

## COMPETENCIAS REQUERIDAS EN EL AMBITO LABORAL DEL TURISMO

### COMPETITIONS REQUIRED IN THE LABOR SCOPE OF THE TOURISM

Carolina Avalos Aguilera<sup>1</sup>

Nilda Mabel Zapata<sup>2</sup>

#### RESUMEN

Este trabajo es un análisis de las competencias requeridas actualmente en el ámbito laboral del turismo en Ciudad del Este; con el objeto de reconocer las capacidades más demandadas laboralmente y compararlas con las expresadas en el perfil de egreso de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional del Este, Paraguay. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario cerrado del tipo selección múltiple, que se aplicó a una población constituida por personas que trabajan en empresas ligadas al turismo: Hoteles, Agencias de Viajes, Aeropuertos, Entes Públicos, entre otros. Los resultados demuestran altos requerimientos de competencias genéricas y en menor medida las específicas del área de la administración del Turismo, aspecto resaltante en el perfil de competencias expresadas en el currículo de la carrera.

**Palabras claves:** Competencia, Turismo, Ámbito Laboral.

#### ABSTRACT

This work is an analysis of the competitions required at the moment in the Labor scope of the tourism in Ciudad del Este; with the objective to recognize the capacities more demanded Labor and to compare them with the expressed ones in the profile of debit of the race of Degree in Tourism of the Polytechnical Faculty, Paraguay. As an instrument of data collection were used a closed multiple choice questionnaire, that was applied to a population constituted by people who work in companies related to the tourism: hotels, travel agency, airports, public organizations, among others. The results show high requirements of general competitions and in a lower way the specific ones of the area of the Tourism Administration, an important aspect in the profile of competitions expressed in the hole program of the race.

**Keywords:** Competitions, Tourism, Labor Scope.

---

<sup>1</sup> Facultad Politécnica – UNE. Ciudad del Este, Paraguay. E-mail: caritoavalos@gmail.com.

<sup>2</sup> Facultad Politécnica – UNE. Ciudad del Este, Paraguay. E-mail: nmzapata@hotmail.com.

## INTRODUCCIÓN

Los mercados laborales han experimentado importantes transformaciones en las últimas décadas. Paraguay no escapa a esta tendencia; desde el punto de vista del tipo de empleos generados como desde la percepción de quienes están por ingresar al mundo laboral.

En el ámbito del turismo, estos cambios hacen parte de lo que es actualmente el producto turístico en sí, cuya base, es el servicio. Desde este punto de vista, la preocupación por establecer parámetros de calidad en la industria del turismo, se ha centrado en el mejoramiento de la prestación de servicios. Por su parte, para otorgar un servicio de alta calidad, se requiere tanto una formación técnica pertinente como un mayor dominio de las actitudes e incluso educación personal.

Por ello se consideró importante realizar este estudio, donde el tema del análisis se especifica en las siguientes cuestiones:

- ¿Cuáles son las competencias requeridas actualmente en el ámbito laboral del turismo?
- ¿Qué relación existe entre las competencias requeridas y las especificadas en el perfil de la Carrera de Turismo de la Facultad Politécnica?

Teniendo en cuenta dichos cuestionamientos se fija como objetivo principal del estudio:

- “Inferir el perfil de competencias requeridas para el desempeño laboral en el sector turístico actual de Ciudad del Este”.

Y como objetivos específicos se establecen:

- Estimar la coherencia entre las competencias exigidas en el campo laboral y las especificadas en el perfil del egresado en turismo.

- Brindar a las instituciones de formación superior y técnica en turismo, una información que pueda servir de base para revisar los contenidos de los programas formativos que están ofreciendo, de acuerdo a la realidad del mercado laboral.
- Definir un perfil de competencias requeridas para las personas que trabajan en turismo, en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para ampliar sus funciones específicas.

Considerando estos puntos, el estudio focaliza su atención a construir o encontrar el perfil del profesional deseado en turismo, definiendo las capacidades a partir de las mismas personas insertadas en el campo laboral actualmente.

Este informe precisamente constituye un material que puede ser útil a empresarios, trabajadores del sector, instituciones de educación superior y por supuesto a estudiantes y egresados de la Carrera de Licenciatura en Turismo, pues presenta una referencia de las competencias exigidas actualmente en el campo de trabajo y relaciona las mismas al grado de coherencia o conexión con el Perfil del Licenciado en Turismo de la Facultad Politécnica, basándose en la importancia de poseer conocimientos de caracteres generales como también estar dotados de actitudes, habilidades y destrezas que en el presente demanda el medio laboral atinente al Turismo.

