamente. Este autor Pasturino (2000) expresa que en el ámbito de la formación profesional se registran nuevas tendencias que facilitan y presionan por el surgimiento de mecanismos de aseguramiento de calidad, entre las cuales se pueden citar: la respuesta cada vez más orientada desde la demanda, la creciente convergencia de múltiples instituciones en el mercado que diversifica las posibilidades de elección,

la necesidad de mostrar un buen nivel de respuesta desde las grandes instituciones y la mayor complejidad en la formación y en sus características.

El citado autor señala que muchas empresas en Estados Unidos, Europa y recientemente en América han incorporado la gestión de recursos humanos basada en la competencia laboral como una herramienta para mejorar la productividad y mantener un clima positivo en las relaciones con sus colaboradores. La justificación de estos esfuerzos se encuentra en el intento de optimizar los niveles de productividad y competitividad mediante la movilización del conocimiento y de la capacidad, de aprender de la organización. Se hace evidente así, la tendencia de revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional.

En este sentido, la Federación Empresarial de Turismo de la provincia de Castellón (1999), considera actualmente la gestión por competencias en las empresas hoteleras españolas, para así optimizar sus recursos humanos con el objeto de incrementar la calidad de los servicios ofertados y entiende por competencia un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y rasgos de personalidad que se manifiestan en una conducta excelente al desempeñar un puesto de trabajo.

Otra definición que podría ajustarse a esta investigación sería la propuesta por Gallart et al. (1995) donde señalan que la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento y formación académica, aunque reconocen que en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es un conjunto de conocimientos, cualidades, capacidades y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo.

De lo cual finalmente se desprende que las competencias y obviamente su aprendizaje, exigen entonces acuerdo y colaboración entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo, se adquieren en trayectorias que implican una combinación de elaboración formal, aprendizaje en el trabajo y, eventualmente, educación no formal.

Considerando estas definiciones se puede inferir que la formación y preparación del recurso humano puede verse como un elemento fundamental que crece desde el punto de vista práctico y sobre una base académica. En torno a ello, Salaverría (1996) agrega que muchos países han alcanzado su desarrollo sobre la base de una utilización eficaz de su recurso humano.

Un país donde se aspira tal desarrollo es Venezuela, el cual debido a sus recursos turísticos lo hacen idóneo para tal fin, más aún cuando ya se está diversificando una formación académica de recursos humanos a todos los niveles para el desarrollo de esta actividad.

A esto se une el hecho que este país es considerado por algunos mercados emisores de turismo como uno de los destinos “más baratos del Caribe”, y por esta razón la visita constante de turistas, exige de una planta turística bien conformada, así como indiscutiblemente de un recurso humano preparado profesionalmente a todos los niveles, para brindar un buen servicio y consolidar la economía nacional sobre la base de una actividad turística desarrollada, por lo que es importante destacar al respecto, el relevante rol que en un programa de desarrollo tiene la educación, la ciencia, la tecnología y la formación de recursos humanos calificados, y que obligan a reflexionar sobre las funciones fundamentales de la universidad y a redefinir sus relaciones con el Estado, la sociedad y de manera específica con el sector productivo.

En este sentido, Molina (1991) agrega que la educación se concibe como un proceso dinámico de formación del ser humano para que asimile problemas, situaciones y condiciones con objeto de promover cambios. Entonces, entendida así la educación, consiste en estructurar una conducta para el cambio y la transformación de los individuos, del contexto y de los objetos con los cuales se relacionan.

La verdadera educación, según el autor anteriormente citado, es un agente de cambio y de desarrollo. Su apoyo es la investigación científica realizada sistemáticamente en el plano de la investigación básica y la aplicada. Las escuelas de turismo, por lo tanto, deben asumir cabalmente estas responsabilidades transmitirlas a sus educadores y educandos para que a su vez las hagan suyas. Solo así las escuelas, sobre todo las de nivel superior accederán a posiciones de liderazgo en el turismo, y sus egresados podrán insertarse tan decisivamente en donde se toman las decisiones que condicionan la evolución del turismo.

Igualmente Molina (1991) apunta lo siguiente: las escuelas universitarias de turismo, los centros o unidades de investigación adscritos a organizaciones públicas y privadas, no podrán presentar respuestas a las necesidades del desarrollo humano, científico y tecnológico si no plantean a la investigación como un proceso prioritario, histórico continuo y dinámico, conformador del pensamiento, del conocimiento, afirmados estos en un sistema multidimensional y globalizador de ideas, que abarque la esencia y las manifestaciones de lo social y de lo turístico.

Según la UNESCO, citado por Albornoz (1999), los criterios que deben guiar a la Educación Superior, son pertinencia, calidad e internacionalización.

*La pertinencia debe ser considerada en función del cometido de la educación superior y de su puesto en la sociedad; de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y los servicios conexos; de sus nexos con*

*el mundo de trabajo, con el Estado y otros niveles y formas de educación.*

*La calidad referida a todas las funciones y actividades de la educación superior: la enseñanza y formación e investigación y la internacionalización entendida como cooperación internacional" (Pág.14)*

Según el Centro Universitario de Desarrollo CINDA (1990), la pertinencia es sólo uno de los criterios que permiten estimar una de las seis dimensiones existentes a saber: Relevancia, Efectividad, Eficacia, Recursos y Procesos. En torno a lo planteado anteriormente se plantea que la pertinencia queda expresada a través del grado de correspondencia que existe entre los fines perseguidos por la Universidad y el contexto donde está inmersa.

