

Notas de investigación

Opinión del sector empleador público sobre el desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta

Arline Peña[†]

Rafael Antonio Lunar Leandro[‡]

Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta (Venezuela)

Resumen: La actividad turística en el Estado Nueva Esparta, exige un profesional en este campo de trabajo. El objetivo del estudio es analizar la opinión de los representantes del sector empleador público sobre el desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta. La metodología se centró en la aplicación de un cuestionario a los representantes del sector empleador público del estado Nueva Esparta basado en un modelo propuesto por Gómez (2002). El análisis de los resultados estableció: El Licenciado en Turismo cumple las funciones planteadas por el perfil en cuanto a formación técnica y habilidades, sin embargo presenta fallas en algunas tareas de las funciones: investigación, planificación y control.

Palabras clave: Capacitación; Competencia; Formación en turismo; Currículo.

Abstract: The tourism activity in Nueva Esparta State, Venezuela requires well-trained professional in this industry. The main objective of this study is to analyze the opinion of employers of the public sector about the performance of graduates from the Escuela de Hotelería y Turismo (School of Hospitality and Tourism Management) of Universidad de de Oriente, Nueva Esparta. The methodology was based on a survey instrument adapted from Gómez (2002). The analysis of the information gathered yields as a result: Graduates from the Escuela de Hotelería y Turismo fulfil the university professional profile as for technical skills, nevertheless some failures were found out related to professional areas such as research, planning and control of processes.

Keywords: Technical training; Competence; Training in tourism; Curriculum.

[†] • Arline Peña es egresada de la Licenciatura en Turismo, de La Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Venezuela.

[‡] • Rafael Antonio Lunar Leandro es Docente de la asignatura Conservación del Patrimonio Cultural de la Universidad de Oriente, Escuela de Hotelería y Turismo, Especialista en Gerencia Educacional, Magíster en Turismo y Magíster en Educación. E-mail: lunar@ne.udo.edu.ve

Planteamiento del problema

Desde la década de los años setenta, se ha manifestado un interés en el Estado Nueva Esparta por los estudios turísticos a nivel de educación superior, ya que se pretende preparar el recurso humano necesario para que labore en los sectores empleadores tanto públicos como privados relacionados con el turismo, en este estado que desarrolla una intensa actividad turística.

Muy ligado a este hecho, se encuentra la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta. Los estudios de hotelería y turismo en la Universidad de Oriente se inician en Nueva Esparta, en el año de 1.976 como un programa para la formación de profesionales en este campo, con sólo las menciones técnicas. Luego en 1.977 el Consejo Universitario aprueba que el programa se transforme en la Escuela de Hotelería y Turismo, con la incorporación de la carrera de Licenciatura en Turismo, siendo ratificada en el año 1.979 por el Consejo Nacional de Universidades, y para 1.991 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.

Desde el inicio de la carrera Licenciatura en Turismo hasta el mes de mayo del presente año (2004), han egresado 347 profesionales en el área. (Según datos proporcionados por el Departamento de Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo). Por supuesto sin mencionar a los egresados de las otras carreras.

De esta manera, se puede apreciar cómo el turismo es visto desde el ámbito académico como una posible fuente de beneficio para la población neoespartana, ya que a través de la educación superior se comenzó a considerar el turismo como un nuevo elemento para ser tomado en cuenta en el área educativa, dando a conocer a la población y sensibilizándola, al mismo tiempo, acerca de las ventajas que brinda el desarrollo de esta actividad tanto en lo económico como en lo social.

En la actualidad, con el incremento de la actividad turística, en donde se observan flujos nacionales e internacionales, se ha hecho necesario emplear profesionales que

se formen en estas especialidades y que estén preparados en función del conocimiento de la realidad que se vive hoy en día dentro del sector empleador, hecho que se evidencia en la tabla 1.

Años	Total
1993	2648
1994	691267
1995	825000
1996	731729
1997	829332
1998	961182
1999	935122
2000	1684007
2001	1888253
2002	1680518
2003	1521053
Total	11750111

Tabla 1. Entrada total de visitantes al estado Nueva Esparta, durante el período 1993– 2003. Fuente: Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (Corpotur), 2004. .

De tal forma que con el crecimiento de la actividad turística en el Estado Nueva Esparta, se incrementó igualmente la exigencia de un profesional que pueda satisfacer las necesidades del sector empleador público y que éste cuente con los criterios de desempeño que den respuesta a la demanda de este sector, y que los sistemas educativos se adapten a sus necesidades y de esta forma sean incorporadas estas exigencias a la educación y en consecuencia al perfil del egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente.

Aunado a lo anterior, hay que tomar en consideración el hecho de que es un requisito legal contratar un Licenciado en Turismo o Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas, para constituir una empresa turística, según exigencias de la Corporación de Turismo (CORPOTUR., 2.003), y estas especialidades son impartidas en esta escuela.

Cabe destacar que el sector empleador público relacionado con el turismo en el Estado Nueva Esparta está constituido por: las coordinaciones, oficinas, departamentos de las Alcaldías de los distintos Municipios del Estado Nueva Esparta que cuentan con unidades de turismo (8 Municipios específicamente del total de once (11) que confor-

man el estado), Corporación de Turismo del Estado, Fondo Mixto Regional, INPARQUES, Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales Renovables, la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta y sus departamentos: Turismo y Servicios Turísticos, al igual que las Escuelas, Liceos e Institutos Educativos públicos que impartan la cátedra Turismo.

Por lo tanto, se requiere un profesional en turismo que debe estar actualizado no sólo en información, para así desarrollar habilidades y destrezas en todas las áreas necesarias para lograr un buen desempeño, sino también tecnológicamente y además, adecuarse a las exigencias del mercado laboral, para que con este conocimiento logre resolver los problemas que se le presentan en su área de trabajo.

Este hecho lleva a destacar la importancia de formar un Licenciado en Turismo capaz de desempeñarse exitosamente en los sectores empleadores del Estado Nueva Esparta, cumpliendo con los requerimientos o necesidades de los sectores tanto públicos como privados.

En tal sentido, las Políticas y Estrategias para el desarrollo de la Educación Superior en Venezuela (2.000 – 2.006) plantean que no se trata sólo de que las instituciones cumplan con sus objetivos, sino de que estos respondan satisfactoriamente a los desafíos emergentes que le son planteados por los cambios que se den tanto en el orden del conocimiento, sus modos de producción y difusión, como los relacionados a los reordenamientos económicos, sociales, políticos y culturales, propios de un mundo creciente y globalizado.

Igualmente, se plantea en estas políticas, entre otras cosas, que los planes y programas curriculares deben emprender profundos cambios que promuevan tanto la articulación de conocimientos para desempeñarse proactivamente en la generación de nuevas oportunidades laborales.