En esta exploración se rescatan previas investigaciones universitarias similares (2005-2006) realizadas por egresados de la carrera de Licenciatura en Turismo relacionadas con la Detección de oportunidades de empleo para Licenciados en Turismo, Niveles de Formación de los Empleados del Sector Turístico, Diagnóstico de la Formación de los Trabajadores del Sector Hotelero de Ciudad del Este de Mendoza A. & Monteiro D. (2007), entre otros, que se vinculan con el análisis del programa universitario de la especialidad en torno a la identificación de competencias profesionales del Licenciado en Turismo dentro de la empresa turística.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Turismo**

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

[3]

### **Ámbito Laboral Turístico**

El campo laboral del área de turismo está formado por un conjunto de empresas interrelacionadas al servicio de los que viajan. En este sentido el campo laboral turístico de Ciudad del Este ofrece un abanico de prestaciones u ofertas tales como las que ofrece el: [1]

Sector privado:

- Empresas de alojamiento (hoteles, moteles, camping)
- Empresas de restauración (alimentos, bebidas)
- Empresas de comercialización y distribución de productos y servicios turísticos (agencias de viajes, operadores turísticos, consultoras, etc.)
- Empresas de organización de eventos y promoción (recreación, expoferias)
- Empresas de transporte turístico (aéreo, fluvial y terrestre)

Otros sectores que también componen el campo laboral del turismo en la región son los que se pueden citar mas abajo:

Sector Público:

- Departamentos de Turismo de diferentes organismos e instituciones públicas, complejos turísticos, museos y aeropuertos.

Sector Educativo:

- Instituciones públicas y privadas de enseñanza superior.
- Ejercicio libre de la profesión: como el servicio de Guía.

## **Retos y vínculos de la Formación en Turismo y el Mercado Laboral**

Ante un mercado laboral profesional de exigencias crecientes solo quien esté verdaderamente capacitado y/o desenvuelva ventajas competitivas podrá acceder y desarrollarse, adicionando la praxis de la educación permanente, la cual señala que el estudiante al egresar de las aulas universitarias deberá ser capaz de movilizar sus recursos personales adecuándolos al contexto laboral específico y espacios relativos de tiempo y autogestionarse nuevos aprendizajes que le permitan responder acertadamente a las dinámicas demandas por la práctica profesional. [4]

La educación basada en competencias favorece un mayor acercamiento al desempeño ocupacional requerido, promoviendo formación inicial y continuada como condición para mantenerse y crecer con empleo favoreciendo repercusiones positivas para la vida personal y colectiva.

## **Competencias**

Algunos conceptos:

- “Rodríguez y Feliz” (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".
- “Ansorena Cao” (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable."

## Competencias Laborales

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

## Tipos de Competencias Laborales

Para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo. [2]

Son las siguientes:

- **Competencias básicas:** Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.
- **Competencias conductuales:** Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como

es el caso de la orientación al logro, la pro-actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.

- **Competencias funcionales:** Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

Las competencias básicas, conductuales y funcionales se desarrollan tanto a través de actividades de aprendizaje formales (educación o formación convencionales) como por medio de diversas modalidades de aprendizaje no formal o informal (aprendizaje espontáneo que ocurre en distintos entornos: laborales, sociales, familiares, etc.).

### **Análisis comparativo de los Perfiles de Egreso de la Carrera de Turismo de tres ciudades de la región**

En el análisis se observó escasas similitudes entre los tres perfiles:

- El perfil de la Facultad Politécnica muestra una inclinación hacia puntos históricos y socioculturales con tendencia a la administración turística.
- Por su parte, la UNIOESTE, si bien presenta puntos turísticos a escala general, se enfatizan los conocimientos hacia los sectores específicos del turismo.
- Finalmente, la UNAM, sin dejar de lado el turismo tradicional se direcciona hacia un turismo investigativo metodológico con relación a lo humanístico.

### **METODOLOGÍA**

- **Tipo de estudio:** Estudio del tipo descriptivo, investigación de carácter exploratorio.

- **Unidad de análisis:** Competencias requeridas actualmente en el campo laboral turístico en Ciudad del Este.
- **Ubicación:** Este trabajo se realizó en todas las empresas relacionadas al área turística: hoteles, agencias de viajes, aeropuertos, entes públicos como gobernaciones, municipalidades, Senatur, Itaipú.
- **Sujetos:** El universo está compuesto por todas las personas que trabajan en los lugares citados más arriba, especificando como población el número aproximado de 219 empleados.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Elaboración:

- **Cuestionario abierto de sondeo previo:** El proceso de construcción del cuestionario se inició con un sondeo en relación con las capacidades que deben desarrollar los empleados en sus funciones específicas en los diferentes ámbitos.
- **Cuestionario cerrado:** El cuestionario de sondeo analizado generó otro cuestionario cerrado o de selección múltiple que se aplicó como instrumento de investigación, donde se describen las habilidades, conocimientos y actitudes que las personas deben tener para realizar un trabajo eficiente.