En consecuencia, Albornoz (1999) expone que:

*La universidad no es una Institución aislada, si no una entidad enclavada en un entorno económico, político y social cuya vinculación más orgánica se da a través de la formación de profesionales con los conocimientos y habilidades necesarias para el óptimo desempeño laboral. De acuerdo a las nuevas exigencias de las actividades económicas de la sociedad la necesidad de pertinencia ha adquirido nuevas dimensiones y mayor urgencia. (Pág.15)*

En este sentido, Ruiz (1997) señala: la pertinencia constituye la oportunidad y adecuación de las actividades de la universidad a las necesidades sociales, sobre esta base se puede afirmar el requerimiento imperativo de un nuevo perfil, a lo que el mismo autor Ruiz (1997), apunta lo siguiente: La calidad es una característica o conjunto de características favorables, a algo que se produce, si lo que se producen son recursos humanos, que es la misión de las instituciones educativas, entonces la aproximación entre las características de los resultados y el perfil para los egresados determinará la calidad del producto formado.

Con relación al curriculum, el autor anteriormente citado señala que este debe ocuparse del equilibrio objetivo en el proceso de formación del joven con los conocimientos universales más generales que fortalecen una madurez intelectual, humanística, en ciencias básicas y en las formas de vida y pensamiento más modernos, con una formación que le brinde la posibilidad de un desempeño creativo y eficiente dentro de perfiles profesionales acordes con el entorno social en el cual deberá actuar.

De tal manera que una respuesta a este planteamiento viene dado por el perfil del Licenciado en Turismo de la UDO, cuya fase conceptual se fundamenta en tres dimensiones, a saber: Dimensión epistemológica, basada en un modelo de conocimiento,

Dimensión Social basada en un modelo de desarrollo político-social, Dimensión psicológica basada en lineamientos metodológicos.

#### **Dimensión epistemológica basada en un modelo del conocimiento.**

En este modelo lo más importante es el factor humano, ya que la explotación del potencial turístico en zonas con suficientes recursos turísticos dependerá en gran medida de la existencia de la mano de obra especializada. Por lo cual estos recursos humanos serán capacitados y formados para la actividad mediante la educación formal a diferentes niveles.

Es por ello que el incremento considerable de empresas turísticas y hoteleras a lo largo del país, demandan de una mayor cantidad de recursos humanos, que a niveles básico, medio y superior, estarán suficientemente capacitados para atender estos nuevos servicios. De allí el planteamiento de la necesidad de crear programas de desarrollo de recursos humanos en el sector turismo que cumplan cabalmente con las múltiples exigencias que plantea esta actividad, esto está contemplado en los lineamientos generales de la política turística para el programa de gobierno 1979-1984, en relación a la formación de profesionales, técnicos y guías de turismo.

Debido a la necesidad de un nuevo diseño curricular para la Escuela de Hotelería y Turismo, es importante establecer que, la enseñanza del turismo debe tratarse dentro del contexto de un sistema completamente funcional donde se reconozca que el turismo como actividad está integrado por numerosas partes o componentes, cuyas funciones se encuentran interrelacionadas, por ello el profesional debe estar preparado con el conocimiento y destrezas para comprender la totalidad del campo laboral.

El turismo representa un sistema en íntima relación con el entorno social en el cual se desarrolla, ello es debido principalmente a la interdependencia e interacción entre sus componentes los cuales, para lograr el desarrollo de la actividad deben funcionar de una manera armónica y coordinada. Al respecto se tomó el modelo de Gunn (1979), el cual identifica un sistema turístico funcional, conformado de cinco componentes: El Turista, Información-dirección, Transporte, Facilidades-servicios y los Atractivos, de tal manera que en base a este modelo se desarrollaría la dimensión que orientaría el estudio de esta actividad que es el turismo.

#### **Dimensión Social basada en un modelo de desarrollo político-social**

Por medio de esta dimensión se expone la situación de dependencia económica que había vivido Venezuela la cual se ha manifestado mediante una amplia gama de factores tecnológicos, sociales, culturales, políticos y económicos; los cuales estaban inicialmente

enmarcados en una estructura artesanal y agraria, hasta la aparición del petróleo lo que cambió por completo esa estructura económica a la de país monoproductor.

No obstante, la situación económica que atravesaba el país, entre otras causas, producto de la constante caída en los precios del petróleo (década de los 80), obligó a buscar en los planes de la nación, alternativas de desarrollo que reactivaran la economía nacional. Una de estas alternativas la representa la actividad turística, ya que en Venezuela, por su ubicación geográfica privilegiada, su estabilidad política y por un hecho significativo representado por la devaluación de la moneda (1983), originó un repunte para la actividad ya que esto permitió el aporte de una cantidad significativa de divisas y de empleos para el país.

El interés y la preocupación de diversos sectores de la vida nacional, específicamente a partir de febrero del 83 acerca de la actividad turística, no deja de ser sorprendente si se considera que el turismo no es un elemento muy nuevo en Venezuela. Este hecho lo confirman las estadísticas de turismo receptivo, demanda de servicios, movimiento interno de pasajeros, etc.

Un hecho también significativo lo constituyen los lineamientos generales que rigieron la política turística en el programa de gobierno de los años 1979-1984, donde se destaca el papel preponderante del turismo como factor de desarrollo, tanto por su potencialidad económica como por la función social, cultural, recreacional y de integración nacional e internacional. Es importante señalar, además, que la inclusión del sector turismo en la planificación venezolana data de los años 70, cuando el gobierno nacional elaboró el VI plan de la Nación. Desde entonces hasta los actuales momentos se han realizado cinco planes de turismo.

Dentro ese concepto se contempla que para su funcionamiento como sistema, deben operar tres componentes que permitirían el dinamismo de la organización. Estos componentes dentro del sistema turístico son: El sistema turístico ocupacional, formado por los sectores públicos y privados con cada una de las áreas de acción productiva del turismo, El sistema turístico educacional con niveles de formación y capacitación. El sistema turístico científico-tecnológico, donde se desarrollaría el conocimiento y la tecnología necesaria para el funcionamiento del turismo.