Por lo tanto, surge la necesidad de estudiar las expectativas que tienen los *entes empleadores públicos* con respecto al desempeño laboral de los egresados en Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo, con base en el perfil curricular de dicha carrera.

Así, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo es la opinión de los representantes del sector empleador público sobre el desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente?

Y con estas, nacen otras interrogantes:

¿Cuáles son las competencias profesionales de los Licenciados en Turismo presentes en el perfil de la carrera?

¿Cuál es la opinión de los representantes del sector empleador público, con respecto a las competencias profesionales de los egresados en Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente. Núcleo Nueva Esparta?

¿Cuál es la opinión de los representantes del sector empleador público con respecto a los egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en cuanto a su formación y a sus habilidades personales?

¿Qué relación se puede establecer entre la opinión de los representantes del sector empleador público con el perfil profesional de los egresados de la Licenciatura en Turismo?

Objetivo General

Analizar la opinión de los representantes del sector empleador público sobre el desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo 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 empleador público, las competencias profesionales de los egresados de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.
- Determinar la opinión de los representantes del sector empleador público con respecto a los egresados de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en cuanto a su formación técnica y 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 empleador

público, con respecto al perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

Justificación

La presente investigación se justifica, en la necesidad de revisar el perfil del Licenciado en Turismo que egresa de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, en base a la opinión de los representantes del sector empleador público, el cual podría ser actualizado adecuándolo a las necesidades que demanda este sector actualmente, produciendo igualmente que las personas que habitan en el Estado Nueva Esparta vean en la actividad turística una opción de crecimiento académico para desempeñarse en esta área en un futuro. Además esta investigación servirá de base y modelo para futuras investigaciones en carreras que se imparten también en el Estado Nueva Esparta relacionadas con el turismo.

Finalmente, es importante señalar que este estudio servirá para la evaluación del pensum de estudios de la carrera de Licenciatura en Turismo que se elabora actualmente en la Escuela de Hotelería y Turismo.

Igualmente su importancia radica en que se destacarían las relaciones existentes entre el perfil del egresado y la necesidad de empleo de los mismos dentro del sector laboral en la actualidad.

Esta investigación se inserta dentro de la línea de investigación "Cultura del trabajo de la actividad turística", la cual permite abordar el alcance de la formación integral del egresado y su inserción en el campo laboral, así como atender las expectativas y necesidades del sector empleador público.

Marco Teórico

Antecedentes Bibliográficos

Para desarrollar esta investigación se evidenció que existen pocos estudios sobre este tema, situación que le da mayor importancia al contenido del mismo, aunque a continuación se presentan los aportes que refieren algunos autores y que se relaciona con el tema tratado.

López (1995) analizó el perfil del Geren-

te 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 se encuentra en la Isla de Margarita.

CORPOTUR (citado por Albornoz, 1999) a través de 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.

Albornoz (1999) planteó la opinión del sector empleador sobre las fortalezas y debilidades del pasante técnico en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente,

Finalmente Gómez (2.002) investigó la opinión del sector empleador privado con respecto al desempeño laboral del Licenciado en Turismo egresado de Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, donde detectó los requerimientos de dicho sector y las exigencias de éste para con el licenciado, además señaló que los egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente están debidamente capacitados para ejercer cargos en los distintos departamentos inherentes a su especialidad de estudio, aunque deben dominar idiomas y también realizar prácticas profesionales en el campo laboral, durante su formación, para estar en conocimiento de esa realidad. Este trabajo sirvió de modelo para realizar la presente investigación.

Bases Teóricas

En la conceptualización del turismo, que se maneja en esta investigación, se aprecia el contacto entre el turista y la comunidad receptora, en esta se ha hecho indispensable capacitar al personal que va a laborar en esta área, para así lograr una eficaz

planificación con la finalidad de aprovechar al máximo los beneficios que brinda la actividad turística y lograr la satisfacción de las personas que visiten ese destino.

En tal sentido el basamento teórico de la investigación planteada se centró en autores como:

Ramírez (1.984), Ripoll (1.986), McIntosh (1.995), De la Torre (1.980) Del Veccio (citado por Gómez, 2.002) que afirman que el turismo implica un conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades del turista que decide visitar un destino, y desde ese momento se hace indispensable formar el recurso humano necesario que va a prestar dicho servicio.

Dicho esto, se corrobora la necesidad de formar el recurso humano necesario que labore en el sector turístico y satisfaga las necesidades del turista y además, cumpla con las expectativas del mercado laboral.

Es por esto que en Venezuela, las universidades mantienen la producción continua de profesionales especializados en distintas ramas del saber, que más tarde formarán parte del sector laboral y que deben ser la respuesta que la educación superior da a esos requerimientos y coloca en el medio laboral.

El sector empleador turístico, según Gómez (2.002) no escapa de este hecho y a su vez establece pautas de necesidades que deben cumplir los recursos humanos y además, está en relación con las exigencias actuales, pues tiene que satisfacer a su vez las aspiraciones de una clientela que crece cada día más y a su vez exige mayor y mejor servicio, en tal dilección la universidad debe dirigirse, orientando el egreso de los profesionales con una ajustada formación.

Por lo tanto, es importante que en la formación del profesional se incluyan técnicas que le permitan a éste actualizarse y saber relacionar lo aprendido en el salón de clases con su vida cotidiana y los hechos que se presentan en la sociedad y específicamente en su medio laboral.

Autores como Castro y otros (citados por Gallart y otros, 1.995) afirman igualmente, que los profesionales debe adquirir saberes transversales que los hagan capaces de actualizar sus conocimientos y que también demuestren tener capacidad para la resolución de problemas de diversas índoles, para lograr esto no basta con una formación pro-

fesional, ni una formación especializada, sino que además, el profesional debe poseer habilidades básicas que le den la capacidad de captar el mundo que los rodea, ordenar sus impresiones, comprender las relaciones entre los hechos que observan y actuar en consecuencia a esto.

Molina (1.996) por su parte señala que la formación de un profesional se puede promover bajo una gran visión transformadora en la cual el hombre asume una posición de constante búsqueda que concrete sus posibilidades de ser y crear, de perfeccionar la naturaleza para acondicionarla a sus más claros propósitos: su autorrealización.

Según Sánchez (1.995) el desarrollo profesional esta encaminado a la generación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para el desempeño profesional de los futuros egresados. La ética en el ejercicio profesional, la disposición para el trabajo individual y en equipo, el aprendizaje continuo, el carácter emprendedor e innovador, la habilidad para resolver problemas, para comunicarse; el reconocimiento a las jerarquías, la capacidad de liderazgo, son elementos que caracterizan al nuevo profesional.

Al respecto Gómez (2.002) afirma que las competencias y su aprendizaje exigen tener concordancia entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo, y estas se adquieren en una trayectoria que implica una combinación de elaboración formal, aprendizaje en el trabajo y en algunos casos, educación no formal.