Las competencias fueron organizadas y agrupadas en cuatro, de acuerdo a las opiniones obtenidas mediante el sondeo y la revisión documental del perfil de egreso de la carrera.

Hemos obviado del instrumento competencias básicas como por ejemplo: apariencia personal, puntualidad, responsabilidad, honestidad; por ser éstas, disciplinas requeridas en cualquier ámbito laboral.



El instrumento final de investigación desde su elaboración hasta su aplicación pasó por el proceso de juicio experto, validación; aplicando a grupos reducidos y finalmente aplicado a la muestra referida.

## Procedimientos

- **Aplicación de instrumentos:** El cuestionario fue suministrado a las personas insertadas laboralmente en los lugares citados más arriba, asistiendo a cada una de ellas en la hora de completar los mismos.
- **Procesamiento de los datos:** Para el procesamiento de datos se elaboró un libro de códigos con su correspondiente plan de tabulación, consistente en una planilla electrónica, la cual facilitó la obtención de los resultados estadísticos y su posterior interpretación.

## RESULTADOS

En este apartado se exponen los resultados del trabajo de campo, los mismos se presentan a través de cuadros, acompañados de comentarios y percepciones con relación a cada uno de los puntos.

Cuadro 1. Contingencias – Emprendedorismo

Resolver problemas y tomar decisiones adecuadas según circunstancias	79,63%
Adaptarse a diferentes puestos de trabajo existentes en los servicios turísticos	67,59%
Actuar según los procedimientos de seguridad establecidos	46,30%

#### Cuadro 2. Responsabilidad y autonomia

Atender reclamos y hacer control de calidad de los servicios prestados	76,85%
Demostrar empatía y habilidad en la atención al turista/cliente	76,85%

#### Cuadro 3. Organización y administración del turismo

Reflejar con el buen servicio la imagen de la empresa en que trabaja	81,4%
Trabajar en equipo	79,63%
Optimizar la prestación de servicios de una empresa y las expectativas del cliente	58,335

#### Cuadro 4. Cooperación y comunicación

Hablar y escribir con fluidez el español	89,81%
Relación adecuada con otros miembros de la empresa	72,22 %
Manejar herramientas informáticas	67,59%

## CONCLUSIÓN

Con sustento en los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo realizado, es posible inferir que en el ámbito laboral del turismo, en Ciudad del Este y alrededores, se observa una alta exigencia de competencias genéricas, es decir destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes básicas o fundamentales para el desempeño laboral como: la habilidad de trabajar en equipo, la habilidad para comunicarse efectivamente de manera oral y escrita en español, manejo adecuado de herramientas informáticas, capacidad para resolver problemas y alto poder de empatía. Estas prevalecen en cuanto a requerimientos del trabajo sobre las capacidades técnicas y conceptuales propias de la profesión.

La supremacía de la necesidad de las cualidades personales sobre las competencias específicas del área profesional estimuladas por la formación académica superior, como son diseñar, ejecutar y evaluar investigaciones y proyectos de fortalecimiento del área de turismo, llevar la administración financiera y contable de una empresa relacionada al turismo, manejar una visión de conjunto de los servicios oficiales de turismo y expresarse fluidamente en inglés, quizás se explique en el tipo de actividad laboral del turismo en la zona, en su mayoría agencias de viajes y hoteles, en los que predominan los cargos de recepcionista y secretario/a.

Este hecho justifica mayor demanda de las competencias llamadas genéricas, pues son requerimientos de base para construir cualquier tipo de conocimiento o desarrollo de capacidades técnicas, y su tenencia es condición para un buen desempeño de una actividad laboral que no demande especialización técnica de alta complejidad, y también como base sobre la cual puede estimularse, si hay requerimientos de conocimientos específicos, un proceso formativo en la función que realiza, dentro de la misma empresa, a fin de su crecimiento y adecuación a la tarea.

El mercado laboral actual aparentemente exige a los trabajadores del sector turístico competencias fundamentales en primer lugar, y en menor medida los conocimientos teóricos o técnicos; se habla de apariencia pues este resultado relacionado con los datos levantados con relación a puestos de trabajo (no gerenciales) y el nivel académico de los trabajadores (mayoría del nivel medio) que formaron parte del estudio, es coherente; en el sentido que estos datos justifican el tipo de competencias más requeridas, en función a puestos de trabajo. Pues la conducta, la habilidad, la motivación, los rasgos de carácter y destrezas están involucrados directamente en las funciones y tareas que realiza el individuo en su trabajo; y los niveles de complejidad del puesto laboral determinan los niveles de exigencia en la preparación específica.