El vincular cada uno de los componentes permite al profesional a egresar de la universidad, interpretar la realidad de la sociedad en la cual se va a desempeñar, interrelacionando los elementos que dan origen al modelo social-económico-político de la sociedad, definiendo los fines, políticas, objetivos metas y estrategias a implementar en turismo acordes con la superestructura existente.

### Dimensión psicológica basada en lineamientos metodológicos

En este aspecto es importante destacar el objeto del currículum, el cual es aprender en el ser humano, por ello no pueden dejarse de lado los elementos referentes a la psicología de la educación, en cuanto al estudio de la conducta en situaciones de aprendizaje.

En relación a lo anteriormente expuesto y siguiendo el estudio del modelo sugerido por la comisión central de currícula de la Universidad de Oriente para la reestructuración curricular de la carrera y tomando en cuenta una serie de lineamientos así como los planteamientos generales de un modelo curricular deseable, se puede afirmar que este currículum se basa entre otras cosas, en la filosofía del equilibrio formativo dentro de la concepción del humanismo científico y que el mismo establece la formación de un hombre eficientemente profesional, crítico, ético y comprometido con su realidad histórico-social.

Estas dimensiones determinan las funciones y sus respectivas tareas de la ocupación del Licenciado en Turismo en el ámbito de: Investigación, Planificación y Programación, Ejecución, Control, Evaluación, Adiestramiento y Reciclaje, dentro de la actividad que corresponde a su profesión, estos aspectos aspiran a formar un egresado con un perfil que contemple:

- En la **Función de investigación**, por ejemplo, Mide el impacto social, económico y cultural de las corrientes turísticas nacionales y extranjeras en una región dada del país.
- En la **Función de planificación y programación**, por ejemplo, Formula fines y objetivos a diferentes niveles de toma de decisiones turísticas en Empresas, Organismos e Instituciones y Programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos nacionales, regionales y estatales.
- En la **Función de ejecución**, por ejemplo, Ejecuta las políticas y estrategias diseñadas para la actividad turística.
- En la **Función de control, supervisión y orientación**, por ejemplo, Supervisa, coordina y dirige los trabajos realizados y programados en la división o departamentos.
- En la **Función de evaluación**, por ejemplo, Evalúa técnicamente los proyectos turísticos en el sector público y privado.
- En la **Función de formación, adiestramiento y reciclaje, por ejemplo**, Diseña y ejecuta cursos de concientización turística y de actualización y perfeccionamiento en el área de servicios turísticos.

En torno a ello se llegó a la propuesta de un esquema metodológico de enseñanza

para la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, estableciendo la formación en distintos ciclos, tales como: ciclo de formación básica, ciclo de formación profesional, y ciclo de formación general. Al respecto, esta concepción que orienta esta carrera se corresponde con lo planteado por autores cuyas teorías definen un diseño curricular referido a estudios turísticos.

En tal sentido Powers et al (citado por la O.M.T. 1997) propone tres áreas de formación indispensable en todo el sistema educativo turístico y respecto a las cuales es necesario detectar brechas existentes, estas son:

- **Formación básica** (saber): corresponde al conjunto de conocimientos que pertenecen al currículum académico y que pueden ser transferibles en las distintas especialidades técnicas (marketing, capacidad de comunicarse, comunicación y promoción).
- **Formación técnica** (saber hacer): permite alcanzar el dominio de las destrezas y técnicas precisas para el ejercicio de cada profesión (idiomas y manejo de sistema computarizados).
- **Habilidades** (saber ser y estar): hacer referencia a las características de la personalidad, son las actitudes que posibilitan unas relaciones interpersonales eficaces y que se traducen en formas de comportamiento (supervisión, trabajar en equipo, ética personal, responsabilidad, liderazgo, relaciones humanas y adaptación al medio laboral).

Por lo cual es evidente que lo que se quiere y desea del profesional a egresar debe cumplir, además con los requisitos que demande el sector empleador actualmente, el cual ya se está “diversificando”, pues la necesidad de especialización tiende a contemplar una respuesta dentro de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente representada en una Licenciatura en Hotelería y la Licenciatura en Turismo, de la cual trata esta investigación, por lo tanto la base teórica se sustenta en: El turismo como concepto holístico, La realidad académica de la actividad turística, que presupone una teoría turística acorde con las necesidades de la docencia. Un enfoque que contemple la necesidad de explicar la relación medio ambiente laboral y la realidad de la carrera desde su diseño curricular hasta la necesidad de su evaluación y de la evaluación del egresado como respuesta a un mercado exigente y Finalmente una propuesta teórica que oriente una nueva concepción de la formación del Licenciado en Turismo, dentro de la oferta curricular de la Escuela de Hotelería y Turismo, como respuesta al mercado de trabajo y a la realidad social.

De esta manera un medio para aproximarse a una respuesta de investigación se puede basar en el modelo propuesto por el Organismo Mundial de Turismo (1997), la cual establece:

*La presencia de diferentes niveles de expectativas en la demanda de los sistemas educativos turísticos, la cual consiste que para estructurarse un sistema educativo turístico es necesario tener presente que las características del entorno turístico y la multiplicidad de los agentes implicados no permiten reducirlo a una sola racionalidad, pues no existe un solo problema de optimización de la oferta formativa sino varios en función de los intereses presentes, o sea deben responder a las diferentes expectativas de la demanda del sistema educativo turístico. (Pág.23)*

Dichas expectativas pueden ser de los empleadores (privados o públicos) del sector turístico, y de los profesionales de la educación (perfil y currículum). Según la O.M.T. (1997), el mercado empleador, le ha concedido con más frecuencia un mayor peso específico a la experiencia, que a la formación, lo que ha desvinculado a la empresa turística de la formación de sus empleados y de las actuaciones emprendidas por el sistema educativo. A tal efecto, la Organización Mundial del Turismo (1997) señala que es necesario mencionar el intento, entre otros, efectuado por el Ministerio de Educación y Ciencia en España para la elaboración de títulos profesionales en Hostelería y Turismo, como referencia fundamental a las necesidades de cualificación del sector productivo.