Considerando estas definiciones y acotaciones, se puede apreciar como la preparación del profesional no queda sólo de mano de las universidades y demás instituciones, sino que además, incluyen conocimientos que sólo se adquieren en el campo laboral, experiencias que, ligadas a los conocimientos teóricos conforman el conjunto de exigencias requeridas por los sectores empleadores.

Según el Centro Universitario de Desarrollo CINDA (citado por Gómez, 2.002), la pertinencia es sólo uno de los criterios que permiten estimar una de las dimensiones existentes a saber: Relevancia, Efectividad, Eficacia, Recursos y Procesos.

En torno a lo planteado anteriormente Gómez (2.002) expone 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 este sentido, Nieves y otros (citado por la Fundación Universidad Central de Venezuela) señalan que la pertinencia se basa en orientación, penetración y alcance.

Ruiz (citado por Gómez, 2.002) 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.

En relación a esto la Organización Mundial del Turismo (1.997) señala que con frecuencia, la educación y formación en turismo han respondido a la inercia de las instituciones o a necesidades puntuales de empresas y regiones turísticas. Sin embargo, para adaptar los conocimientos de los recursos humanos a las nuevas necesidades del mercado, la educación y formación en turismo deben ser de calidad (respondiendo a las necesidades reales de la industria turística) y eficientes (investigando y evaluando los costes-beneficios del universo de procesos y métodos educativos posibles).

Al respecto, Ruiz (citado por Gómez, 2.002), 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.

En definitiva, señala la Organización Mundial del Turismo (1.997), haciéndose eco de las nuevas exigencias del entorno, los sistemas de educación e información en turismo precisan por tanto adaptarse a las necesidades reales-actuales y venideras-del sector turístico, a través de métodos y procesos educativos más eficientes.

Con relación al currículo, 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.

Sánchez (1.995) presenta con este método una serie de ejes que le dan sustento a este modelo de estudio, estos son:

Eje social – axiológico: está constituido por el conjunto de actitudes y valores que promueve la institución; es decir, se trata de impulsar una cultura distinta para consolidar la formación integral del estudiante, a través de las experiencias educativas en el interior de cada disciplina y/o a través de proyectos institucionales en los que se involucre la comunidad tanto de estudiante como de profesores, autoridades y trabajadores.

Eje integrador heurístico: comprende el desarrollo de habilidades, procedimientos y procesos, es el saber hacer, son las estrategias que los expertos utilizan. Está orientado a la generación de conocimientos, técnicas, recursos y acciones creativas e innovadoras sistematizadas, proyectadas hacia la aportación de los avances científicos, tecnológicos y artísticos, para hacer frente a las cambiantes demandas del entorno laboral, social y cultural.

Eje integrador epistemológico – teórico: define las formas de aproximarse al conocimiento, con la finalidad de plantear y resolver los problemas que enfrenta el ser humano. Se pretende dar consistencia y sistematización a la formación científica de los egresados de esa universidad.

El autor antes mencionado asegura, que los ejes integradores se deben entender como el enfoque que amalgama toda la propuesta curricular y el modelo del mismo, es decir, los ejes integradores no son nuevos conocimientos que se agregan al plan curricular sino es la perspectiva desde la cual se deberán desarrollar los procesos de enseñanza y abordar los contenidos curriculares para alcanzar la formación en las cuatro dimensiones que el modelo propone.

De tal manera que una respuesta a este planteamiento viene dado por el perfil del Licenciado en Turismo en la Escuela de Hotelería y Turismo y planteado por la Universidad de Oriente. (1.986), 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 el aprovechamiento del potencial turístico en zonas con suficientes recursos turísticos dependerá en gran medida de la existencia de la mano de obra especializada.

Tratar cualquier componente del turismo fuera del contexto de los componentes restantes y las interrelaciones existentes entre ellos, es decir, fuera del contexto de un sistema funcional complejo, puede llevar al mal entendimiento o ignorancia del fenómeno y de sus aspectos más relevantes.

Al respecto se tomó el modelo de Gunn, el cual identifica un sistema turístico funcional, conformado de cinco componentes: El Turista, Información-dirección, Transporte, Facilidades-servicios y los Atractivos.

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. De tal manera que este modelo 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 monoprodutor.

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, sus atractivos naturales y por un hecho significativo representado por la devaluación de la moneda (1983), originó un revuelo para la actividad turística, ya que esto permitió el aporte de una cantidad significativa de divisas y de empleos para el país.

Es importante señalar, 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, asegura Gómez (2002), hasta los actuales momentos se han realizado cinco planes de turismo.

Dentro de ese modelo 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:

1. El sistema turístico ocupacional, formado por los sectores públicos y privados con cada una de las áreas de acción productiva del turismo.
2. El sistema turístico educacional con niveles de formación y capacitación.
3. El sistema turístico científico-tecnológico, donde se desarrollaría el conocimiento y la tecnología necesaria para el funcionamiento del turismo.

Se han de definir tres grandes rubros acordes con las necesidades y recursos existentes, que a la vez impliquen en el desarrollo del turismo. Estos rubros son:

- Áreas del conocimiento e información requerida,
- Instrumentos técnicos y metodológicos y
- Vivencias del estudiante en el campo laboral. Todo esto permitirá orientar al profesional, siguiendo los lineamientos del Estado Venezolano y las sugerencias filosóficas de la Universidad.

Dimensión psicológica basada en lineamientos metodológicos

En este aspecto es importante destacar

el objeto del currículo, el cual es aprender en el ser humano, 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.

Estas dimensiones determinan las funciones y 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.

Dichas funciones pueden definirse de la siguiente manera:

Función de investigación

Esta función le permite al Licenciado en Turismo:

Determinar los efectos de la actividad turística mediante la medición de impactos, ya sean de tipo económico, social, ambiental, cultural o político.

Realizar un análisis organizacional, jurídico e institucional, describir los recursos turísticos, así como también la composición y comportamiento de los flujos de visitantes.

Analizar del impacto de las campañas promocionales en una localidad o zona específica, cuidando así los efectos o consecuencias negativas del turismo.

Investigar los segmentos de mercado más convenientes para una zona determinada, a través del uso de la información económica y turística del país emisor y así darle la promoción adecuada.

Formular juicios coherentes para el aprovechamiento de la actividad turística, considerando variables motivacionales, problemática de los beneficios del servicio, dificultades empresariales dentro del marco legal e institucional del país en la comercialización del producto turístico, así como el comportamiento del turista en el consumo de bienes y servicios, oferta turística competitiva y distribución de los beneficios derivados del turismo a nivel receptor.

Funciones de planificación y programación

Esta función planificación y programación le permite al Licenciado en Turismo: participar en la formulación de planes, políticas, estrategias y tácticas a nivel estatal, regional y nacional en materia turística a fin de recomendar que sean implementadas

las medidas más adecuadas en empresas públicas o privadas, buscando la mayor coherencia intersectorial que permita el libre tránsito de turistas, divisas y bienes.