En cuanto a la relación entre las capacidades señaladas en este estudio, como requeridas por el trabajo, y las capacidades expresadas en el perfil de egreso de la carrera se puede constatar que las competencias más requeridas – donde figuran las de orden genérico - y su relación con el porcentaje de egresados en

turismo (10,19 %) y los estudiantes en turismo (31,48 %) que trabajan en el ámbito turístico en la zona actualmente; que las competencias que se han mencionado no se perciben en su totalidad en el perfil actual de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Facultad Politécnica.

Esto se puede entender de dos formas:

1. Los alumnos y egresados no están ocupando cargos acordes a la formación recibida. Se interpreta así que las competencias de orden técnico o académico no se han seleccionado como requeridas ya sea por la sub-valoración existente a los formados en turismo (pues ocupan cargos menores), como también por el gran número de trabajadores con nivel de formación media, quienes carecen de conocimientos turísticos. De lo que se infiere que la realidad para el egresado al buscar su inserción al mercado laboral de esta Ciudad, es distinta a la de sus expectativas profesionales. Tal vez algunas de las causas que justifiquen lo anterior sean que:

- La mayor parte de la oferta en el mercado laboral es para nivel técnico.
- Los empresarios no distinguen entre un profesional del turismo y un técnico.
- Falta experiencia en los jóvenes en cuanto a elaboración de estrategias para la administración de empresas turísticas.

2. La carrera de Licenciatura en Turismo debería considerar como aspecto importante incluir dentro de la malla curricular, este tipo de competencias, pues de esta forma se enriquece el perfil del egresado.

Lo señalado precedentemente permite realizar algunas consideraciones:

1) La actividad turística como fuente de trabajo en el ámbito nacional - regional, todavía incipiente, aún no percibe la importancia del nivel académico y la importancia de la formación específica en la competitividad de una empresa.

2) Nuevas competencias profesionales como analizar y resolver problemas, trabajar en equipo, desempeñar variadas funciones, asumir responsabilidades diversas, amplio dominio de lenguaje técnico, habilidad para la comunicación e interlocución, valores éticos y práctica profesional congruente son socialmente demandadas para los egresados universitarios con especialidad en turismo requiriendo mayores capacidades.

3) El número de egresados de la carrera de Turismo de la Facultad Politécnica – Universidad Nacional del Este insertados en el campo laboral, en comparación con la cantidad total de egresados universitarios trabajando en este campo, es mínimo. Los Licenciados en Turismo que ocupan cargos gerenciales, son también propietarios de la empresa.

4) Entre las empresas relacionadas al turismo, el mayor campo laboral representa las agencias de viajes, muchas de ellas sucursales de agencias instaladas en Asunción; en éstas, los cargos de relevancia son ocupados por familiares o dueños, en su mayoría formados en otras carreras.

5) Los trabajadores de este ámbito, en casi la totalidad de las empresas, manifiestan que cumplen múltiples funciones.

## **REFERENCIAS**

[1] Sectores turísticos. Disponible en: <<http://www.turismoguayas.com>>. Accedido el: 14 de julio del 2007.

[2] Tipos de competencias laborales. Disponible en: <<http://www.competenciaslaboraleschile.cl/self/visor/Contenidos.asp.2000>>. Accedido el: 22 de julio del 2007.

[3] Turismo. Disponible en: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>>. Accedido el: 06 de agosto del 2007.



[4] Retos y vínculos de la formación en turismo y el mercado laboral. Disponible en: <<http://www.uabc.mx/facultadcqing.tij/navciencia>>. Accedido el: 28 de mayo del 2007.

Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación (2da. ED.), México: McGraw-Hill. (1996).

Importancia del Turismo en la Sociedad y la Economía. En Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes. pp. 21-23/151. Barcelona: Océano Grupo Editorial S. A.

Licenciatura en Turismo en la UNIOSTE de Foz de Iguazú – Brasil. Disponible en: <<http://www.foz.unioste.br/turismo.php.1991>> Accedido el 29 de junio del 2007.

Licenciatura en Turismo en la UNAM (Universidad Nacional de Misiones) Argentina. Disponible en: <<http://www.unam.edu.ar.1997>>. Accedido el: 29 de junio del 2007.

Licenciatura en Turismo en la Facultad Politécnica UNE. Ciudad del Este – Paraguay. Disponible en: <<http://www.fpune.edu.py.2006>>. Accedido el: 29 de junio del 2007.

Mendoza A. & Monteiro D. Diagnóstico de la formación de los trabajadores del sector hotelero de Ciudad del Este. Alto Paraná. (2007)