Aunque se reconoce la base empírica de estas investigaciones pues no manifiestan una verdadera base teórica que proporcione una metodología sólida para la dotación de las carencias formativas, la metodología Tedqual propuesta por la O.M.T. (1997) puede superar estas carencias que se centran en la calidad total, con respecto a las expectativas actuales y previsibles, de la demanda de formación turística y así establecer las carencias fundamentales de la oferta formativa o sea que una vez identificadas las brechas existentes, se pueden establecer las prioridades formativas más urgentes a resolver, estableciendo objetivos de educación y formación a largo plazo, obviando el riesgo de la obsolescencia temprana de los objetivos formativos, brindándole pertinencia social, de tal manera que incida en una formación de recursos que estén acordes con la realidad del campo laboral.

## METODOLOGÍA

La presente investigación es de carácter descriptivo de tipo de campo. El área de estudio estuvo comprendida geográficamente por la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, lugar donde funciona la Escuela de Hotelería y Turismo, Núcleo de Nueva Esparta de la Universidad de Oriente, unidad académica a la cual está adscrita la Licenciatura en Turismo y estado donde además se ubican las empresas privadas de servicios turísticos y hoteleros que emplean a los Licenciados en Turismo egresados de esta Escuela. Es de hacer mención que también se tomó esta entidad ya que en ella se encuentra el mayor

número de Licenciados en Turismo egresados de la Universidad de Oriente, pues hasta el momento de realización de esta investigación de un total de 304 egresados, unos 201 Licenciados en Turismo se encontraban laborando en el Estado. La población estuvo comprendida por los representantes de todas aquellas empresas de turismo privadas: agencias de viajes, transporte turístico terrestre, hoteles 4 y 5 estrellas (categorizados por la Corporación de Turismo de Venezuela), líneas aéreas y transporte marítimo, ubicadas en la Isla de Margarita e inscritas en la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR) que empleen al menos un (1) Licenciado en Turismo egresado de la Escuela Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Un total de 22 empresas. Se aplicó una encuesta estructurada en preguntas cerradas y abiertas lo que permitió ahondar en la investigación, no solo cuantitativamente sino cualitativamente. La investigación comprendió cuatro fases.

El análisis que se efectuó a las respuestas a las preguntas abiertas de opinión, se organizó de acuerdo a la coincidencia de las respuestas y se agruparon con las que son producto del análisis de los datos porcentuales. Para el logro del objetivo 4, se diseñó una escala de valores (cuadro N° 1) construida sobre el valor de los resultados porcentuales obtenidos y los cuales giraban en torno del valor del 100% total de las respuestas afirmativas y el cual sirvió de referencia para comparar aquellas en las cuales los porcentajes correspondían a las respuestas Si y No, dentro de una apreciación que va desde excelente hasta Mala. Obviamente aquellas respuestas que no fueran afirmativas se considerarían negativas.

Cuadro N° 1

Escala de apreciación de las opiniones emitidas por los representantes del sector empresarial turístico privado con respecto a las competencias de los Licenciados en turismo.

Apreciación	Escala
Excelente	80 - 100 %
Muy buena	60 - 79 %
Buena	40 - 59 %
Regular	20 - 39 %
Mala	0 - 19 %

Fuente y Elaboración propia.

## RESULTADOS

Con respecto a las características profesionales presentes en el perfil del Licenciado en Turismo a egresar de la Escuela de Hotelería y Turismo de la UDO, estas se encuentran contenidas en las seis funciones que forman parte del mismo y tienen su explicación en las tareas que se pretenden lograr por parte del estudiante, a continuación se exponen cada una de ellas, pues todas estas funciones aspiran formar a un individuo capaz de cumplir con los requisitos que exija el sector empresarial.

Con respecto a las empresas turísticas, cuyos representantes fueron encuestados y que forman parte del sector empresarial privado que poseen en su nómina por lo menos un (1) Licenciado en Turismo, estas comprenden un total de 22 empresas, y se discriminaron de la siguiente manera: Agencias de viajes que representan el 45 % del total, los hoteles un 32 %, mientras que las empresas de transporte turístico terrestre representaron un 13 %, y finalmente las líneas aéreas conjuntamente con el transporte marítimo representan un 10 %, donde se aprecia además la posición que como sector empleador turístico privado ocupan esas empresas, según el orden en que le dan empleo a estos Licenciados.

En tal sentido, en la opinión de los representantes del sector empresarial privado las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo de la U.D.O., se caracterizan de la siguiente manera:

En cuanto a la **función investigación** que cumplen los Licenciados en Turismo referido a sí mide impactos un 32 % de los representantes del sector coincidieron al responder que el Licenciado en Turismo en sus empresas principalmente mide los impactos económicos, aunque también resulta interesante señalar la respuesta de otro 22 % de los encuestados, que coincide en que este profesional mide impactos sociales, lo que indica también que esos impactos se corresponden con el carácter socio-económico de la actividad turística.

Con respecto a *si analiza* la organización y funcionamiento de la empresa, instituciones y organismos, el 86 % de los empresarios coinciden en que analiza y organiza el funcionamiento de la empresa, así como en lo referido a si analiza el alcance de las leyes, reglamentos y Normativas que regulan la actividad turística el 64 % de los encuestados reconocen el análisis del alcance de las leyes, reglamentos y normativas que rigen el funcionamiento de estas empresas, por parte de los Licenciados de la UDO.