Cooperar con otros profesionales en la planificación del desarrollo turístico, organizando los recursos disponibles en funciones de fines u objetivos, aportando sugerencias que conlleven a compatibilizar los proyectos de desarrollo estatales y regionales con las políticas y presupuestos nacionales.

Sistematizar proyectos mediante la selección y jerarquización de objetivos del desarrollo turístico, organizando actividades, estrategias y recursos en función del tiempo y costo, estableciendo los niveles de deficiencia y patrones para su evaluación.

Funciones de ejecución

La función de ejecución le permite al Licenciado en Turismo: delinear modelos para la ejecución de las actividades inherentes al desarrollo turístico que permitan su supervisión y evaluación, incluyendo el establecimiento de estrategias preventivas que minimicen los efectos negativos del aprovechamiento turístico.

Funciones de control, supervisión y orientación

Esta función permite al profesional del turismo: inspeccionar y dirigir trabajos en divisiones o departamentos de empresas turísticas, públicas o privadas, encaminadas a la actividad promocional e informativa, concesión de permisos y licencias turísticas, fomento de relaciones Inter institucionales, implementación de planes de marketing, a la vez que formulen correctivos que permitan ajustar las desviaciones.

Orientación y coordinación de las funciones que desempeñan las Delegaciones o Direcciones Estadales de Turismo, de Consejos Municipales de acuerdo a lo pautado por la ley de turismo y su reglamento.

Funciones de evaluación

La función evaluación le permite al Licenciado en Turismo: valorar la potencialidad turística de la región, estado y zona de acuerdo a normas nacionales e internacionales para formular planes de desarrollo turístico de acuerdo al tiempo y asignación presupuestaria.

Ponderar el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda actual, potencial y futura del país.

Funciones de formación, adiestramiento y reciclaje

Esta función conlleva a la elaboración conjunta con otros profesionales, de estrategias institucionales necesarias en la formación, instrucción y adiestramiento de los recursos humanos referidos para el sub sector turismo.

Mantenerse actualizado en conocimientos dentro del campo turístico mediante la afiliación a organismos nacionales e internacionales de investigación, seminarios, talleres de actualización, investigación y lectura de material bibliográfico actualizado a nivel nacional e internacional que permita la renovación continua del conocimiento.

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 Gómez, 2.002) propone tres áreas de formación indispensable en todo el sistema educativo turístico y respecto a las cuales es necesario detectar brechas existentes, estas son:

1. 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).
2. 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).
3. Habilidades (saber ser y estar): hacer referencia a las características de la personalidad, son las actitudes que posibili-

tan 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:

1. El turismo como concepto holístico.
2. La realidad académica de la actividad turística, que presupone una teoría turística acorde con las necesidades de la docencia.
3. 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.
4. 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 Neo-Espartana.

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 (1.997), la cual establece que existen diferentes niveles de expectativas en la demanda de los sistemas educativos turísticos, por lo tanto, para estructurarse dicho sistema es indispensable tomar en cuenta las características del entorno turístico y la variedad de agentes que no permiten reducirlo a una sola racionalidad, ya que no existe un problema de optimización de la oferta formativa sino varios en función de los intereses presentes, es decir, deben responder a las distintas expectativas de la demanda del sistema educativo turístico.

Dichas expectativas pueden ser de los

empleadores (privados o públicos) del sector turístico, y de los profesionales de la educación (perfil y currículo).

Según la Organización Mundial del Turismo (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 (1.997) 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 Organización Mundial del Turismo (1.997) 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.

El gran reto entonces, de la educación y la formación en turismo según la Organización Mundial del Turismo (1.997), se sitúa por tanto en la elaboración de un sistema educativo que supere el riesgo de un tratamiento metodológico parcelado y atomizado de la materia en función del origen académico del investigador/educador, para lograr un cuerpo de conocimiento interdisciplinario y plural integrado de una perspectiva conjunta.

Metodología

La presente investigación es de carácter descriptivo, en ella se plantea el análisis del desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Según su tipo, esta investigación es de campo, por cuanto los datos son recogidos in situ, es decir de forma directa de la realidad. El área de estudio está comprendida geográficamente por el 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. En este estado es donde además se ubican las instituciones públicas relacionadas con el turismo que emplea a los Licenciados en Turismo egresados de esta Escuela y objeto de estudio de esta investigación. El tipo de diseño de la investigación de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectaron los datos (dimensión temporal) es transeccional o transversal, ya que los datos se recogieron en un sólo momento o en un tiempo único. Igualmente se tomó el modelo propuesto por la autora Gómez, V. (2002) que estudió la opinión del sector empresarial privado en el Estado Nueva Esparta. Los sujetos que aportaron información fueron los coordinadores y directores de cinco alcaldías de las once que conforman el estado Nueva Esparta, el representante de INPARQUES, Representante de la Corporación de Turismo del Estado, Director de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, las dos Jefas de Departamento de esta escuela, y los directores de tres institutos de educación media en donde se dicta la asignatura turismo y se da la mención bachiller en turismo.

Fases de la Investigación

Fase 1: Se caracterizaron las competencias profesionales de los Licenciados en Turismo a través de una revisión al proyecto de creación de la carrera de Licenciatura en Turismo del año 1.986, libro base, donde se describe el perfil profesional del Licenciado en Turismo a egresar, del cual se obtuvieron las funciones a estudiar y las características que lo constituyen.

Fase 2: Comprendió la caracterización

de las competencias profesionales de los egresados en Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, en función de la opinión de los representantes del sector empleador público.

Fase 3: Se determinó la opinión de los representantes del sector empleador público, con respecto a los egresados de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente, en cuanto a su formación técnica y sus habilidades personales.

Fase 4: Se analizó la relación que existe entre las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo, expresadas por los representantes del sector empleador público, con respecto al perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente.

Las Técnicas de Revisión documental y bibliográfica y el Instrumento conocido como Cuestionario fueron los medios utilizadas para la recolección de datos y de donde se obtuvo la información necesaria para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos planteados. Se aplicó un análisis cuantitativo en la primera parte del cuestionario, ya que se trató de preguntas cerradas, este se realizó mediante el uso de estadísticas descriptivas. La última parte del cuestionario se analizó de forma cualitativa, pues la conforma una pregunta abierta. Los resultados de la investigación se mostraron en forma textual, tabular y gráfica.

Presentación y análisis de los resultados

A continuación se exponen los resultados obtenidos en la investigación, los cuales permitieron dar respuestas a las interrogantes planteadas a través de los objetivos.

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 Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, 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 futuro profesional, y con lo cual se cumple el objetivo N°1, ellas son: Función de investigación, Función de planificación y programación, Función de ejecución, Función de control, supervisión y

orientación, Función de evaluación, Función de formación, adiestramiento y reciclaje. Todas estas funciones pretenden formar un profesional capaz de cumplir con los requisitos que exija el sector empleador público.

En resumen, con respecto a la opinión de los representantes del sector empleador público encuestados acerca del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, y que presta sus servicios a las instituciones públicas, en cuanto a su formación técnica y a sus habilidades personales, se obtuvo que:

El 54% de las respuestas consignadas por los encuestados coincidieron en señalar que el idioma más requerido para que domine el Licenciado en Turismo es el inglés.

También se debe señalar que el 69% afirmó que el Licenciado en Turismo siempre es responsable en las tareas ejecutadas.

Con respecto a los sistemas computarizados, un 69% de los encuestados respondieron que los Licenciados en Turismo, en su desempeño, son buenos en el manejo de la informática en sus empresas.

Igualmente los representantes del sector empleador público opinaron en un 54 %, que este profesional tiene capacidad de liderazgo.

El 77% de los encuestados estuvo de acuerdo en señalar que este profesional tiene facilidad para mantener relaciones humanas, capacidad vital dentro de la actividad turística.

Finalmente, un 77% de los encuestados opinó que el Licenciado en Turismo siempre se adapta al medio laboral.

Un aspecto relevante que también debe ser tomado en cuenta, son los comentarios, opiniones y observaciones que algunos encuestados tuvieron acerca de la formación de los Licenciados en Turismo e impartida en la Escuela de Hotelería y Turismo.

En las alcaldías, particularmente, los encuestados aseguraron que las coordinaciones o direcciones de turismo, no cuentan con presupuesto propio, por lo tanto, no está en manos de los Licenciados en turismo a cargo de dichas coordinaciones o direcciones, la administración de los recursos ni la decisión directa de qué proyectos llevar a cabo, ya que esto le compete al alcalde en cuestión. Igualmente, la aprobación de

permisos o licencias, lo cual le compete directamente a ingeniería municipal.

De igual forma, en algunas de las alcaldías se afirmó que pocas veces son tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones, así como tampoco cuentan con los recursos para cumplir con todas sus labores, tal es el caso de la ausencia de computadoras en la mayoría de las direcciones y/o coordinaciones, aspecto importante, sobre todo en la actualidad que el avance tecnológico crece día a día.

En las instituciones educativas, los encuestados afirmaron que el Licenciado en Turismo posee los conocimientos apropiados para impartir clases en dichas instituciones, aunque debe ampliar sus conocimientos en el área educativa, conocer la ley educativa, deben igualmente, impartírsele, en su enseñanza universitaria, clases de docencia y de cómo llevar un sistema de evaluación.

En las instituciones ambientales, los encuestados consideran que el Licenciado en Turismo utiliza sus conocimientos sólo como complementarios, ya que su desempeño laboral se basa en la preservación del medio ambiente.

De manera general, algunos encuestados aseguraron la necesidad de crear un colegio de Licenciados en turismo, en donde éstos adquieran el respeto social y profesional que se merecen.

Igualmente, algunos de los encuestados consideraron que el Licenciados en Turismo deben ampliar sus conocimientos en áreas como: idiomas principalmente, dada su relevancia en el sector turismo; informática, ya que la tecnología avanza progresivamente y los conocimientos que posee no son suficientes; legislación turística, arquitectura y urbanismo, dada su necesidad en el campo de la planificación, que es el área que más le compete al Licenciado en Turismo y educación, para complementar los conocimientos de este profesional y que así, este sea capaz de desempeñarse exitosamente en instituciones educativas.

En referencia al análisis de la relación que existe entre las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo, expresadas por los representantes del sector empleador público con respecto al perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de

Oriente, se ubicó cada una de las funciones con sus respectivas características, obteniéndose lo siguiente:

Función investigación

– *Mide impactos:* Económicos, sociales, políticos, ambientales.

En primer lugar un 32 % de los representantes coincidieron al responder que el Licenciado en Turismo principalmente mide los impactos sociales, aunque otro 23% coincidió en opinar, en segundo lugar, que estos profesionales igualmente miden impactos económicos, ambientales, políticos y por supuesto, sociales, lo cual está en concordancia con el carácter económico-social del turismo y además muestra su capacidad para medir otro tipo de impactos.

– *Analiza la organización y funcionamiento de la institución.*

Es significativo resaltar que el 38% de los encuestados coinciden en que el Licenciado en Turismo analiza y organiza el funcionamiento de la institución.

– *Analiza el alcance de leyes, reglamentos y normativas.*

En esta se obtuvo que el 54% de los encuestados reconocen el análisis del alcance de las leyes reglamentos y normativas que rigen el funcionamiento de estas instituciones.

– *Investiga los segmentos de mercado.*

Para el 31% de los representantes del sector empleador público esta es una característica que nunca cumple el Licenciado en Turismo.

– *Identifica los elementos de una oferta turística competidora.*

Un 38% de los encuestados opinó que el Licenciado en Turismo siempre identifica los elementos de una oferta turística competidora, para planificar la promoción y distribución de una oferta turística dada.

– *Investiga el impacto ambiental del turismo sobre las comunidades receptoras.*

El 46% de los representantes de sector empleador público opinó que el Licenciado en Turismo siempre investiga este tipo de impacto para evitarlo en las comunidades receptoras.

– *Analiza el impacto de una campaña de promoción turística en una localidad.*

Para el 38% de los encuestados, el Licenciado en Turismo algunas veces analiza el impacto de una campaña de promoción

turística en una localidad.

– *Realiza inventario de los recursos de la oferta turística.*

El 38% de los representantes afirmó que este profesional cumple siempre con esta función, hecho importante para el desarrollo de la actividad turística.

Función de planificación y programación

– *Aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico.*

Hay un 46% de opiniones a favor del Licenciado en Turismo por parte de los representantes del sector empleador público con respecto a este aspecto. Esto resulta interesante ya que demuestra que este profesional es proactivo dentro del sector.

– *Programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la institución.*

Dentro esa proactividad, se debe resaltar que el empresario reconoce en un 31%, la capacidad del Licenciado en Turismo de programar siempre el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la institución.

– *Utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.*

Un 38% de los encuestados aseguró que el Licenciado en Turismo nunca cumple con esta función, esto se debe en gran parte, a la ausencia de recursos que este posee para llevar a cabo sus funciones dentro de la institución.

– *Participa con otros profesionales en la planificación del desarrollo turístico.*

El 38% de los encuestados coinciden en que el Licenciado en Turismo siempre participa con otros profesionales para planificar el desarrollo turístico.

– *Organiza eficientemente las actividades y recursos de la institución.*

Igualmente el 31% de los representantes del sector empleador público reconocen que los Licenciados en Turismo organizan eficientemente las actividades y recursos de la institución.

– *Está en capacidad de formular objetivos para la toma de decisiones en la institución.*

En opinión de los encuestados, estos coinciden en un 77%, que los Licenciados en Turismo están en capacidad de formular objetivos para la toma de decisiones en la institución.