Igualmente en cuanto a si investiga los segmentos de mercado más convenientes para una determinada oferta turística mediante el uso de información económica y turística, un 82%, coincide en afirmar que reconocen el posicionamiento de la empresa donde labora, en este caso investigar los segmentos de mercado con los que le toca interactuar.

En lo referido a si identifica los elementos de una oferta turística competitiva, para planificar la promoción y distribución de una oferta turística dada, es de resaltar que según la opinión del 82 % de los encuestados los Licenciados en Turismo de la UDO, *no identifican* los elementos de una oferta turística competitiva, aspecto que puede considerarse interesante en este profesional del turismo, y en donde se debe hacer énfasis en el momento de retroalimentar este dato a fin de rediseñar la o las asignaturas que faciliten este conocimiento relacionado con la economía turística.

Con respecto a la **función planificación y programación** que cumplen los Licenciados en Turismo, en opinión de los empresarios, un 95 % de ellos coinciden en que están en capacidad de formular fines y objetivos para la toma de decisiones en la empresa, es decir conocen lo que desea lograr. En cuanto a si Aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico, el 59 % de las opiniones emitidas coinciden en afirmar que este profesional del turismo es proactivo, pues aporta sugerencias a las políticas y planes que se pueden generar dentro del sistema turístico y respecto a esa proactividad, se debe destacar que el empresariado reconoce en un 73 %, la capacidad de este recurso humano, de programar el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de sus empresas. Es de resaltar que el 95% de los representantes del sector reconoce la capacidad de los Licenciados en Turismo para la organización de las actividades y recursos de la empresa. Igualmente el 86 % reconoce que organizan eficientemente las actividades y recursos de la empresa y utilizan adecuadamente el presupuesto para la ejecución de los proyectos turísticos 86 %.

Con relación a la **función ejecución** que cumplen los Licenciados en Turismo, se tiene que coinciden en un 100 %, en que ejecutan adecuadamente las políticas y estrategias diseñadas para la actividad turística de la empresa, donde además un 95 % de los encuestados afirman que ejecuta adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación, mientras que el 73 % opinó que diseñan estrategias para prevenir efectos negativos en las mismas.

En cuanto respecto a la función **control, supervisión y orientación** que cumplen los Licenciados en Turismo, se tiene que el 86 % de los encuestados coincide en afirmar que estos profesionales supervisan, coordinan y dirigen los trabajos en las divisiones o departamentos de la empresa donde laboran. Mientras que un 50% está de acuerdo en señalar que el Licenciado en Turismo está en capacidad de supervisar y controlar el otorgamiento de licencias y permisos a las empresas. Aunque en cierta manera esta función está referida fundamentalmente a las organizaciones públicas donde el Licenciado supervisa y controla licencias de operación de empresas de turismo, entre otras labores, en tal sentido esto se corrobora con el 45 % de opinión negativa por parte de los representantes de las empresas privadas. El 64 % de los encuestados coincidió en expresar afirmativamente la capacidad de supervisar, coordinar y dirigir las campañas de

promoción de la empresa, por parte de los Licenciados en Turismo de la UDO.

En relación a la **función evaluación** que cumple este profesional, se tiene que el 68% de los representantes de las empresas coinciden en afirmar que está en capacidad de ponderar la formación de recursos humanos tomando como referencia la oferta y la demanda. En igual medida un 60 % de ellos consideran que el Licenciado en Turismo es capaz de ejercer la función de evaluación técnica de los proyectos turísticos de la empresa, mientras que un 82 % opinan que aplican las técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado a los usuarios y finalmente el 95 % de los representantes de las empresas respondieron afirmativamente que el Licenciado en Turismo está formado para evaluar y controlar las actividades operativas de los departamentos a su cargo.

Finalmente, a lo referido a **las funciones de formación, adiestramiento y reciclaje** que cumplen los Licenciados en Turismo, el 59% de los encuestados está de acuerdo en afirmar que este recurso humano no diseña cursos de información turística en diferentes niveles en la empresa. Igualmente el 59% de los encuestados están de acuerdo en afirmar que el Licenciado en Turismo no diseña cursos de concientización y actualización turística en su empresa y un 50 % considera que estos Licenciados no brindan información para la elaboración de cursos de educación turística, aunque con respecto a ello sería interesante conocer la opinión de los representantes del sector público. Es de resaltar que el 77 % de los encuestados coincide en afirmar la disposición por parte de estos Licenciados por asistir a eventos de toda índole que incidan en su formación y actualización académica y profesional, mientras que el 72 % coincide en afirmar que el Licenciado en Turismo está informado y actualizado a través de material hemerográfico especializado.

Con respecto a los egresados en la Licenciatura en Turismo de la U.D.O, la opinión de los representantes del mercado laboral en cuanto a su formación técnica y a sus habilidades personales un 73% coincide en que deben manejar otros idiomas, entre ellos por supuesto el idioma inglés 27%. Se debe resaltar la observación en cuanto a la responsabilidad de estos Licenciados y en su desempeño profesional, pues ubican esta afirmación en un 95 %. En cuanto a en que nivel ubica el manejo de sistemas computarizados, el 54% de los encuestados, coincide en que el manejo de los sistemas informáticos es bueno, coincidiendo tal opinión con respecto a la capacidad de liderazgo de estos Licenciados en Turismo que laboran bajo sus órdenes, la cual consideran buena, ubicándola en un 54 %.

Se aprecia la coincidencia en la opinión de los representantes de las empresas, en afirmar en un 100%, que los del Licenciados en Turismo egresados de la E.H.T., tienen facilidad para las relaciones humanas, lo que es muy significativo pues esta profesión dentro del campo turístico-hotelero depende directamente de la interacción huésped-

anfitrión, además que también el recurso humano debe ser proactivo y estar formado y adiestrado en el manejo de grupos.