– *Tiene capacidad para organizar las actividades y recursos de la institución.*

El 77% de los representantes del sector empleador público reconoce la capacidad de los Licenciados en Turismo egresados de la U.D.O.N.E., para la organización de las actividades y recursos de la institución.

– *Organiza eficientemente las actividades y recursos de la institución.*

Igualmente el 62% de los encuestados reconoce que los Licenciados en Turismo organizan eficientemente las actividades y recursos de la institución

Función ejecución

– *Ejecuta adecuadamente las políticas de la institución.*

Los representantes encuestados coinciden en un 54% que el Licenciado en Turismo siempre ejecuta adecuadamente las políticas de la institución.

– *Ejecuta adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación.*

Un 46% de los encuestados afirmaron que el Licenciado en Turismo siempre ejecuta adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación.

– *Diseña estrategias para prevenir efectos negativos de la institución.*

Un 39% de los representantes del sector empleador público opinaron que los Licenciados en Turismo que laboran en sus instituciones, siempre diseñan estrategias para prevenir efectos negativos en las mismas.

Función de control, supervisión y orientación

– *Supervisa, coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos de la institución.*

El 31% de los encuestados coinciden en afirmar que los Licenciados en Turismo casi siempre supervisan, coordinan y dirigen los trabajos en las divisiones o departamentos de la institución.

– *Supervisa y controla el otorgamiento de licencias y permisos a la institución.*

El 38% de los encuestados aseguran que el Licenciado en Turismo nunca supervisa ni controla el otorgamiento de licencias y permisos a las instituciones, ya que en la mayoría de los casos esto no entra dentro de sus funciones laborales.

– *Supervisa, coordina y dirige las campañas promocionales de la institución.*

El 23% de los encuestados coincidió en expresar la capacidad de supervisar, coordinar y dirigir las campañas de promoción de la institución, por parte de los Licenciados en Turismo.

- *Pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda actual.*

El 38% de los encuestados aseguran que el Licenciado en Turismo nunca pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda actual.

- *Orienta y coordina las funciones que desempeñan las delegaciones de turismo de acuerdo a lo pautado por la ley.*

Un 31% de los representantes del sector empleador público afirman que el Licenciado en Turismo siempre orienta y coordina las funciones que desempeñan las delegaciones de turismo de acuerdo a lo pautado por la ley.

Función de evaluación

- *Pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda.*

El 23% de los representantes del sector empleador público coinciden en afirmar que el Licenciado en Turismo algunas veces está en capacidad de ponderar la formación de recursos humanos, tomando como referencia la oferta y la demanda.

- *Evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la institución.*

El 23% de los representantes del sector empleador público consideran que el Licenciado en Turismo casi siempre es capaz de ejercer la función de evaluación técnica de los proyectos turísticos de la institución.

- *Aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado.*

Un 38% de los encuestados opinan que los Licenciados en Turismo siempre aplican las técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado.

- *Evalúa y controla las actividades operativas de los departamentos a su cargo.*

El 46% de los representantes del sector empleador público respondieron que el Licenciado en Turismo siempre está formado para evaluar y controlar las actividades operativas de los departamentos a su cargo.

Función de formación, adiestramiento y reciclaje

- *Diseña cursos de información turística en*

diferentes niveles.

El 38% de los encuestados están de acuerdo en que el Licenciado en Turismo algunas veces diseña cursos de información turística en diferentes niveles.

- *Diseña cursos de concientización y actualización turística.*

Igualmente, el 31% de los encuestados están de acuerdo en afirmar que el Licenciado en Turismo siempre está en capacidad de diseñar cursos de concientización y actualización turística.

- *Brinda información para la elaboración de cursos de educación turística.*

El 38% de los representantes del sector empleador público consideran que los Licenciados en Turismo siempre brindan información para la elaboración de cursos de educación turística.

- *Asiste a seminarios talleres y cualquier otro evento para actualizar sus conocimientos.*

El 46% de los encuestados coincide en afirmar la disposición por parte de los Licenciados en Turismo para asistir siempre a eventos de toda índole que incidan en su formación y actualización académica y profesional.

- *Se suscribe a revistas y publicaciones actualizadas y de prestigio.*

Un 38% de los representantes del sector empleador público coinciden en afirmar que los Licenciados en Turismo siempre se suscriben a revistas y publicaciones actualizadas.

En los cuadros que se presentan a continuación se puede apreciar, al igual que en el gráfico N° 1, el resumen de las opiniones recogidas del sector empleador público de acuerdo a las competencias del Licenciado en Turismo y al mismo tiempo éstas enmarcadas dentro de la escala de apreciación propuesta por la autora Gómez (2002), en donde se puede ver que el juicio emitido por los representantes de este sector es positivo.

En dicho análisis se puede evidenciar que las apreciaciones tienden a ubicar los resultados entre: muy bueno, bueno y regular, sin embargo algunas tareas de algunas funciones, tales como la tarea de la función investigación relacionada con la investigación de segmentos de mercado más convenientes para una determinada oferta turística; la tarea de la función planificación y

programación relacionada con el uso adecuado de presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos; y por último las tareas relacionadas con la supervisión y control del otorgamiento de licencias y permisos y la de ponderación del sistema de formación de recursos humanos desde el punto de

vista de la oferta y la demanda actual, que pertenecen a la función control, supervisión y orientación, se encuentran en una apreciación negativa, las cuales deben ser estudiadas con detenimiento en dichas tareas que resultaron negativas con respecto a las demás funciones.

Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Investigación	Mide impactos.	77					Muy Buena
	Analiza la organización y funcionamiento de la institución.	38					Regular
	Analiza el alcance de las leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad turística.	54					Buena
	Investiga los segmentos de mercado más convenientes para una determinada oferta turística.					31	Negativa
	Identifica los elementos de una oferta turística competidora, para planificar la promoción y distribución de una oferta turística dada.	38					Regular
	Investiga el impacto ambiental del turismo sobre las comunidades receptoras.	46					Buena
	Analiza el impacto de una campaña de promoción turística en una localidad.			38			Regular
	Realiza inventario de los recursos de la oferta turística.	38					Regular

Cuadro 1. Síntesis de resultados porcentuales de la función investigación del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vicdalia. (2002).

Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Planificación y programación	Aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico.	46					Buena
	Programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la institución.	31					Regular
	Utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.					38	Negativa
	Participa con otros profesionales en la planificación del desarrollo turístico.	38					Regular
	Organiza los planes de desarrollo turístico en función de los recursos disponibles.	31					Regular
Función	Ítem	SI		NO		Apreciación	
Planificación y programación	Está en capacidad de formular objetivos para la toma de decisiones en la institución.	77				Muy Buena	
	Tiene capacidad para organizar las actividades y recursos de la institución.	77				Muy Buena	
	Organiza eficientemente las actividades y recursos de la institución.	62				Muy Buena	

Cuadro 2. Síntesis de resultados porcentuales de la función planificación y programación del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vicdalia. (2002).

Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Ejecución	Ejecuta adecuadamente las políticas de la institución.	54					Buena
		46					Buena
	Ejecuta adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación.	38					Regular
	Diseña estrategias para prevenir efectos negativos de la institución.						

Cuadro 3. Síntesis de resultados porcentuales de la función ejecución del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vicdalia. (2002).

Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Control, supervisión y orientación	Supervisa, coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos de la institución.	31					Regular
	Supervisa y controla el otorgamiento de licencias y permisos a las instituciones.					38	Negativa
	Supervisa, coordina y dirige las campañas promocionales de la institución.	23					Regular
	Pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda actual.					38	Negativa
	Orienta y coordina las funciones que desempeñan las delegaciones de turismo de acuerdo a lo pautado por la ley.	31					Regular

Cuadro 4. Síntesis de resultados porcentuales de la función control, supervisión y orientación del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vicdalia. (2002).

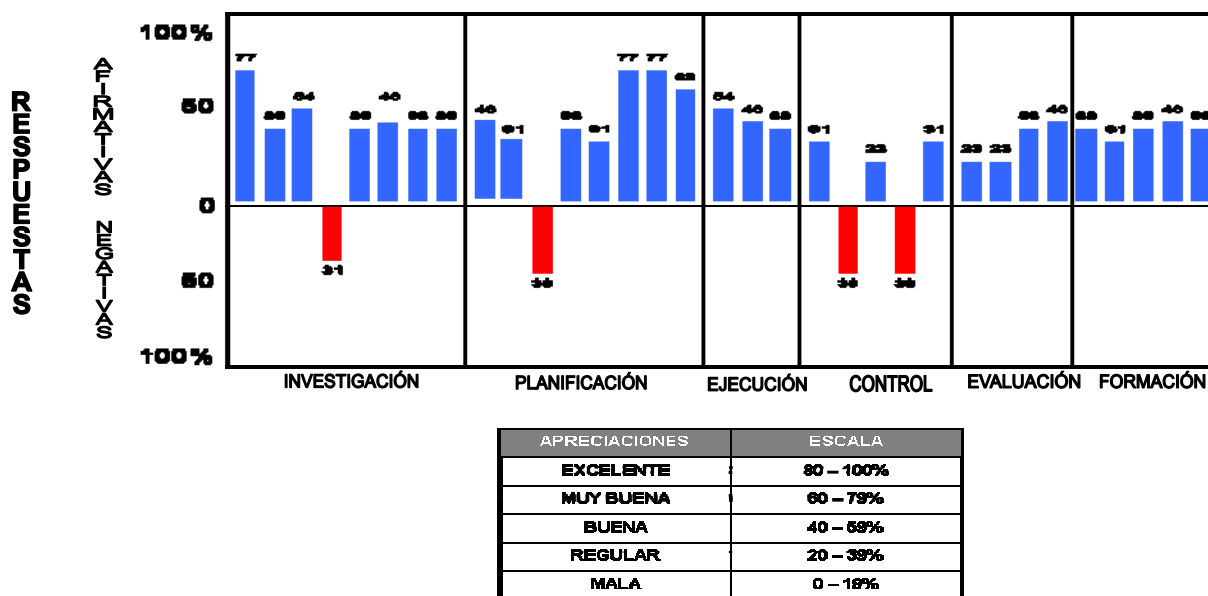
Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Evaluación	Pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda.			23			Regular
	Evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la institución.		23				Regular
	Aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado.	38					Regular
	Evalúa y controla las actividades operativas de los departamentos a su cargo.	46					Buena

Cuadro 5. Síntesis de resultados porcentuales de la función evaluación del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vicdalia. (2002).

Función	Ítem (tareas)	S	CS	AV	CN	N	Apreciación
Formación, adiestramiento y reciclaje	Diseña cursos de información turística en diferentes niveles.			38			Regular
	Diseña cursos de concientización y actualización turística.	31					Regular
	Brinda información para la elaboración de cursos de educación turística.	38					Regular
	Asiste a seminarios, talleres y cualquier otro evento para actualizar sus conocimientos.	46					Buena
	Se suscribe a revistas y publicaciones de prestigio.	38					Regular

Cuadro 6. Síntesis de resultados porcentuales de la función formación, adiestramiento y reciclaje del perfil del Licenciado en Turismo egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente. Fuente: Elaboración propia en base al modelo propuesto por Gómez, Vidalia. (2002).

Grafico N° 1: Síntesis de resultados porcentuales del desempeño laboral de los Licenciados en turismo de acuerdo al análisis de la opinión de los representantes del sector empleador público con respecto a las funciones contempladas en su perfil.



FUENTE: Elaboración en base al modelo de Gómez, Vidalia (2002) y con datos obtenidos en esta investigación

98

Conclusiones

El perfil del Licenciado en Turismo propuesto por la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, presenta una serie de funciones, compuesta a su vez de tareas que hacen del Licenciado en Turismo un profesional apto para desempeñarse en los distintos sectores empleadores del estado.

Las funciones que posee este perfil son: investigación, planificación y pro-

gramación, ejecución, control, supervisión y orientación, evaluación y formación, adiestramiento y reciclaje.

En la opinión de los representantes del sector empleador público acerca de las características del perfil del Licenciado en Turismo que corresponden a cada una de las funciones y tareas de acuerdo al desempeño laboral de dicho licenciado egresado de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, centrado en sus instituciones, se obtuvo que:

En la función investigación, el Licenciado en Turismo en la institución mide impactos principalmente sociales, analiza la organización y funcionamiento de la institución, analiza el alcance de las leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad turística; identifica los elementos de una oferta turística competitiva, para planificar la promoción y distribución de una oferta turística dada; investiga el impacto ambiental del turismo sobre las comunidades receptoras; analiza el impacto de una campaña de promoción turística en una localidad y realiza inventario de los recursos de la oferta turística, sin embargo, en lo que no están de acuerdo los representantes es que el Licenciado en Turismo no investiga los segmentos de mercado más convenientes para una determinada oferta turística.

En lo que se refiere a la función planificación y programación, el licenciado aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico, programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la institución, participa con otros profesionales en la planificación del desarrollo turístico, organiza los planes de desarrollo turístico en función de los recursos disponibles, tiene capacidad de formular objetivos para la toma de decisiones en la institución y para organizar las actividades y recursos de la institución y organiza eficientemente las actividades y recursos de la institución, el único aspecto negativo que consideraron los representantes del sector empleador público acerca de este licenciado es que no utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.

Con respecto a la función ejecución, el licenciado en turismo ejecuta adecuadamente las políticas de la institución, al igual que los sistemas de supervisión y evaluación y diseña estrategias para prevenir efectos negativos de la institución.