El 100% de la opinión coincide en afirmar que este recurso humano se adapta al medio laboral, lo que evidencia la formación y capacitación de los Licenciados para su adaptación al campo laboral con facilidad, lo cual también es muy significativo ante la dinámica de esta profesión.

Con relación a los comentarios, opiniones y observaciones que algunos de los representantes de las empresas, emitieron en las encuestas y donde se aprecia una idea acerca de la noción que ellos tienen sobre la formación de los Licenciados e impartida en la Escuela de Hotelería y Turismo, se observa lo siguiente:

Los encuestados coinciden en que se haga énfasis en la formación del Licenciado en Turismo dentro de las áreas de gerencia e idiomas, las cuales son indispensables en el desarrollo sostenido que debe tener el sector turismo, y que le compete a los estudiantes de esta especialidad, dado el bajo número (según ellos) de profesionales formados en el área que ocupan cargos gerenciales, estando los mismos en manos de personas que solo persiguen el lucro propio y no el desarrollo global del sector. Señalaron lo importante que es lograr una mejor eficiencia laboral en el sector turístico y que es recomendable que todos los egresados de estudios relacionados a la hotelería y el turismo, deben dominar a la máxima perfección posible el idioma inglés pues el turismo que se desarrolla en el país es más que todo receptivo, siendo este idioma el más utilizado.

En este sentido el representante de las líneas aéreas afirma que la mayor deficiencia que presenta este profesional es no dominar varios idiomas y de la misma manera otros representantes del sector empresarial coincidieron que debe haber más “práctica laboral” en las universidades, con respecto a las carreras, es decir que no todo puede ser teoría, y que deben realizarse cursos especiales en donde se facilite teoría en concordancia con una praxis continua, y la mayor recomendación aportada por estos, es la necesidad de adaptación de los programas de las materias dictadas en la carrera a la realidad del campo laboral.

Por lo tanto es necesario citar a los representantes de las empresas hoteleras, que también expresaron su opinión con relación a que los profesionales en turismo se “ubican mal” (sic), pues según ellos los Licenciados en Turismo deben tener en cuenta que para llegar a un cargo superior, antes deben pasar por todos los departamentos que conforman la empresa, para conocer cada una de las actividades que allí se realizan, aunque esto lo debe brindar la práctica profesional como parte esencial de su formación académica.

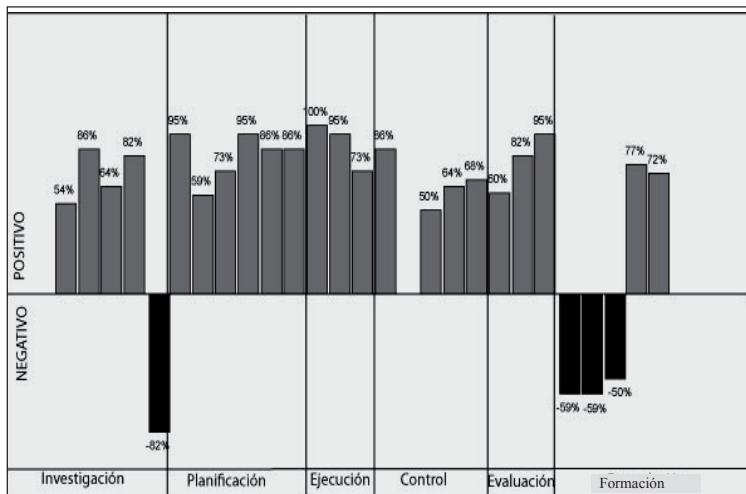
Es importante señalar además que algunos representantes de este tipo de

empresas descritas anteriormente, también opinaron que los egresados en esta área del saber, deben tener una mejor formación en la práctica hotelera, o sea, de una pasantía hotelera, de esta forma cuando egresen como profesionales no tengan tantos inconvenientes en el desempeño operativo. Aunque esta es un área que corresponde al Licenciado en Hotelería. Igualmente señalaron que estos Licenciados en Turismo, están debidamente capacitados para ejercer cargos en los distintos departamentos inherentes a su especialidad de estudio.

Finalmente como se puede apreciar en el gráfico N° 1 y en el cuadro N° 2 respectivamente, en cuyo contenido se resumen las opiniones recogidas de los empleadores de acuerdo a las competencias de los Licenciados en Turismo y enmarcadas dentro de la escala propuesta en el cuadro N° 1, que el juicio emitido por parte de los sujetos encuestados es positivo. De allí que, en referencia a tales análisis se evidencia que las apreciaciones tienden a ubicar los resultados en lo excelente, a excepción de las funciones de investigación y la de Formación y adiestramiento y reciclaje las cuales ameritan ser estudiadas con detenimiento en las tareas que resultaron negativas con respecto a las funciones restantes:

Gráfico N° 1

Apreciación del desempeño de los Licenciados en Turismo de acuerdo al análisis de la opinión contenida en las respuestas de los representantes del sector empresarial turístico privado con respecto a las funciones contempladas en su perfil y de acuerdo a la escala propuesta.



**Cuadro N° 2**  
**Resumen de resultados obtenidos.**

FUNCIONES	TAREAS (Competencias)	OPINIÓN		Apreciación
		SI	NO	
<b>Investigación</b>	Mide impactos.	54		Buena
	Analiza la organización y funcionamiento de la empresa.	86		Excelente
	Analiza el alcance de las leyes, reglamentos y normativas.	64		Muy buena
	Investiga los segmentos de mercado.	82		Excelente
<b>Planificación</b>	Identifica los elementos de una oferta turística competitiva, para planificar la promoción y distribución de una oferta turística dada.		82	Negativa
	Está en capacidad de formular objetivos para la toma de decisiones	95		Excelente
	Aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico	59		Buena
	Programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la empresa.	73		Muy buena
	Tiene capacidad para organizar las actividades y recursos de la empresa.	95		Excelente
	Organiza eficientemente las actividades y recursos de la empresa.	86		Excelente
<b>Ejecución</b>	Utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.	86		Excelente
	Ejecuta adecuadamente las políticas de la empresa.	100		Excelente
	Ejecuta adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación.	95		Muy buena
Diseña estrategias para prevenir efectos negativos de la empresa.		73		Excelente (continua..)