Acerca de la función control, supervisión y orientación, los representantes aseguraron que este profesional supervisa, coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos de la institución y las campañas promocionales de la institución y orienta y coordina las funciones que desempeñan las delegaciones de turismo de acuerdo a los pautado por

la ley, sin embargo, consideraron que el licenciado no supervisa ni controla el otorgamiento de licencias y permisos a las instituciones, así como tampoco pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda actual, alegando que estas tareas no le corresponden a este profesional dentro de sus instituciones.

En la función evaluación, el Licenciado en Turismo, según la opinión del sector empleador público, evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la institución, aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado y evalúa y otorga las actividades operativas de los departamentos a su cargo. A su vez, este profesional no pondera el sistema de formación de recursos humanos desde el punto de vista de la oferta y la demanda.

De la función formación, adiestramiento y reciclaje, los representantes afirmaron que el Licenciado en turismo diseña cursos de información turística en diferentes niveles, de concientización y actualización turística, brinda información para la elaboración de cursos de educación turística, asiste a seminarios, talleres y cualquier evento para actualizar sus conocimientos y se suscribe a revistas y publicaciones actualizadas.

En cuanto a la formación técnica y habilidades personales del Licenciado en Turismo que labora en el sector público según la opinión de sus representantes, se puede apreciar que estos están debidamente capacitados para ejercer los cargos que se refieran a su área profesional, aunque estos deben dominar varios idiomas, sobre todo el inglés, así como también deben poseer más conocimientos en el área de sistemas y en el área educativa si este se va a desempeñar allí, lo que requeriría añadirle otros conocimientos que lo hagan apto en este campo.

Finalmente se concluye que existe una aceptación del Licenciado en Turismo en este sector, aunque en algunos casos este profesional requiere de conocimientos más detallados para poder desempeñarse debidamente en el campo laboral, como es el caso de las instituciones educativas y las instituciones ambientales.

Según la opinión del sector empleador público y en base a su análisis con respec-

to al desempeño laboral del Licenciado en Turismo, se concluye que las características del perfil de este profesional se adaptan a los requerimientos del sector empleador público, aunque en algunos casos estos no desempeñan todas las funciones que presenta dicho perfil, debido a que, como lo expresan los representantes de dicho sector, existen otros profesionales que desempeñan estas funciones dentro de sus instituciones.

La culminación de este estudio ha permitido aportar algunas recomendaciones, las cuales están dirigidas a la Escuela de Hotelería y turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, y se presentan a continuación:

- Realizar una evaluación externa del perfil de la carrera Licenciatura en Turismo, por parte de los sectores empleadores tanto públicos como privados.
- Que se incluyan en el pensum varios idiomas aparte del inglés, tales como francés, italiano y alemán, considerando además que el inglés debería ser impartido de forma más extensa y conversacional. Al igual que se debe ampliar el área de sistemas incorporando más materias referidas a esta área.
- Hacer énfasis en la formación del Licenciado en Turismo en las tareas y funciones que conforman el perfil actual del egresado, lo cual permitirá una actualización constante de ellas.
- Incorporar prácticas pre-profesionales en donde el futuro egresado pueda obtener experiencia laboral, mediante convenios con ambos sectores empleadores.
- Realizar revisiones curriculares periódicas por parte del organismo competente.
- Incorporar asignaturas referidas al área educativa y ambiental, para que el futuro egresado pueda cumplir cabalmente con las exigencias del sector empleador.
- Reforzar en el futuro egresado las tareas de las funciones que resultaron negativas en la investigación.

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*. Nueva Esparta: Universidad de Oriente. Tesis de Grado. No publicada.
- Arias, F.
1999 *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Comisión Nacional de Pregrado de Chile.
2003. "Criterios de Evaluación de programas". (Documento en línea). Vigésima sesión de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, Chile. Disponible: <http://www.cnap.cl/acuerdos/lista%20acuerdos/acuerdo22.html>. (Consulta, 2.004).
- CORPOTUR.
2003 "Boletín informativo".
- De la torre, O.
1980 *El Turismo. Fenómeno Social*. México: Fondo de Cultura Económica..
- Gallart, M.
1996 "Los cambios en la relación escuela – mundo laboral". *Boletín de Red Latinoamericana de Educación y Trabajo*, CIID-CENEP, Año 6.
- Gallart, M. y Otros.
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.
- Gil, J.
1990 *Terminología Básica de Currículo*. Caracas: Eneva.
- Gómez, V.
2002 *Opinión del Sector Empresarial Privado sobre el Licenciado en Turismo, egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico de Maturín. Tesis de Grado no publicada.
- Guzmán, E.
2003 "Educación Médica. Proceso del Perfil". (Documento en línea). Disponible: <http://www.usuarios.vtr.net/~eguzman/educacionmedica/procesoperfil.html>.

- (Consulta, 2.004).
- Hernández, R. y Otros
1998 *Metodología de la Investigación*. México McGraw Hill.
- Kendall, K.
2003 "Educación en Turismo". (Documento en línea). Charla presentada en la Universidad del Estado de Washington, EE.UU. Disponible: http://www.ufro.cl/anterior/0602/0602_13.html. (Consulta, 2.004).
- LÓPEZ, G. de
1994 *Perfil del Gerente Hotelero de los establecimientos de cuatro y cinco estrellas de la zona de Puerto La Cruz*. Universidad de Oriente. Tesis de grado no publicada
- 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*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Maturín, Maturín. Tesis de Grado no publicada
- McIntosh, G.
1995 *Turismo. Planeación, administración y perspectivas*. (2da. Ed.). México: Limusa.
- Molina, S.
1991 *Conceptualización del Turismo*. México: Limusa.
- Organización Mundial del Turismo
1997 *Introducción a Tedqual, una metodología para la calidad en Educación y Formación Turísticas*. Madrid: WTO.
- 1998 *Introducción al Turismo*. Egraf. Madrid: WTO.
- Ramírez, M.
1981 *Teoría General del turismo*. México: Diana.
- Ramírez, P.
2003 "Octubre 17 Sol de Margarita Contratación del mercado laboral afecta a egresados de Hotelería y Turismo", p.2.
- 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*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Maturín. Tesis de Grado no publicada
- Salaverría, A.
1995 *Situación ocupacional del Licenciado en Turismo*. Universidad de Oriente, Nueva Esparta. Tesis de Grado no publicada.
- Sánchez, M.
1995 *Modelos Académicos*. México: ANUIES.
- Tamayo, M.
1999. El proceso de la investigación científica. Manual de elaboración de proyectos. (3era ed.) México: Limusa.
- Universidad de Oriente
1986 *Propuesta para la formulación del diseño curricular de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente*. Guatamare.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
1998 *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas.

Recibido: 29 de septiembre de 2005

Aceptado: 3 de febrero de 2006

Sometido a evaluación por pares anónimos