<b>Control</b>	Supervisa, coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos.	86		Excelente
	Supervisa y controla el otorgamiento de licencias y permisos en la empresa.	50		Buena
	Supervisa, coordina y dirige las campañas promocionales de la empresa.	64		Muy buena
	Pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto vista de la oferta.	68		Muy buena
<b>Evaluación</b>	Evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la empresa.	60		Muy buena
	Aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado.	82		Excelente
	Evalúa y controla las actividades operativas de los departamentos a su cargo	95		Excelente
<b>Formación</b>	Diseña cursos de información turística en diferentes niveles.		59	Negativa
	Diseña cursos de concientización y actualización turística.		59	Negativa
	Brinda información para la elaboración de cursos de educación turística.		50	Negativa
	Asiste a seminarios talleres y cualquier otro evento para actualizar conocimientos	77		Muy buena
	Se suscribe a revistas y publicaciones actualizadas y de prestigio.	72		Muy buena

Fuente y elaboración propia

## CONCLUSIONES

En la opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado acerca de los Licenciados en Turismo empleados en sus empresas se obtuvo que: El Licenciado en la empresa mide impactos principalmente el económico y el social, analiza y organiza el funcionamiento de la empresa, analiza y toma en cuenta el entorno legal, investiga los segmentos de mercado, reconoce los elementos de la oferta, en lo que no está de acuerdo es que el Licenciado en la empresa no identifica los elementos de una oferta turística competidora. Pero en lo que si está de acuerdo es que el Licenciado en Turismo formula objetivos para la toma de decisiones en la empresa, aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico, programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la empresa, tiene capacidad para organizar las actividades y recursos de la empresa. Organiza eficientemente las actividades y recursos de la empresa y utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.

De la misma manera opina que este profesional ejecuta adecuadamente las políticas y estrategias diseñadas para la actividad turística, los sistemas de supervisión y evaluación, y diseña estrategias para prevenir efectos negativos en la empresa. También supervisa coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos de la empresa, supervisa y controla el otorgamiento de licencias y permisos en las empresas, aunque este aspecto es propio de aquellos Licenciados en turismo que laboran en el sector público.

El Licenciado en Turismo pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda, evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la empresa, aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado a los usuarios, evalúa y controla las actividades operativas de los departamentos a su cargo. Aunque el empleador manifestó que no diseña cursos en su empresa en diferentes niveles. Ni de concientización, ni brinda información para cursos de información turística, pero que asiste a seminarios y se suscribe a revistas, actividades estas de reciclaje.

Los Licenciados en Turismo de la UDO están debidamente capacitados para ejercer cargos en los distintos departamentos inherentes a su especialidad de estudio, aunque deben dominar idiomas específicamente el inglés y también realizar prácticas profesionales en el campo laboral, durante su formación, para estar en conocimiento de esa realidad.

En las áreas de formación básica, técnica y habilidades personales, son los idiomas y el manejo de sistemas computarizados y adiestramiento gerencial, los conocimientos prioritarios, que deben conformar la amplitud de la oferta formativa turística, según los encuestados. Finalmente se concluye que hay una aceptación del perfil del Licenciado en Turismo, de la UDO, por parte del sector empleador privado, hecho que se corroboró con

los parámetros que se establecieron en esta investigación.

Las áreas de formación indispensables para todo sistema educativo turístico son: formación básica, formación técnica y habilidades personales en las cuales los idiomas, el manejo de sistemas computarizados y formación en gerencia, son los conocimientos prioritarios que conforman la amplitud de la oferta formativa turística, lo que concuerda con lo expresado en la opinión de los encuestados, es decir el manejo de idiomas y formación en el manejo de sistemas.

De acuerdo a las opiniones emitidas, por los representantes del sector empleador privado y de acuerdo al análisis de su opinión acerca del desempeño laboral de este profesional se concluye que este es un profesional aceptado para ejercer cargos gerenciales dentro de las empresas, lo que debe ser continuado y mejorado con criterios de calidad y excelencia.

## RECOMENDACIONES

Este estudio permite sugerir algunas recomendaciones, las cuales están dirigidas fundamentalmente a la Escuela de Hotelería y Turismo, entre ellas: la revisión del perfil de la Licenciatura en Turismo, y la incorporación y actualización de asignaturas que se adecuen a las exigencias y necesidades del sector empleador, así como también debe hacerse una evaluación externa del perfil de la Licenciatura en Turismo por parte del sector empleador, tanto de las empresas privadas como de los organismos públicos. En la revisión del perfil y pensum de estudios de la carrera debe hacerse énfasis en la formación técnica.

Hacerse hincapié en la función de habilidades personales. Lo que permitirá tender a la excelencia, por ejemplo ética profesional, el manejo de grupos, relaciones humanas, entre otras y la incorporación de un mayor contacto con la realidad del sector laboral, a través de pasantías en las empresas privadas y los organismos públicos.

Se deben dirigir esfuerzos que pongan en práctica intentos por optimizar los niveles de productividad y competitividad de la carrera mediante la actualización del conocimiento y de la capacidad de aprender del campo laboral en la Escuela de Hotelería y Turismo, para evidenciar así, la tendencia hacia la revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional, académica y profesional, esto se puede hacer a través de convenios interinstitucionales con las empresas del sector.

Dentro de las **alternativas de mejoramiento** en cuanto al perfil del Licenciado en Turismo y como uno de los aportes fundamentales de esta investigación, se propone

lo siguiente: Que este se adecúe a las realidades del sector empleador, no solo desde el punto de vista gerencial y operativo sino también dentro de la dimensión humana de los individuos que se van formar. La revisión y actualización curricular periódica por parte del organismo encargado para tal fin (Sub-comisión de Currícula de la Escuela de Hotelería y Turismo). Propiciar dentro del pensum de estudios la incorporación de seminarios y materias electivas que se refieran a la formación, adiestramiento y reciclaje, como elemento complementario, para que ellos faciliten a su vez el conocimiento del turismo.

Hacer énfasis en los idiomas desde el punto de vista conversacional, así como revisar las asignaturas del área económica específicamente aquellas relacionadas con el estudio de los segmentos de mercado y así lograr realmente el carácter teórico-práctico de las asignaturas, en concordancia con la realidad laboral, es decir que se mantenga el contacto por medio de convenios con la empresa privada turística centrados en el mejoramiento de las competencias laborales de los estudiantes.

## BIBLIOGRAFÍA

- **Albornoz, L.** (1999): *Opinión del sector empleador sobre las fortalezas y debilidades del Pasante Técnico en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta*. Tesis de Grado no publicada. Universidad de Oriente, Nueva Esparta.
- **Arias, F.** (1999): *El proyecto de investigación*. Guía para su elaboración. Episteme. Caracas.
- **Arnaz, J.** (1998): *La Planeación Curricular*. (2da ed. 6<sup>a</sup> reimpresión). México: Trillas.
- **Colom, A et al.** (1997): *Después de la Modernidad. Nuevas Filosofías de la Educación*. Papeles de Pedagogía. (2<sup>a</sup> Reimpresión). España: Paidós.
- **Corvalán, A.** (1998): *El Uso de Indicadores: Requisito Fundamental para Alcanzar la Educación requerida al Año 2000*. Ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre “Gestión Educacional Tendencias y Perspectivas”.Consejo Nacional de Secretarios de Educación-CONSED- de Brasil.
- **Centro Universitario de Desarrollo (CINDA)** (1990): *Manual de autoevaluación para instituciones de educación*. Chile.
- **Figueroa, M.** (1986): *Teoría Económica del Turismo*. Editorial Alianza Universidad. España.

- **Gallart, A et al.** (1995): *Competencias laborales: Tema clave en la articulación educación-trabajo*. Boletín de la Red Latinoamericana de Educación y Trabajo, CIID-CENEP, Año 6 N° 2. Buenos Aires.
- **Getino, O.** (1993): *Concientización Turística*. Limusa. México.
- **Gil, J. et al.** (s/f): *Terminología Básica del Currículo, con bibliografía anexa*. Eneva. Caracas.
- **Hernández, R. et al.** (1998): *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México.
- **López, G. de** (1994): *Perfil del Gerente Hotelero de los establecimientos de cuatro y cinco estrellas de La zona de Puerto La Cruz*. Tesis de grado para Magíster en Gerencia Hotelera. U.D.O.
- **López, M.**(1982):*Teoría general del Turismo*. Southwestern publishing Co. USA.
- **Lunar, R.** (1998): *Caracterización de algunos aspectos del perfil del Docente que labora en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta*. Tesis de Grado no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Maturín, Maturín.
- **Mireles, A.** (1987): *Concientización Turística*. Limusa. México.
- **Molina, S.** (1991): *Conceptualización del Turismo*. Limusa. México.
- **Organización Mundial del Turismo** (1997): *Introducción a Tedqual, una metodología para la calidad en Educación y Formación Turísticas*. España: Autor
- **Organización Mundial del Turismo** (1998): *Introducción al Turismo*. Egraf. España:
- **Pasturino, M** (2000): *Las preguntas más frecuentes sobre competencia laboral*: En: [www.OEI.ES/IBERFOP 34.htm # 141](http://www.OEI.ES/IBERFOP 34.htm # 141). (01 abril 2000).
- **Pick, S. et al.** (1984): *Como Investigar en ciencias Sociales*. (3era. ed.) Trillas. México.
- **Ramírez , M.** (1981): *Teoría General del turismo*. Edit. Diana. México.
- **Rojas, C.** (1997): *Perfil ocupacional y necesidades de capacitación del Gerente de Recursos Humanos que labora en los Hoteles de cuatro y cinco estrellas en el Estado Nueva Esparta*. Tesis de Grado no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Maturín.
- **Ruiz, J.** (1997): *Gerencia y la Posmodernidad en la Universidad*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas.

- **Salaverria, A.** (1995): *Situación ocupacional del Licenciado en Turismo*. Tesis de Grado no publicada. Universidad de Oriente, Nueva Esparta.
- **Tamayo, M.** (1999): *El proceso de la investigación científica. Manual de elaboración de proyectos*. (3era ed.) Limusa, México.
- **Universidad de Oriente:** Cátedra de Seminario II. Escuela de Hotelería y Turismo (1996): *Necesidades del mercado laboral neoespartano y la demanda del profesional en turismo*. Nueva Esparta
- **Universidad de Oriente:** Comisión de Currícula. (1986): *Propuesta para la Reforma Curricular de las carreras de Licenciatura en Hotelería y Turismo*. Licenciatura en Turismo. Porlamar.
- **Universidad Pedagógica Experimental Libertador** (1998): *Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. FEDUPEL. Caracas.
- **Van gigch, j.** (1997): *Teoría General de Sistemas*. (5<sup>a</sup> reimpresión). México: Trillas.

Recibido: 02/10/2008

Aprobado: 04/04/2009

Arbitrado anónimamente